

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**TEMA: “Análisis del control interno de la compañía de transporte
TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A. de la provincia de Pichincha en el año 2021.”**

AUTOR(A): Tarabata Alba Yulissa Isamar

DIRECTOR(A): Msc. Espinoza Gavilanes Dolores del Rocío

Ibarra – Ecuador

2023

RESUMEN

El control interno es un aspecto fundamental en cualquier organización, porque permite asegurar la eficiencia, confiabilidad y transparencia de las operaciones. La presente investigación tiene como objetivo analizar el control interno de una compañía de transporte considerando que la gestión de activos es de vital importancia para la movilidad de la ciudadanía, para lo cual se realizó un diagnóstico preliminar del estado actual de la empresa logrando identificar los principales problemas existentes. Se utilizó la investigación descriptiva con enfoque cualitativo y cuantitativo, se aplicaron las técnicas como la entrevista, encuestas y revisión documental para la recolección de información. El análisis se realizó en las áreas administrativa, operativa y contable, se evaluó cada componente del COSO I, se determinó el nivel de confianza y nivel de riesgo. En conclusión, se determinó la importancia de fortalecer las actividades operativas para evitar accidentes y la disminución del uso del servicio, además se destaca que el control de los procesos administrativos y contables pueden acarrear la corrupción fraude, manipulación de la información, pérdidas económicas y problemas legales.

Palabras claves: Control interno, COSO I, gestión, compañía de transporte.

SUMMARY

Internal control is a fundamental aspect in any organization, because it ensures the efficiency, reliability and transparency of operations. The objective of this research is to analyze the internal control of a transportation company considering that asset management is of vital importance for the mobility of citizens, for which a preliminary diagnosis of the current state of the company was carried out, identifying the main existing problems. Descriptive research was used with a qualitative and quantitative approach, techniques such as interviews, surveys and documentary review were applied to collect information. The analysis was carried out in the administrative, operational and accounting areas, each component of COSO I was evaluated, the level of confidence and level of risk were determined. In conclusion, the importance of strengthening operational activities was determined to avoid accidents and the decrease in the use of the service, it is also highlighted that the control of administrative and accounting processes can lead to corruption, fraud, manipulation of information, economic losses and problems. legal.

Keywords: Internal control, COSO I, management, transportation company.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 21 de Septiembre del 2023.

MSc. Dolores del Rocío Espinoza Gavilanes

Director(a) del trabajo de investigación

CERTIFICO:

En calidad de Directora del Trabajo de Investigación con el tema: **“Análisis del control interno de la compañía de transporte TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A. de la provincia de Pichincha en el año 2021.”**, de autoría de Yulissa Isamar Tarabata Alba, para obtener el título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del jurado examinador.

(f):.....

Msc. Dolores del Rocío Espinoza Gavilanes

C.I:0400642989.....

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular “Análisis del control interno de la compañía de transporte TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A. de la provincia de Pichincha en el año 2021.” elaborado por Yulissa Isamar Tarabata Alba, previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considerando que reúne los requisitos suficientes aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

(f):.....

Msc. Dolores del Rocío Espinoza Gavilanes, MBA

C.I.:0400642989.....

DIRECTOR(A)

(f):.....

Dra. Alba Grisela Cevallos Pineda

C.I.:1002418703.....

ASESOR(A)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1754412672		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Tarabata Alba Yulissa Isamar		
DIRECCIÓN:	Cayambe - Calle Rocafuerte y 29 de Septiembre		
EMAIL:	yitarabataa@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	02362333	TELÉFONO MÓVIL:	0985143729

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis del control interno de la compañía de transporte TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A. de la provincia de Pichincha en el año 2021.
AUTOR (ES):	Tarabata Alba Yulissa Isamar
FECHA: DD/MM/AAAA	31/10/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
DIRECTOR/ASESOR:	MSc. Dolores del Rocío Espinoza Gavilanes Dra. Alba Grisela Cevallos Pineda

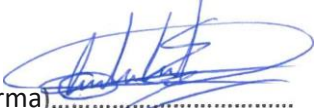
2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular

(es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 31 días del mes de Octubre del 2023

EL AUTOR:



(Firma).....
Tarabata Alba Yulissa Isamar

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios, por darme la fuerza, valentía, sabiduría y salud, por acompañarme día a día en cada uno de mis logros, por enseñarme que yo impongo mis decisiones más no mi tiempo, porque, aunque quizás mis decisiones no sean las más óptimas el tiempo de Dios sigue siendo perfecto y toda esta travesía llamada vida universitaria es una prueba de ello. A mi padre Segundo Tarabata, a mi madre Cristina Alba, a mis hermanos Erika y Alexander Tarabata, todos ustedes son mi inspiración más grande en la vida, pese a todos los momentos difíciles que atravesamos siempre tuve su amor y apoyo incondicional, son mi ejemplo a seguir y por eso es grato para mí poder plasmar sus nombres, porque es nuestro logro.

Tarabata Yulissa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme llegar a este punto de mi vida, hoy es nuestro sueño cumplido, gracias por luchar conmigo y una vez más lo logramos.

A mis padres y hermanos que sin ustedes nada de esto sería posible, gracias por permitirme vivir y ser partícipes de este resultado.

A mi directora y asesora por dedicar parte de su tiempo, ser la guía y dotarme de conocimientos técnicos en la realización de éste trabajo.

A los docentes de la Universidad Técnica del Norte que aportaron en mi formación profesional, a mis compañero/as y amigo/as quienes compartieron conmigo esta larga travesía.

A TRASCOMERCIAL CIAYORA C.A por haber aportado con gran parte de información para que esta investigación se lleve a cabo.

Y a todos quienes hicieron parte de mi formación profesional.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	ii
SUMMARY	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR.....	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	vi
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
CAPÍTULO I.....	1
DESCRIPCIÓN DEL CASO	1
Introducción	1
Planteamiento del Problema.....	2
Justificación.....	3
Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO II	5
MARCO REFERENCIAL	5
MARCO TEÓRICO	6

Compañía	6
Compañía de Transporte	6
Gestión	7
Tipos de Gestión.....	7
Gestión Operativa.....	7
Gestión administrativa.....	9
Gestión financiera.	10
Control interno	11
Criterios de calificación del control interno	12
Modelo COSO I	14
Componentes del modelo COSO.	14
Marco Legal	16
CAPÍTULO III	18
METODOLOGÍA	18
Tipo de investigación	18
Enfoque	18
Métodos de análisis	19
Población.....	20
Técnicas e instrumentos de investigación	20
Entrevista.....	20
Guía de preguntas.....	21
Encuesta	21

Cuestionario	21
Revisión Documental	22
Ficha de Trabajo.....	22
Matriz de operacionalización de variables	22
CAPÍTULO IV	25
DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO	25
Recolección y análisis de la información.....	25
Resultados de la encuesta al área administrativa.	25
Cálculo de nivel de confianza del área administrativa.....	29
Cálculo del nivel de riesgo del área operativa.....	29
Cuadro de resultados del área administrativa.....	30
Resultados de la encuesta del área operativa.	32
Cálculo de nivel de confianza del área operativa.....	37
Cálculo del nivel de riesgo del área operativa.....	37
Cuadro de resultados del área operativa.....	38
Resultados de la encuesta al área contable.....	40
Cálculo de nivel de confianza del área contable	44
Cálculo del nivel de riesgo del área contable	44
Cuadro de resultados del área contable	45
Resultados de la entrevista al gerente	46
Resultados de la revisión documental	51
Análisis de la ficha de trabajo del área administrativa.....	52

Análisis de la ficha de trabajo del área operativa.....	53
Análisis de la ficha de trabajo del área contable	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
Conclusiones	54
Recomendaciones.....	55
REFERENCIAS	57
Anexos.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de calificación del SCI	13
Tabla 2. Criterios de calificación del SCI	13
Tabla 3. Base Legal	17
Tabla 4. Población analizada.....	20
Tabla 5. Operacionalización de variables.....	23
Tabla 6. Recolección de datos de la encuesta realizada al área administrativa.....	26
Tabla 7. Cuadro de resumen de resultados del área administrativa	29
Tabla 8. Criterios de calificación del SCI para el área administrativa	29
Tabla 9. Cuadro de resultados del área administrativa.....	30
Tabla 10. Recolección de datos de la encuesta realizada al área operativa.....	33
Tabla 11. Cuadro de resumen de resultados del área operativa	37
Tabla 12. Criterios de calificación del SCI para cada componente del área operativa	37
Tabla 13. Recolección de datos de la encuesta realizada al área contable	41
Tabla 14. Cuadro de resumen de resultados del área operativa	44
Tabla 15. Criterios de calificación del SCI para cada componente del área contable.....	44
Tabla 16. Ficha de trabajo del área administrativa.....	51
Tabla 17. Ficha de trabajo para el área operativa.....	52
Tabla 18. Ficha de trabajo para el área contable	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles del control interno.....	12
---	----

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Introducción

TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A con RUC 1791281675001, es una empresa privada prestadora de servicios de transporte público con vehículos tipo bus, está representada por el gerente el señor William Navas, se encuentra legalmente constituida desde el 18 de agosto de 1994, pertenece a la provincia de Pichincha, cantón Cayambe, se denomina compañía anónima misma que se rige por las leyes ecuatorianas especialmente por la Ley de Compañías y actualmente se conforma por 44 socios.

En la presente investigación se evaluó el control interno de la compañía TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A. En cada capítulo se presenta la información para la elaboración del trabajo.

- Capítulo I: Se plantea la descripción del caso, en el planteamiento del problema se identifican características, causas y consecuencias de la situación a investigar, se exponen la justificación y relevancia del estudio y se determinan los objetivos generales y específicos para direccionar el trabajo de investigación.
- Capítulo II: En este apartado se incorporan los fundamentos teóricos, científicos y académicos de fuentes relacionadas con el tema de investigación, en el marco legal se incluyen leyes aplicables, normas y pautas principales que regulan las operaciones de las compañías de transporte público.
- Capítulo III: Se describen y explican los pasos utilizados en la metodología para llevar a cabo el estudio, por medio de los procedimientos metodológicos especificando el tipo de investigación, el enfoque, los métodos de análisis y las técnicas e instrumentos de recolección de la información.

- Capítulo IV: Se tabula, analiza e interpreta los datos e información obtenida de las técnicas aplicadas, permitiendo identificar el estado del control interno en la empresa objeto de estudio, el nivel de riesgo y de confianza de acuerdo con el modelo COSO I y finalmente se plantearon las conclusiones y recomendaciones.

Planteamiento del Problema

Las compañías de transporte son indispensables Fernández, (2017) menciona que, juegan un papel fundamental en la economía de los países, generalmente no son consideradas como grandes compañías, estas se manejan independientemente y en el Ecuador se ha observado que carecen de una gestión eficaz y eficiente.

Sin embargo, cabe resaltar que todo tipo de empresa debería disponer de un control interno, con el fin de garantizar que los procesos se desarrollen de manera eficaz y eficiente, se disminuyan los riesgos, se cumplan los objetivos y se salvaguarde el patrimonio (Cruz, 2021). Además, permite que las operaciones diarias de una organización sean ejecutadas de forma estratégica y coordinada.

Pero a pesar de esto Quinaluisa et al. (2018) afirma que, a consecuencia de los problemas de corrupción y fraudes que se detectaron a nivel mundial en grandes corporaciones, medianas y pequeñas empresas es necesario tomar medidas para fortalecer el control interno. Por ende, una organización que no fortalezca los procesos de gestión y administración se encuentra propensa a sufrir mayores complicaciones.

Al respecto Moreno & López (2018), expone que generalmente el problema surge desde el cumplimiento del proceso básico de gestión empresarial partiendo que desde el proceso administrativo no se define de manera clara las funciones, políticas y procedimientos, generando entre otras consecuencias la inadecuada optimización del tiempo, la desorganización, la falta de control en las funciones, y el deficiente aprovechamiento de los recursos.

Es así como se ha observado en TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A que presenta un deficiente control interno en las áreas operativa, administrativa y financiera, ésta problemática se debe a que no cuentan con políticas de planificación, no disponen de herramientas tecnológicas para una adecuada gestión, y existe el desconocimiento por parte de las autoridades en temas de dirección.

Esta compañía presenta casos de inconformidad por parte de los usuarios en lo que respecta la atención al cliente, además no se ha manejado correctamente el uso de los recursos, por lo tanto, la calidad del servicio ha disminuido, no ha logrado cubrir la demanda del mercado y ha existido una pérdida de imagen corporativa.

Todo lo anteriormente mencionado ha conllevado a ocasionar en cierto punto la disminución en la rentabilidad y liquidez, lo cual hace que esta compañía pueda verse poco atractiva para posibles inversores, además que se ha dificultado la toma de decisiones por la limitada información.

Justificación

Considerando los problemas ante planteados es fundamental aplicar procedimientos de control interno para asegurar la razonabilidad de la información de ahí que se requiere el desarrollo de la presente investigación misma que contó con los suficientes recursos humanos, económicos, tecnológicos y materiales y se obtuvo la colaboración del personal de la compañía, permitiendo conocer de cerca las particularidades a las cuales está inmersa este tipo de organización.

Por ende, el desarrollo de este estudio de caso se basa en la necesidad de investigar acerca del control interno en las compañías de transporte debido a que estas empresas enfrentan desafíos únicos por la naturaleza del negocio, que implica; la gestión de activos físicos, la coordinación de rutas y horarios, y la seguridad en el servicio tanto de los trabajadores como de los usuarios.

Aspectos que logran ser abordados mediante la realización de un análisis exhaustivo del control interno debido a que permite evaluar la efectividad de los procesos y procedimientos existentes, identifica las áreas que requieren mejoras, detecta y mide el impacto de los riesgos que se asocian con las operaciones diarias que pueden afectar la integridad y rendimiento de la compañía.

Es así como TRANSCOMERCIAL CIAYORA se beneficia con las herramientas brindadas en el análisis de la gestión, control interno y mitigación de riesgos que permite conocer las debilidades para mejorar los procesos, cumplir con las regulaciones, normativas aplicables y fortalecer la seguridad y confianza de la atención al usuario.

Además, la investigación propuesta contribuyó al conocimiento académico, sirve como aporte a temas relacionados con el control interno en el transporte público, puede ser fuente de información para ser referenciada e incluso ejemplo de comparaciones entre estudios de períodos similares y ser una guía para mejorar la gestión en este tipo de organizaciones.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar el control interno de la compañía de transporte TRANSCOMERCIAL CIA.AYORA C.A del ejercicio fiscal 2021.

Objetivos específicos

- Evaluar el control interno de la compañía de transporte de acuerdo a los componentes de COSO I.
- Analizar los niveles de riesgo y de confianza en los aspectos administrativos, operativos y financieros.
- Determinar los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

El transporte público en Ecuador es el principal medio para el desplazamiento, Astudillo (2020) menciona que, el establecimiento de frecuencias, los núcleos urbanos que conectan, las regularidades del servicio permiten establecer la accesibilidad geográfica y son gestionados por entidades gubernamentales o autoridades locales.

De acuerdo con censos de los años anteriores en relación con la movilidad se determina que en las rutas de transporte público las personas se movilizan principalmente por motivos de estudio, trabajo u otros, por lo tanto, juega un papel imprescindible en la economía territorial, generalmente las compañías cuentan con líneas de servicios establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito (Fernández, 2017).

La manera en la que las compañías operan, el manejo administrativo y financiero le corresponde netamente a la gestión interna. Al respecto Cruz (2019), manifiesta que, indistintamente del tamaño, el fin común que persiguen estas empresas es brindar un servicio de calidad, no obstante no todo esto se logra si no existe una buena gestión y control interno que se encarguen de garantizar los procesos.

MARCO TEÓRICO

Compañía

La compañía es una entidad legalmente establecida que persigue algunos fines en común. La Ley de Compañías, (2017) menciona que, es una organización creada con la unión de capitales, con el objetivo de llevar a cabo actividades comerciales o industriales para obtener beneficios económicos, generalmente se crea mediante el registro reglamentario. Puede estar compuesta por dos o más personas denominadas como socios o accionistas.

Existe diferentes tipos de compañías, al respecto Chacón (2013) menciona que se pueden clasificar dependiendo del giro o actividad que realizan, las cuales se dividen en comerciales, industriales o de servicio. Entre las compañías de servicio se encuentran las de transporte.

Compañía de Transporte

Las compañías de transporte desempeñan un papel fundamental en la sociedad y la economía. Al respecto Castaño & Valencia (2016) afirma que es la unión de capitales con el fin de crear una organización que preste el servicio de movilización de las personas y/o mercaderías de forma efectiva y segura, además que permiten satisfacer la necesidad de demanda del mercado en cuanto al desplazamiento.

Por ende, las compañías de transporte son esenciales por proporcionar los servicios necesarios para conectar con personas y localidades. Permiten el acceso a lugares ya sea para trabajar, estudiar, realizar compras, o viajar, sin embargo, la movilidad por estos medios es limitada, por lo que existen diversas empresas cada una con diferentes rutas.

A lo cual es importante una adecuada gestión en las compañías de transporte para obtener beneficios como son: el crecimiento organizacional, elevar la calidad del servicio, brindar comodidad y seguridad operativa, mantener una imagen fiel de la entidad y situación financiera (Armijos et al., 2019). Esto involucra una serie de actividades y procesos.

Gestión

Coordina actividades y decisiones que el nivel gerencial toma para aprovechar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles. Para González et al., (2020) la gestión hace referencia al proceso de planificación, organización, dirección y control dentro de una empresa con el fin de alcanzar las metas establecidas.

Esta es importante indistintamente del tipo de empresa, en una compañía de transporte ayuda garantizar un servicio confiable y seguro, las estrategias de gestión ofrecen ventajas como: el ahorro de recursos, incremento de los ingresos, mejor rentabilidad y liquidez, posicionamiento en el mercado de servicios de transporte, entre otros.

Tipos de Gestión

Gestión Operativa.

La gestión operativa permite aprovechar los recursos más importantes que tiene la empresa para convertirlos en productos o servicios, Ropa & Alama (2022) mencionan que, es el empleo de las capacidades internas, que se centran en la ejecución eficiente de las tareas para cumplir con las metas u objetivos empresariales. Además, es la encargada de asegurar la satisfacción del cliente.

Por ende, la gestión operativa se centra en la implementación efectiva de los planes estratégicos de la organización en su día a día, asegurando el funcionamiento eficiente de las actividades, mejorando las capacidades internas, contribuyendo al logro de los objetivos y fortaleciendo la adecuada toma de decisiones.

En el caso de las compañías de transporte la gestión que se aplique en el desarrollo de las operaciones es imprescindible. Por lo tanto, García (2017) afirma, debido a que la prestación del servicio es la fuente principal de ingresos, para evaluar la dimensión y la efectividad de los procesos en este componente se debe tener en cuenta las siguientes variables:

- **Infraestructura y equipamiento**

- **Capacidad de los vehículos:** Es la cantidad máxima que un vehículo puede transportar en conformidad con la infraestructura.
- **Cobertura del transporte:** Indica hasta qué punto el transporte puede llegar a diferentes áreas y comunidades.
- **Paradas:** Son puntos específicos a lo largo de una ruta donde los vehículos pueden detenerse para el embarque o desembarque de pasajeros.
- **Seguridad:** Se refiere a las medidas y precauciones tomadas para garantizar la protección y bienestar de las personas y conductores durante la movilización. Esta área se enfoca en minimizar los riesgos asociados con el transporte y reducir la posibilidad de accidentes, lesiones o pérdidas materiales.
- **Satisfacción del usuario:** Incluye un conjunto de acciones y estrategias implementadas para brindar un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios.

- **Tiempo de viaje y frecuencias**

- **Tabla de frecuencias:** Las tablas de frecuencias son herramientas utilizadas para analizar y visualizar datos relacionados con las rutas, tiempos y distribución de categorías o intervalos y permiten obtener una visión general de patrones de operación.
- **Rutas:** Es el camino o trayecto específico que recorre un vehículo para transportar personas desde un punto de origen hasta un destino determinado. Es una parte fundamental de la operación ya que definen la conectividad.
- **Tiempos:** Hace referencia a los horarios en que un vehículo transita en intervalos de tiempo determinados.

De este modo las variables permiten determinar la eficiencia y la calidad del transporte en la prestación del servicio y contribuye a que el modelo de movilidad sea sostenible y

dinámica, para mantener una relación positiva con los pasajeros y fomentar la fidelidad hacia la empresa.

Gestión administrativa.

Todas las tareas y actividades de este tipo de gestión conducen a la consecución de los fines. (González et al., 2020) afirman que es una disciplina estrechamente relacionada con la administración empresarial. Este ámbito está especialmente relacionado con la planificación, organización, el control y la dirección del negocio o proyecto en general.

- **Planificación:** Es el proceso de definir los objetivos, metas y determinar las acciones necesarias para alcanzarlos. Implica identificar los recursos requeridos, establecer secuencias de actividades, y crear un plan detallado.
- **Organización:** Implica estructurar y diseñar la empresa de manera eficiente. Esto incluye asignar tareas y responsabilidades, establecer líneas de autoridad y establecer la jerarquía dentro de la organización.
- **Dirección:** Fomenta la adecuada toma de decisiones, y proporciona una visión y enfoque necesario para alcanzar el éxito organizacional.
- **Control:** Es la acción de supervisar y regular las actividades y operaciones de la organización para evitar posibles incidentes. Al respecto (Schmidt et al., 2018) manifiesta que, es un proceso administrativo que permite evaluar el grado de cumplimiento de los distintos objetivos que ha marcado el equipo directivo o el órgano de gobierno de una compañía.

Es así que la gestión administrativa persigue el fin de lograr los objetivos de manera eficaz y eficiente, mediante una correcta planificación, coordinación y control de actividades y recursos, esto es la clave para mejorar el rendimiento y que todas las áreas funcionales operen de manera armoniosa.

Gestión financiera.

La gestión financiera hace referencia a la información cuantificable sobre las diversas ventajas recibidas por la realización de las actividades económicas que implican una relación directa con el efectivo y movimientos, lo que permite tomar decisiones de acuerdo con las metas financieras establecidas. (Huacchillo et al., 2020) menciona que algunos aspectos que se toman en cuenta en la gestión financiera son los siguientes:

- **Registros contables:** Son documentos que contienen el registro sistemático y detallado de todas las transacciones financieras realizadas por una empresa, y permite el seguimiento preciso de los ingresos, gastos, activos, pasivos y patrimonio de la entidad.
- **Estados financieros:** Son informes contables que presentan la información financiera y rendimiento económica de una empresa en un periodo específico
- **Indicadores financieros:** Son medidas cuantitativas que se utilizan para analizar y evaluar la salud financiera de una empresa.
- **Indicadores de gestión:**
 - **Eficiencia:** La eficiencia demuestra la capacidad que tiene una organización para utilizar adecuadamente las herramientas. Castillo et al. (2019) define a la eficiencia como el uso inteligente de los recursos en el menor costo posible relacionado con la calidad del gasto, contablemente denominados como insumos, se mide en términos de relación entre los resultados alcanzados y los suministros utilizados.

Es decir que la eficiencia permite hacer las cosas correctamente y hace referencia a la relación que existe entre los recursos disponibles y las metas a lograr. Cuanto menor sea la cantidad que se deba emplear para lograr un fin, menor será el coste de cumplir los objetivos y mayores serán los beneficios obtenidos.

- **Eficacia:** La eficacia permite alcanzar metas tras realizar una acción. Al respecto Rodríguez et al. (2020 citado en Robinson & Last, 2015) menciona que se refiere a la

capacidad de lograr los resultados deseados o alcanzar los objetivos establecidos.

Permite determinar cuan exitoso es un procesos, estrategia, sistema u organización para lograr la finalidad.

Por lo tanto, la eficacia se centra en los resultados que son evaluados en función de si se ha alcanzados las metas u objetivos propuestos por la organización, mediante el uso los recursos, mejora continua, implementación de estrategias, cumplimiento de regulaciones y normativa aplicables.

- **Efectividad:** La efectividad está asociada a los términos anteriores permite la cuantificación del cumplimiento de las metas. (Rojas et al., 2018) asegura que, es la suma de la eficiencia y eficacia, y se define como el grado en que se logran los objetivos y se satisface la necesidad o se resuelve el problema para el cual fue creado el plan, programa o proyecto, y el nivel de impacto de las actividades que se desarrollan frente a los objetivos planteados.

En una empresa la efectividad hace referencia a la capacidad de lograr resultados deseados y cumplir con los objetivos de manera exitosa, es un indicador clave de rendimiento que demuestra el alcance de la planificación y como la entidad contribuye al alcance de metas y la visión a largo plazo.

Control interno

Es aquel que permite conocer el grado de eficiencia y eficacia en el manejo de las operaciones y además mantiene la fiabilidad de los registros. Navarro & Ramos (2016 citado en Serrano et al., 2018) manifiesta que al control interno se le conoce como una herramienta sobre la cual las organizaciones realizan actividades, desarrollan los procesos y gestionan administrativamente evitando el incremento de posibles riesgos dentro de las organizaciones y garantizando el cumplimiento de objetivos planteados.

Si bien es cierto que el control interno puede elevar la efectividad en el desarrollo de los procesos, no puede garantizar el éxito de una empresa debido a que existen muchos factores como, cambios en el entorno, comportamiento humano impredecible, fallas en el diseño o implementación de un sistema.

Criterios de calificación del control interno

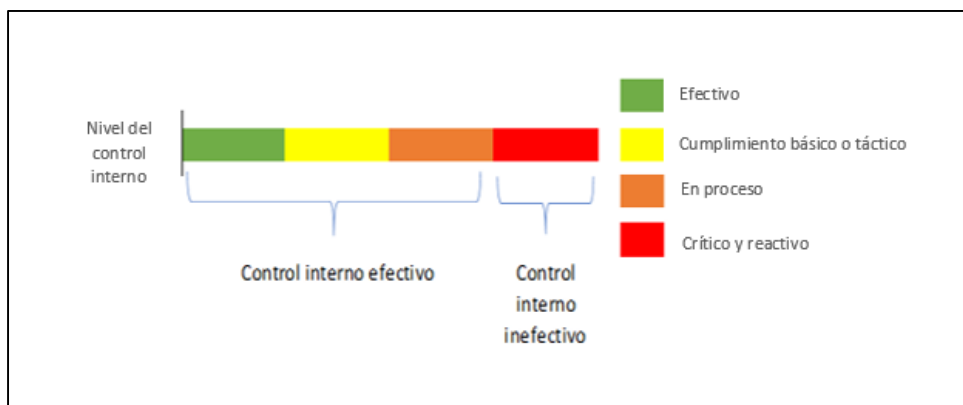
Una de las principales herramientas con la que cuentan las empresas para el logro de los objetivos, es el control interno “CI”. Anualmente, las empresas buscan realizar una evaluación, sin embargo, no todas llevan a cabo procesos eficientes y eficaces en el cumplimiento de las operaciones.

Es por lo que Audítool (2020 citado en SICOFAS, 2020) brinda un instrumento diseñado para realizar una autoevaluación al sistema de control interno misma que permite definir planes de acción a través de calificaciones emitidas en cada componente hasta llegar a un nivel de efectivo. El instrumento consta de los siguientes procesos: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo.

Las cuales pueden ser clasificadas a nivel de semáforos para facilitar la visualización de los asuntos principales de la siguiente manera:

Figura 1.

Niveles del control interno



Nota. Por grupo de investigación SICOFAS, 2020.

Cada criterio de calificación se mide en base al nivel de confianza emitido en las encuestas realizadas, para ello es necesario tener en cuenta las respuestas positivas, negativas, y el total de veces que se realiza en una encuesta. Los rangos de evaluación se detallan de la siguiente manera:

Tabla 1.

Criterios de calificación del SCI

Criterios de calificación del SCI (sistema de control interno):	Rangos de Evaluación Acorde con el Nivel de Confianza	
Efectivo	61%	100%
Cumplimiento básico o táctico	41%	60%
En Proceso	26%	40%
Crítico y Reactivo	0%	25%

Nota. Por grupo de investigación SICOFAS, 2020.

Con el resultado obtenido a través del porcentaje de confianza se demostrará si el nivel de control interno se encuentra en un nivel efectivo, cumplimiento básico o táctico, en proceso o crítico y reactivo. Para cada ítem las observaciones demuestran lo que significa cada uno:

Tabla 2.

Criterios de calificación del SCI

Criterios de calificación del SCI (sistema de control interno):	Observaciones del control
Efectivo	El control interno funciona correctamente por lo tanto se requiere de acciones o actividades que permitan mantener y mejorar el porcentaje de confianza.
Cumplimiento básico o táctico	El control interno se encuentra presente y funcionando, pero requiere de mejoras.
En proceso	El control interno requiere de acciones dirigidas a mejorar el desempeño.
Crítico y Reactivo	El control interno no funciona adecuadamente lo que hace que requiera de acciones dirigidas a fortalecer el diseño y puesta en marcha.

Nota. Por grupo de investigación SICOFAS, 2020

Modelo COSO I

Se encarga de proveer seguridad de todas las actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos planteados por las instituciones. González (2018) afirma que el modelo integrado COSO es aquel que se enfoca en mantener el mejoramiento del control interno y responde a un correcto manejo de los recursos públicos o privados indistintamente de la organización que sea, a fin de evitar acciones que sean consideradas como fraudes o delitos. El modelo COSO I consta de 5 componentes.

El modelo COSO I es importante para la implementación del diseño y evaluación del control interno en las organizaciones, establece principios fundamentales y componentes clave que dan lugar a la mejora continua, cumplimiento normativo y legal. Es un marco de referencia valioso para quienes buscan fortalecer la dirección corporativa.

Componentes del modelo COSO.

Ambiente de control.

Es la base principal sobre la cual se va a desarrollar el control interno, por lo tanto, un buen ambiente de control crea disciplinadamente responsabilidades de supervisión. (COSO, 2013) expone que este componente evalúa aspectos como la filosofía institucional, integridad, valores éticos, manuales y competencias en el personal de la organización y aplica medidas de desempeño que den cumplimiento a los objetivos de la entidad.

Es decir que el ambiente o entorno de control tiene relación con la cultura de las empresas, por ende, es importante que la administración sea capaz de incluir al personal en la participación de medidas reglamentarias para que sea de conocimientos de todos y se desarrollen los procesos bajo la correcta supervisión de políticas y ordenanzas.

Evaluación de riesgos.

Garantiza y permite disminuir el impacto en la ejecución de los procesos. Para (COSO, 2013) este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos.

Toda organización debe hacer frente a la posible aparición de problemas internos como externos, que deben ser evaluados, porque afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva.

Por cuanto involucra el análisis de los riesgos más relevantes que pueden impedir el cumplimiento de actividades planteadas, son evaluados con relación al grado de significancia para constituir la base de un tratamiento adecuado. La detección a tiempo permite disminuir el impacto en la ejecución de los procesos.

Actividades de control.

Se establecen por la alta dirección y sirven como mecanismos para asegurar el proceso de desarrollo de las actividades empresariales, (COSO, 2013) define como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de directivas para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Por lo tanto, en todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas que debe ejecutar y las funciones que le corresponden a cada individuo.

Información y comunicación.

El personal debe no solo captar una referencia sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar las operaciones. (COSO, 2013) menciona que este componente hace alusión a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. Por eso es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: Presenta toda la información necesaria.

- Oportunidad: Se facilita en el tiempo adecuado.
- Actualidad: Está disponible la información más reciente
- Exactitud: Los datos son correctos y fiables
- Accesibilidad: La información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas.
- Comunicación interna y externa.

Supervisión y monitoreo.

Todo el proceso ha de ser supervisado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento constante. Para (COSO, 2013) se determina la cantidad de evaluaciones independientes y continuas para saber si se está llevando a cabo el cumplimiento de los componentes incluido los controles y principios establecidos para monitorear si funcionan de forma adecuada. Aquí incluye la revisión de informes, realización de auditorías internas, observación directa de las actividades y la comunicación constante con los responsables de las áreas.

Es importante establecer procedimientos para evitar que algún riesgo pueda afectar al control interno y se informe oportunamente para tomar las decisiones pertinentes, además es necesarios analizar e incorporar de forma periódica nuevos elementos y restricciones debido a que estos sistemas cambian constantemente.

Marco Legal

A continuación, se detalla la normativa y los principales Artículos en los cuales se debe guiar la compañía de transporte TRANSCOMERCIAL CIAYORA.

Tabla 3.*Base legal*

Normativa	Tema	Artículos	Referencia
Constitución de la República de Ecuador	Se reconoce y garantiza a las personas	Capítulo sexto de los derechos de libertad, Artículo 66, numeral 15.	Hace referencia al derecho a desarrollar actividades económicas, basados en principios y responsabilidad (CRE, 2008).
	Denominación y capacidad.	Sección VI de la compañía anónima, Artículo 144, párrafo 1 y Artículo 145	Se expone la denominación de compañía y detalla las condiciones para la capacidad (LC, 2017).
	De la fundación de la compañía	Artículo 150	Se detalla la declaración juramentada que contendrá la escritura de constitución (LC, 2017).
Ley de Compañías	Derechos y obligaciones de los promotores, fundadores y accionistas	Artículo 200	Se considera como socio únicamente a la persona inscrita en el libro de acciones (LC, 2017)
	Obligación de llevar contabilidad	Capítulo VI - Contabilidad y Estados Financieros, Artículo 19	Acerca de la obligación de llevar contabilidad (LRTI, 2018).
Ley de Régimen Tributario Interno	Impuestos ambientales	Capítulo I - Impuesto ambiental a la contaminación vehicular, apartado 5 numeral 2 de las exenciones.	Expone los vehículos exentos de pago del impuesto a la contaminación vehicular (LRTI, 2018).
Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial	Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial	Artículo 3	Expone acerca de la garantía del servicio de transporte público (LOTTTSV, 2018)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En este capítulo se definieron los procedimientos metodológicos para el estudio de caso. Se determinó el tipo de investigación y enfoque, los métodos de análisis, la población y técnicas e instrumentos para la recopilación de datos mismos que son objetos de evaluación e interpretación.

Tipo de investigación

Se clasifican en base a diferentes criterios como son: el alcance, objetivos, el enfoque y entre otros dependiendo del campo de conocimiento, tipo de razonamiento, método y número de investigadores (Nicomedes, 2019). Para el presente trabajo se seleccionó la investigación descriptiva.

Hernández et al. (2014) menciona que la investigación descriptiva es aquella que tiene como objetivo caracterizar una realidad por medio de la recopilación de datos proporcionando información que permite agrupar, ordenar o sistematizar las variables para ser comparable con distintas fuentes.

En este caso la investigación descriptiva permitió abordar el objeto de estudio mediante la recolección de información de cada área, posteriormente se analizó el nivel de control interno que mantiene la compañía de acuerdo con los cinco componentes de COSO I reflejados en los cuestionarios y de tal forma se describió los riesgos más evidentes en relación a los porcentajes más bajos y las escalas de medición.

Enfoque

Los enfoques son cuantitativo y cualitativo. Los autores Hernández et al. (2014) definen que la investigación cualitativa permite agrupar información para posteriormente evaluar datos no estandarizados a través de la opinión de los implicados y así comprender las anomalías que perciben y experimentan directamente los estudios de caso. Por el contrario, el cuantitativo

es un método de recolección que puede probar hipótesis con base a una medición numérica y estadística para establecer con precisión cuales son los patrones de comportamiento de una población seleccionada.

En el presente trabajo se utilizó la investigación cuantitativa y cualitativa para analizar la unidad de estudio, la primera facultó medir los porcentajes de confianza y de riesgo para determinar si el control interno es efectivo, mientras que, la segunda por medio de las entrevistas dio a conocer cómo se gestionan los procesos operativos, las estrategias y compromiso que mantiene la compañía con la comunidad, y las medidas que se toma en conjunto con la normativa interna y externa.

Métodos de análisis

Permiten interactuar con el objeto de estudio mediante la recolección de datos y existen algunos tipos dependiendo del estudio a realizar. Abreu (2014), señala que el método inductivo plantea un razonamiento que parte de observaciones o evidencias individuales hasta alcanzar terminos globales, esta premisa se enfoca en llegar al fin, mientras que el deductivo implica partir de afirmaciones generales y aplicar reglas lógicas para llegar a una conclusión específica. En la investigación se aplicó los método de la siguiente manera :

- En el inductivo por medio de la recolección de información que se obtuvo a través de los cuestionarios elaborados en base a los cinco componentes de COSO I, se determinó el porcentaje del nivel de confianza y de riesgo, además se conoció cuales son las actividades que carecen de control interno, y por medio del análisis de los resultados se elaboraron las conclusiones.
- En el deductivo se analizó las causas y consecuencias por las cuales se vienen presentando problemas de tipo administrativo, operativo y financiero.

Población

Técnicamente López & Fachelli (2015) definen como un conjunto de elementos finitos o infinitos con características similares que llegan a formar parte de un ámbito de interés sobre el cual se pueda aprovechar resultados. En particular se habla de las unidades extraídas de la muestra. Para esta investigación la población objeto de análisis es la siguiente:

Tabla 4.

Población analizada

Función	No
Gerente	1
Presidente	1
Socios	44
Secretario/a	4
Contadora	3
Total	53

Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas e instrumentos son herramientas fundamentales que permiten la recolección de datos. Se aplicaron de acuerdo con el propósito de la investigación, se utilizó la entrevista, las encuestas, y la revisión documental. En el presente estudio de caso se definen de la siguiente manera.

Entrevista

La entrevista es una técnica que se utiliza para el proceso de comunicación interpersonal es decir entre dos personas (investigador y sujeto) en dicho proceso se extrae información que se considera pertinente del entrevistado de manera directa. Se interpreta como una conversación formal que tiene la finalidad de indagar acerca de una temática (Feria et al., 2020).

Guía de preguntas.

Es un instrumento de la entrevista. Tejero (2021), define a la guía como un conjunto de preguntas abiertas que facilita recolectar información para entender el área de interés, esta técnica requiere una muestra de participantes y un resumen acerca de los temas que se van a tratar.

Para la recopilación de datos se aplicó la entrevista dirigida al gerente a través de una guía de preguntas que permitió conocer la gestión operativa, el tratamiento de riesgos, el compromiso en relación con la prestación del servicio y el cumplimiento que mantiene de acuerdo con las normativas aplicables.

Encuesta

La encuesta es considerada una técnica de recolección de datos que permite obtener resultados para cuantificar los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida, la recogida de información se realiza a través de cuestionarios aplicados a la población de interés (Feria et al., 2020).

Cuestionario

El cuestionario es el instrumento de la encuesta, y se define como un conjunto de pasos organizados para el diseño y administración de interrogantes, consiste en plasmar una cadena de preguntas e indicaciones elaboradas de forma secuencial con el fin de conocer una serie de datos generalmente cuantitativos (Meneses, 2016).

Para la presente investigación se aplicó tres tipos de encuestas mediante cuestionarios de control interno dirigida al área operativa, administrativa y contable con el fin de conocer el estado de control, confianza y riesgo que mantiene a nivel de cada componente de COSO y de forma general.

Revisión Documental

La revisión documental es una técnica que permite identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y las discusiones, delinear el objeto de estudio, construir premisas de partida, consolidar autores para elaborar una base teórica, crear relaciones entre preguntas y objetivos de indagación, observar el desarrollo de los procedimientos, establecer semejanzas y diferencias entre los trabajos y las ideas del investigador. (Valencia, 2017)

Ficha de Trabajo

La ficha de trabajo es el instrumento de la revisión documental utilizada en la investigación para organizar y registrar de manera práctica la información relevante de un tema específico. Se usa para recopilar el contenido de datos y detalles sobre diferentes fuentes como libros, artículos, páginas web, archivos entre otros (Valencia, 2017, p.6).

La ficha de trabajo permitió verificar que la información brindada en la entrevista y las encuesta tengan concordancia con lo que se plasma en los documentos de la compañía, como son los estatutos, estados financieros, actas y resoluciones, memorandos, entre otros, además que permitió anotar las observaciones pertinentes para cada área.

Matriz de operacionalización de variables

Es una herramienta que permite organizar, y visualizar el proceso de operacionalización para definir una variable de modo que pueda ser cuantificada y utilizada en un estudio de caso, además permite que los investigadores recolecten datos de manera sistemática para ser analizados (Townsend, 2021). La siguiente matriz fue creada para esta investigación.

Tabla 5.*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento	Fuentes de Información	Población estudio
Control Interno	Ambiente de control	Filosofía empresarial	Encuesta	Cuestionario	Primaria	Gerente, presidente, secretario/as y junta de accionistas
			Revisión Documental	Ficha de Trabajo	Secundaria	Plan estratégico
		Integridad y valores éticos	Encuesta	Cuestionario	Primaria	Gerente, presidente, secretario/as y junta de accionistas
			Revisión Documental	Ficha de Trabajo	Secundaria	Código de ética y reglamento interno
		Objetivos institucionales y operativos	Encuesta	Cuestionario	Primaria	Gerente, presidente, secretario/as y junta de accionistas
			Revisión Documental	Ficha de Trabajo	Secundaria	Documentos de planificación
		Políticas Institucionales	Entrevista	Guía de preguntas	Primaria	Gerente
			Encuesta	Cuestionario	Primaria	Gerente, presidente, secretario/as y junta de accionistas
			Revisión Documental	Ficha de Trabajo	Secundaria	Reglamento interno
		Herramientas de gestión	Encuesta	Cuestionario	Primaria	Gerente, presidente, secretario/as y junta de accionistas
			Revisión Documental	Ficha de Trabajo	Secundaria	Reglamento interno, guía técnica y manuales
			Entrevista	Guía de preguntas	Primaria	Gerente

Evaluación del riesgo	Identificación de riesgos	Encuesta	Cuestionario	Primaria	Gerente, presidente, secretario/as, junta de accionistas y contadoras	
		Revisión Documental	Ficha de Trabajo	Secundaria	Memorandos	
	Evaluación y calificación de riesgos	Entrevista	Guía de preguntas	Primaria	Gerente	
		Encuesta	Cuestionario	Primaria	Gerente, presidente, secretario/as, junta de accionistas y contadoras	
	Tratamientos de los riesgos	Revisión Documental	Ficha de Trabajo	Secundaria	Indicadores de riesgos, y actas.	
		Entrevista	Guía de preguntas	Primaria	Gerente	
Actividades de Control	Políticas y procedimientos	Encuesta	Cuestionario	Primaria	Gerente, presidente, secretario/as, junta de accionistas y contadoras	
		Revisión Documental	Ficha de Trabajo	Secundaria	Reglamento interno	
		Entrevista	Guía de preguntas	Primaria	Gerente	
	Información y Comunicación	Sistema de Información y Canales de comunicación	Encuesta	Cuestionario	Primaria	Gerente, presidente, secretario/as, junta de accionistas y contadoras
			Revisión Documental	Ficha de Trabajo	Secundaria	Actas, resoluciones y memorandos
			Entrevista	Guía de preguntas	Primaria	Gerente
Monitoreo y Seguimiento	Informes de Seguimiento	Encuesta	Cuestionario	Primaria	Gerente, presidente, secretario/as, junta de accionistas y contadoras	
		Revisión Documental	Ficha de Trabajo	Secundaria	Actas, resoluciones y memorandos	

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO

Recolección y análisis de la información

En el presente trabajo se recopilaron datos a través de la entrevista, encuestas y revisiones documentales, que fueron aplicadas a las áreas operativa, administrativa y contable para determinar el estado de control interno existente en la compañía de transporte TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A.

Resultados de la encuesta al área administrativa.

Se aplicó el cuestionario de control interno para el área administrativa a seis personas de la compañía: Gerente, Presidente y los Secretario/as o Auxiliares Administrativos, los resultados permitieron calificar el grado de cumplimiento existente en cada componente de COSO I, se determinó el porcentaje de confianza y nivel de riesgo. A continuación, se exponen los resultados.

Tabla 6.*Recolección de datos de la encuesta realizada al área administrativa*

Componentes	Respuestas positivas (RP)	Respuestas negativas (RN)	N° de veces de la encuesta realizada $N^{\circ}V = (RP + RN)$	Porcentaje de Confianza PC = $(TOTAL N^{\circ}V/RP)$	Porcentaje de Riesgo PR = $(TOTAL N^{\circ}V/RN)$	Criterios de calificación del control interno
Ambiente de control						
¿La compañía cuenta con una filosofía empresarial debidamente aprobada?	0	6	6	0%	17%	Crítico y reactivo
¿Cuenta con la misión y visión técnicamente elaborada?	1	5	6	3%	14%	
¿Dispone la empresa de un plan estratégico aprobado y socializado a todo el personal y socios de la empresa?	0	6	6	0%	17%	
¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y socializado?	0	6	6	0%	17%	
¿Se han establecido objetivos operativos?	0	6	6	0%	17%	
¿La empresa ha implementado herramientas de gestión como el manual de funciones y manual de procedimientos?	0	6	6	0%	17%	
Total	1	35	36	3%	97%	
Evaluación de riesgos						
¿La empresa ha implementado un sistema de identificación y evaluación de riesgos?	0	6	6	0%	25%	Crítico y reactivo
¿Cuenta con una matriz de administración de riesgos que analice riesgos internos y externos de la compañía?	0	6	6	0%	25%	
¿La compañía tiene un plan de mitigación de riesgos ?	0	6	6	0%	25%	

¿Se realiza estudios sobre riesgos interno y externos?	2	4	6	8%	17%	
Total	2	22	24	8%	92%	
Actividades de control						
¿Se hace seguimiento y monitoreo del cumplimiento del plan estratégico de la compañía?	0	6	6	0%	17%	Cumplimiento básico o táctico
¿La gerencia analiza la información recibida de las áreas de la empresa antes de tomar decisiones?	6	0	6	17%	0%	
¿La gerencia acepta propuestas del personal para el mejoramiento en las actividades?	6	0	6	17%	0%	
¿Se han implementado estrategias que permitan elevar la calidad del servicio?	6	0	6	17%	0%	
¿Se implementa actividades para asegurar el cumplimiento a los objetivos institucionales y operativos?	2	4	6	6%	11%	
¿Se evalúa periódicamente las actividades de control implementadas?	0	6	6	0%	17%	
Total	20	16	36	56%	44%	
Información y comunicación						
¿Existen bases de datos que salvaguarden la información de la compañía?	0	6	6	0%	20%	En proceso
¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información para difundir las decisiones de la unidad administrativa?	4	2	6	13%	7%	
¿Se dispone de canales de comunicación para que los grupos de interés denuncien situaciones de fraude, conflictos de interés, faltas graves a la ética y/o conducta empresarial, relacionada con información administrativa y financiera?	3	3	6	10%	10%	

¿Se da respuesta oportuna y objetiva a los requerimientos de los entes de control relacionado con la información administrativa?	1	5	6	3%	17%	Crítico y reactivo
¿Se evalúa si los métodos de comunicación son efectivos?	2	4	6	7%	13%	
Total	10	20	30	33%	67%	
Supervisión y monitoreo						
¿El desempeño del empleado es evaluado periódicamente?	2	4	6	7%	13%	Crítico y reactivo
¿Se hace seguimiento periódico al cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos del proceso administrativo?	0	6	6	0%	20%	
¿Se hacen auditorías para asegurar que la información administrativa se realice en cumplimiento con la normativa?	0	6	6	0%	20%	
¿Se dispone de indicadores de gestión de desempeño para procesos administrativos?	0	6	6	0%	20%	
¿Existe personal autorizado para realizar supervisiones continuas a la administración?	2	4	6	7%	13%	
Total	4	26	30	13%	87%	
Total	37	119	156	113%	387%	

Tabla 7.*Cuadro de resumen de resultados del área administrativa*

Cuadro de resumen de resultados de control interno del área operativa		
Componentes de COSO	Porcentaje de confianza	Criterios de calificación del SCI
Ambiente de control	3%	Crítico y reactivo
Evaluación de riesgos	8%	Crítico y reactivo
Actividades de control	56%	Cumplimiento básico o táctico
Información y comunicación	33%	En proceso
Supervisión y monitoreo	13%	Crítico y reactivo

Tabla 8.*Criterios de calificación del SCI para el área administrativa*

Criterios de calificación del SCI (sistema de control interno):	Rango de Evaluación en Función al Nivel de Confianza	
Efectivo	61%	100%
Cumplimiento básico o táctico	41%	60%
En Proceso	26%	40%
Crítico y Reactivo	0%	25%

Cálculo de nivel de confianza del área administrativa

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total respuestas positivas} * 100}{\text{Total n}^\circ \text{ veces de preguntas realizadas}} = \frac{37 * 100}{156}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 24\%$$

Cálculo del nivel de riesgo del área operativa

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Total respuestas negativas} * 100}{\text{Total n}^\circ \text{ veces de preguntas realizadas}} = \frac{119 * 100}{156}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 76\%$$

Cuadro de resultados del área administrativa

Tabla 9.

Cuadro de resultados del área administrativa

Nivel de confianza del área administrativa	Nivel de riesgo del área administrativa	Criterio de Calificación	Observación
24%	76%	Crítico y reactivo	El control interno no funciona adecuadamente lo que hace que requiera de acciones dirigidas a fortalecer el diseño y puesta en marcha.

Análisis de la información del área administrativa

Una empresa que conserva un elevado porcentaje de control en la gestión administrativa es sinónimo de que mantiene un alto nivel de confianza y bajo riesgo en el funcionamiento interno. Es así como Delgado (2014) menciona que tienen la capacidad de llevar a cabo las tareas y responsabilidades relacionadas con la dirección, permite el trabajo en equipo, se fomenta un ambiente productivo, se delegan responsabilidades de manera oportuna y es la base de la comunicación con las diferentes áreas.

En esta investigación se determinó que el área administrativa maneja un nivel de confianza del 24% y de riesgo del 76%. En referencia IFAC (2012), manifiesta que cuando una organización obtiene un elevado porcentaje de riesgo significa que existen deficiencias en la forma que una empresa analiza, proyecta, ejecuta y examina las actividades comerciales y operativas.

En este caso las actividades que conllevan a obtener un alto porcentaje de riesgo en la compañía se debe a que no existen principios empresariales que guíen las normas y comportamientos del desarrollo de las operaciones; además, carece de una dirección estratégica

porque no cuenta con herramientas administrativas de gestión técnicamente elaboradas como: la misión y visión, código de ética, organigramas estructurales, políticas, procedimientos y controles internos, entre otros aspectos importantes de los que se encarga el nivel gerencial.

Esto corresponde a que TRANSCOMERCIAL CIAYORA no cuenta con personal especializado en gestión administrativa, no tiene acceso a bases de datos y tecnología, por lo tanto, no se han elaborado las herramientas necesarias de planificación, coordinación, ejecución y control que permitan llevar a cabo el cumplimiento de objetivos y metas.

Aspectos que pueden ocasionar que exista pérdida de imagen en la compañía, uso inadecuado de los recursos, manipulación de la información, falta de credibilidad en las acciones, bajo desempeño laboral, desorganización y falta de liderazgo, por lo tanto, los procesos operativos serán deficientes. Es importante abordar las problemáticas existentes, para asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la compañía, por cuanto sería necesario contar con una matriz de mitigación de riesgos. Como referencia (Ver Anexo 1).

Para mejorar el control interno indispensablemente se debe contar con la evaluación y gestión de riesgos que consiste en un trabajo conjunto con la tecnología y nuevas actualizaciones. IFAC (2012) manifiesta que, “una empresa que no maneje sistemas informáticos y se adapte a la modernidad con el tiempo tiende a ser incompetente en el mercado de bienes y servicios” (p. 22).

En el caso de la compañía de transporte CIAYORA ha sido evidente que el manejo empresarial es de forma tradicional o empírica, con el tiempo a medida que las empresas se enfrenten a desafíos y presiones externas es posible que busquen adoptar enfoques más modernos para mejorar la gestión y rendimiento.

Todas las debilidades detectadas han sido elementos clave para determinar el control interno y evidentemente la compañía necesita tomar acciones para dar un grado justo de confianza, se cumplan con los objetivos, las actividades sean eficientes y eficaces, se de

precisión de la información financiera, se garantice el cumplimiento normativo, se proteja la confidencialidad de la información y se evalúe y mitigue riesgos.

Resultados de la encuesta del área operativa.

Mantener un adecuado control del área operativa permite obtener una mayor competitividad y resultados financieros, bajo este concepto es factible aprovechar las habilidades de los empleados mediante una correcta administración que mantenga las posibilidades de desarrollo de la eficiencia laboral. (Diaz & Salazar , 2021).

Para determinar el control interno en el área operativa de TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A se aplicó el cuestionario a cuarenta y cuatro socios quienes también operan en las unidades de transporte en calidad de conductores, las respuestas que emitieron permitieron calificar el cumplimiento, nivel de confianza y riesgo existente por cada componente de COSO I y a nivel general. A continuación, se exponen los resultados.

Tabla 10.

Recolección de datos de la encuesta realizada al área operativa

Componentes	Respuestas positivas (RP)	Respuestas negativas (RN)	N° de veces de la encuesta realizada N°V= (RP + RN)	Porcentaje de Confianza PC=(TOTAL N°V/RP)	Porcentaje de Riesgo PR=(TOTAL N°V/RN)	Criterios de calificación del control interno
Ambiente de Control						
¿Conoce la filosofía empresarial?	0	44	44	0%	13%	En proceso
¿Conoce el reglamento interno de la compañía?	9	35	44	3%	10%	
¿Conoce el código de ética?	0	44	44	0%	13%	
¿Conoce los objetivos institucionales y operativos?	0	44	44	0%	13%	
¿Participa en la definición de políticas, normas y procedimientos para la elaboración, ejecución, control, seguimiento y monitoreo para el área operativa?	31	13	44	9%	4%	
¿Se le ha socializado oportunamente la forma, tiempos y rutas para operar en las unidades de transporte ?	44	0	44	13%	0%	
¿Existen tablas de frecuencias para cada una de las unidades?	44	0	44	13%	0%	
¿Se han plasmado políticas que fortalezcan la calidad del servicio?	6	38	44	2%	11%	
Total	134	218	352	38%	62%	
Evaluación de riesgos						
¿La compañía ha identificado los riesgos a los que se somete el área operativa?	0	44	44	0%	13%	En proceso
¿Existe una política de manejo de los riesgos operativos?	0	44	44	0%	13%	
¿Usted ha propuesto a la administración que se gestione los riesgos que ha identificado operativamente?	0	44	44	0%	13%	

¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitaciones a los accionistas de la compañía?	0	44	44	0%	13%	
¿Cuenta con planes que salvaguarden la seguridad del conductor y de los usuario en caso de accidentes?	0	44	44	0%	13%	
¿Cumple con todos los parámetros establecidos por la Agencia Nacional de Tránsito para operar una unidad de transporte?	44	0	44	13%	0%	
¿Se encuentran establecidas las paradas para embarques y desembarques de los usuarios?	44	0	44	13%	0%	
¿La frecuencia con la que operan las unidades de transporte se alinean a los rangos máximos de velocidad para conducir?	33	11	44	9%	3%	
Total	121	231	352	34%	66%	
Actividades de control						
¿Se han implementado estrategias para controlar los diferentes riesgos a las que se expone la entidad?	0	44	44	0%	17%	Cumplimiento básico o táctico
¿Se hacen revisiones técnicas vehiculares para que las unidades se encuentren en buen estado al momento de prestar el servicio?	44	0	44	17%	0%	
¿Se implementan estrategias para promover el uso del servicio de transporte?	43	1	44	16%	0%	
¿Si existe aforo de personas se cumple con la capacidad establecida para transportar usuarios?	11	33	44	4%	13%	
¿Se implementan actividades que controlen la correcta prestación del servicio?	0	44	44	0%	17%	

¿Existe incentivos para los accionistas de la organización en función del logro del aporte a las metas de la compañía y en pro del bienestar laboral?	37	7	44	14%	3%	
Total	135	129	264	51%	49%	
Información y comunicación						
¿Se encuentra documentada y actualizada la información de cada una de las unidades de transporte de acuerdo con los requerimientos internos y externos para la prestación del servicio?	44	0	44	20%	0%	En proceso
¿Las políticas operativas asociadas al logro de metas a nivel operativo fueron debidamente informadas a los interesados?	0	44	44	0%	20%	
¿En calidad de accionista puede acceder a la información administrativa operativa y financiera?	17	27	44	8%	12%	
¿La compañía tiene formalmente establecidas líneas de comunicación con los accionistas para difundir los programas, metas y objetivos operativos?	3	41	44	1%	19%	
¿Se dispone de canales de comunicación específicamente para que los grupos de interés (usuarios) denuncien situaciones de riesgo?	6	38	44	3%	17%	
Total	70	150	220	32%	68%	
Supervisión y monitoreo						
¿Existen sistemas que controlen el cumplimiento de las rutas establecidas a cada unidad de transporte?	44	0	44	20%	0%	En proceso
¿Cuenta con personal especializado para la supervisión y monitoreo de la operación de las unidades?	15	29	44	7%	13%	

¿Se realiza evaluación de desempeño del área operativa de acuerdo al cumplimiento de las metas asociadas al logro de los objetivos operativos de la organización?	0	44	44	0%	20%
¿Es premiado el personal como resultado del desempeño y cumplimiento de los objetivos de la organización?	26	18	44	12%	8%
¿Se realizan evaluaciones periódicas que determinen la conformidad y calidad del servicio por parte de los usuarios?	0	44	44	0%	20%
Total	85	135	220	39%	61%
Total	545	863	1408	194%	306%

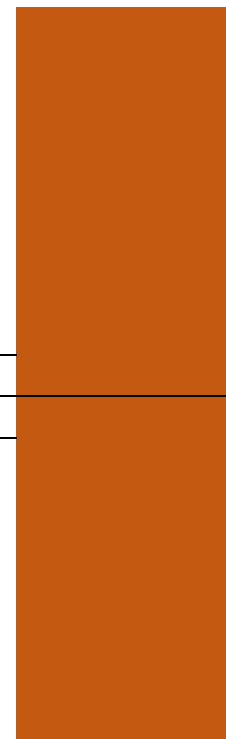


Tabla 11.*Cuadro de resumen de resultados del área operativa*

Cuadro de resumen de resultados de control interno del área operativa		
Componentes de COSO	Porcentaje de confianza	Criterios de calificación del SCI
Ambiente de control	38%	En proceso
Evaluación de riesgos	34%	En proceso
Actividades de control	51%	Cumplimiento básico o táctico
Información y comunicación	32%	En proceso
Supervisión y monitoreo	39%	En proceso

Tabla 12.*Criterios de evaluación del SCI para cada componente del área operativa*

Criterios de calificación del SCI (sistema de control interno):	Rango de Evaluación en Función al Nivel de Confianza	
Efectivo	61%	100%
Cumplimiento básico o táctico	41%	60%
En Proceso	26%	40%
Crítico y Reactivo	0%	25%

Cálculo de nivel de confianza del área operativa

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total respuestas positivas} * 100}{\text{Total n}^\circ \text{ veces de preguntas realizadas}} = \frac{593 * 100}{1408}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 42\%$$

Cálculo del nivel de riesgo del área operativa

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Total respuestas negativas} * 100}{\text{Total n}^\circ \text{ veces de preguntas realizadas}} = \frac{815 * 100}{1408}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 58\%$$

Cuadro de resultados del área operativa

Nivel de confianza del área operativa	Nivel de riesgo del área operativa	Criterio de Calificación	Observación
42%	58%	Cumplimiento básico o táctico	El control interno se encuentra presente y funcionando, pero requiere de mejoras.

Análisis de la información del área operativa

Esta área maneja un nivel de confianza del 39% y un nivel de riesgo del 61%. El porcentaje de riesgo que refleja TRANSCOMERCIAL CIAYORA se debe a las debilidades existentes, dentro de ellas está la falta de controles efectivos para abordar los riesgos relacionados con la seguridad, la escasa socialización de políticas internas, falta de planificación en la seguridad del transporte entre otros aspectos que pueden poner en peligro la integridad de las operaciones y afectar la calidad del servicio. (Como se detalla en la matriz del Anexo 2)

Según Garcia (2020) afirma que, para calificar la calidad del servicio se debe tomar en cuenta elementos principales como: la capacidad que incluye, el número máximo de pasajeros, la velocidad utilizada para movilizarse, el control de flota que determina aspectos importantes al conducir, la seguridad y probabilidad de que ocurran accidentes, pérdidas o daños, frecuencia en tiempo del recorrido de los buses, facilidad de acceso, nivel de satisfacción del usuario y estado físico del vehículo.

Teniendo en cuenta que dichos aspectos fueron analizados en el cuestionario se determinó que, la compañía debe incluir indicadores en la prestación del servicio, realizar capacitaciones regulares, implementar actividades que fortalezcan la atención al cliente y crear estrategias que garanticen la seguridad tanto de usuarios como transportistas.

Además, los vehículos deben someterse a un mantenimiento regular y exhaustivo para garantizar el buen funcionamiento, esto implica establecer programas preventivos, llevar registros detallados de las inspecciones y reparaciones realizadas y asegurarse de que los conductores revisen las unidades antes de cada salida.

Con respecto a los controles la compañía cuenta con un sistema tecnológico denominado Kbus, instrumento que ha permitido detectar la ubicación y tiempos de retraso de acuerdo con los puntos de control, pero no cuenta con herramientas que permita supervisar el rendimiento del conductor en aspectos como la velocidad, el frenado, kilometraje, recorrido, etc.

Todo tipo de acciones permitirá elevar el grado de satisfacción en los usuarios caso contrario puede provocar la pérdida de clientela y para conocer de cerca la manera en que las personas perciben el servicio de transporte sería indispensable contar con canales de comunicación para que los grupos de interés denuncien situaciones de riesgo o expongan las inconformidades percibidas durante el recorrido.

Teniendo en cuenta que la razón de ser de las cooperativas de transporte es la prestación del servicio a la comunidad se debe fomentar la relación entre transportista y pasajero, y más si existen empresas que realicen el mismo trabajo se enfrentarán a situaciones de competencia, para este caso Astudillo (2020), manifiesta que es importante contar con diferenciadores denominados valores agregados, que son todas las medidas tomadas a base de estrategias que buscan garantizar el incremento de demanda del servicio y elevar los niveles de satisfacción del usuario permitiendo volverles competentes dentro del mercado.

Resultados de la encuesta al área contable.

El control interno en el área contable de una compañía de transporte es indispensable para garantizar la transparencia, el cumplimiento de la normativa aplicable, la rentabilidad, la optimización de recursos y a la vez se salvaguardar las inversiones, aportes y activos de los socios (Puerto, 2021).

Para determinar el control, interno existente en el área contable de TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A se aplicó la encuesta a tres personas que son los contadores de la compañía quienes se encargan de manejar el registro de hechos económicos. Las respuestas emitidas permitieron obtener el nivel de confianza y de riesgo. En el siguiente cuadro se expone los niveles por cada componente.

Tabla 13.

Recolección de datos de la encuesta realizada al área contable

Componentes	Respuestas positivas (RP)	Respuestas negativas (RN)	N° de veces de la encuesta realizada N°V= (RP + RN)	Porcentaje de Confianza PC = (TOTAL N°V/RP)	Porcentaje de Riesgo PR = (TOTAL N°V/RN)	Criterios de calificación del control interno
Ambiente de control						
¿La alta dirección promueve mecanismos efectivos para el fortalecimiento de control interno del área contable?	0	3	3	0%	25%	Cumplimiento básico o táctico
¿Están definidas las políticas contables para la identificación, clasificación, registro e información de los hechos económicos y transacciones de la compañía?	0	3	3	0%	25%	
¿El personal responsable de la gestión contable cuentan con la experiencia y habilidades necesarias para realizar el trabajo?	3	0	3	25%	0%	
¿Las personas que ejecutan las actividades relacionadas con el proceso contable conocen suficientemente las normas contables aplicables a la compañía?	3	0	3	25%	0%	
Total	6	6	12	50%	50%	
Evaluación de riesgos						
¿El área contable posee herramientas para detectar riesgos económicos?	0	3	3	0%	25%	Crítico y reactivo
¿La entidad posee registros históricos y/o estadísticos que proporcione una perspectiva para especificar la probabilidad de ocurrencia de riesgos contables?	3	0	3	25%	0%	
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?	0	3	3	0%	25%	
¿Cuenta con políticas que permitan dar tratamiento a la ocurrencia de posibles riesgos en la gestión contable?	0	3	3	0%	25%	
Total	3	9	12	25%	75%	

Actividades de control

¿La compañía cuenta con un catálogo de cuentas contables adecuado al tipo de negocio y según las disposiciones del ente regulador?	0	3	3	0%	13%
¿Las transacciones, hechos y operaciones son debidamente informados al área contable a través de documentos fuente o soporte?	3	0	3	13%	0%
¿Los hechos financieros, económicos y sociales realizados por la compañía son de fácil y confiable medición en términos económicos?	3	0	3	13%	0%
¿Se elaboran oportunamente las conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo?	3	0	3	13%	0%
¿Se hacen verificaciones periódicas para comprobar que los registros contables se han efectuado en forma adecuada y por los valores correctos?	2	1	3	8%	4%
¿Se han establecido claramente niveles de autoridad y responsabilidad para la ejecución de las diferentes actividades del proceso de gestión contable?	0	3	3	0%	13%
¿Tanto activos como pasivos de la compañía se encuentran reflejados en los estados financieros al valor razonable?	3	0	3	13%	0%
¿Los soportes de los registros contables se encuentran debidamente organizados, archivados y custodiados de conformidad con las normas que regulan la materia y las políticas internas?	3	0	3	13%	0%
Total	17	7	24	71%	29%

Efectivo

Información y comunicación

¿Las políticas, normas y procedimientos del proceso de gestión contable fueron publicados para la observación y aplicación por todos los funcionarios que generen información de la compañía que afecten de manera directa o indirecta la contabilidad?	0	3	3	0%	25%
---	---	---	---	----	-----

En proceso

¿Los principios y valores relacionados con el tratamiento de leyes y regulaciones de carácter contable y financiero que aseguren la confiabilidad y transparencia de la información contable y estados financieros han sido divulgados e interiorizados?	0	3	3	0%	25%	Crítico y reactivo
¿Se da respuesta oportuna y objetiva a los requerimientos de los entes de control relacionado con la información contable?	3	0	3	25%	0%	
¿Se dispone de canales de comunicación para que los grupos de interés denuncien situaciones de fraude, conflictos de interés, faltas graves a la ética y/o conducta empresarial, relacionada con información contable y financiera?	1	2	3	8%	17%	
Total	4	8	12	33%	67%	
Supervisión y monitoreo						
¿Se hace seguimiento periódico al cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos del proceso de gestión contable?	0	3	3	0%	25%	Crítico y reactivo
¿Se hace seguimiento periódico a través de auditorías para asegurar que la información contable es confiable y que se revelan todas las aseveraciones: existencia, exactitud, propiedad, valuación, derechos y obligaciones en los estados financiero a la fecha de cierre?	0	3	3	0%	25%	
¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de gestión contable?	1	2	3	8%	17%	
¿Se definen y cumplen los planes de acción establecidos en la gestión contable?	1	2	3	8%	17%	
Total	2	10	12	17%	83%	
Total	32	40	72	196%	304%	

Tabla 14.*Cuadro de resumen de resultados del área contable*

Cuadro de resumen de resultados de control interno del área operativa		
Componentes de COSO	Porcentaje de confianza	Criterios de calificación del SCI
Ambiente de control	50%	Cumplimiento básico o táctico
Evaluación de riesgos	25%	Crítico y reactivo
Actividades de control	71%	Efectivo
Información y comunicación	33%	En proceso
Supervisión y monitoreo	17%	Crítico y reactivo

Tabla 15.*Criterios de evaluación del SCI para cada componente del área contable*

Criterios de calificación del SCI (sistema de control interno):	Rango de Evaluación en Función al Nivel de Confianza	
Efectivo	61%	100%
Cumplimiento básico o táctico	41%	60%
En Proceso	26%	40%
Crítico y Reactivo	0%	25%

Cálculo de nivel de confianza del área contable

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total respuestas positivas} * 100}{\text{Total n}^\circ \text{ veces de preguntas realizadas}} = \frac{32 * 100}{72}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 44\%$$

Cálculo del nivel de riesgo del área contable

$$\text{Nivel de riesgo} = \frac{\text{Total respuestas negativas} * 100}{\text{Total n}^\circ \text{ veces de preguntas realizadas}} = \frac{40 * 100}{72}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 56\%$$

Cuadro de resultados del área contable

Nivel de confianza del área operativa	Nivel de riesgo del área operativa	Criterio de Calificación	Observación
44%	56%	Cumplimiento básico o táctico	El control interno se encuentra presente y funcionando, pero requiere de mejoras.

Análisis de la información del área contable

Todo tipo de empresa debe contar con un área encargada de llevar la contabilidad. TRASCOMERCIAL CIAYORA para manejar la información financiera ha contratado desde el inicio de las operaciones el servicio de contadores calificados para que se encarguen de registrar los hechos económicos. De acuerdo con los resultados maneja el control interno a un nivel de confianza del 44% y un nivel de riesgo del 56%.

Al ser un área que se maneja independiente de la administración de la compañía no cuenta con normas que se relacionen con el tratamiento de leyes y regulaciones de carácter contable por lo que existe el riesgo de que los estados financieros no aseguren fiabilidad y transparencia de la información divulgada e interiorizada.

Tampoco se encuentran definidas las políticas contables para la identificación, clasificación, registro e información de los hechos económicos lo que puede ocasionar la aparición de riesgos de corrupción y fraude. Por lo tanto, es necesario organizar las tareas y responsabilidades a fin de cubrir las necesidades financieras y se evite conflictos. Por ejemplo, en el caso de TRASCOMERCIAL CIAYORA la persona que registra las transacciones no debería ser la misma que realiza cobros o maneja el efectivo. (Ver el Anexo 3)

De manera que se debe establecer controles que requieran de autorizaciones y aprobaciones para el movimiento del efectivo, esto implica asegurar que los fondos de la

compañía se mantengan en entidades financieras, todas las actividades económicas sean justificadas y no exista el riesgo de que sean utilizados para otros fines. Al respecto (Solórzano & Vásquez, 2021) manifiesta que, “realizar conciliaciones periódicas entre los registros contables y los estados financieros, así como entre las cuentas bancarias ayuda a no tener pérdidas” (p,63).

Por lo tanto, es importante llevar a cabo evaluaciones y análisis financieros constantes que permitan crear una imagen fiel de la compañía, y tener la capacidad de actuar de forma eficaz y eficiente ante situaciones económicas adversas. Para fortalecer el proceso de control es necesario que se realice seguimientos a través de auditorías para evitar riesgos de fraudes, delitos, y contablemente que se refleje las, existencias, valuaciones, derechos y obligaciones a cumplir en los estados a la fecha de cierre.

Resultados de la entrevista al gerente

Se realizó la entrevista al señor William Navas gerente de la compañía de transporte TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A, es la máxima autoridad quien tiene conocimiento de todas las áreas de la compañía, y es quien maneja cualquier situación interna o externa. A continuación, se muestra las respuestas obtenidas:

1. ¿Cuáles son los principales riesgos de la compañía?

Uno de los principales riesgos que tiene TRANSCOMERCIAL CIAYORA es el alza en el precio de los combustibles, es un factor externo que afecta a la parte económica de cada uno de los socios, debido a que los buses de transporte consumen diésel todos los días, en varias ocasiones el trabajo no representa liquidez para los dueños de las unidades.

Esta problemática se relaciona con otro factor importante que es el alza en el precio de los pasajes, es de conocimiento que el valor del diésel ha incrementado a nivel nacional y en el caso del sector de transporte debería ser proporcional con el aumento de los pasajes, pero en el

cantón Cayambe se mantiene la tarifa de 0,30 centavos a adultos y 0.15 centavos a niños, estudiantes y personas de la tercera edad.

2. ¿Ante la denuncia de un usuario cual es el proceso para seguir para una posible solución?

El proceso para seguir ante una situación causa de denuncia es que las personas afectadas deben acercarse a la sede de la compañía y serán atendidas por el secretario encargado, quien recepta los datos, la versión y motivos de acusación para notificar a las autoridades de la compañía y se tome las medidas respectivas con los implicados o también pueden contactarse con el gerente o presidente quienes servirán de guía para que se cumpla con todas las actividades antes mencionadas.

3. ¿Cómo describe la calidad del servicio que presta la compañía?

La calidad del servicio es buena, evidentemente ha presentado mejoras en comparación al inicio operacional, a lo largo del tiempo se ha implementado medidas para que los señores usuarios sientan comodidad y seguridad al transportarse en las unidades.

4. ¿Cuáles son las medidas tomadas en cuanto al impacto ambiental que produce las unidades de transporte?

TRANSCOMERCIAL CIAYORA es una entidad amigable con el ambiente, ha tratado que los buses que emiten más cantidad de dióxido de carbono que por lo general son los más antiguos, sean sustituidos por transportes más actuales o del año, adicionalmente, se realiza la revisión técnica vehicular de forma anual para determinar el estado de las unidades tomando en cuenta la emisión de gases, es decir que un bus se debe encontrar en perfectas condiciones para continuar con las labores. Otro aspecto importante es, que la compañía cuenta con lugares específicos para realizar la limpieza de los vehículos.

5. ¿Cuáles son los requisitos que se debe cumplir para que opere una unidad de transporte?

Las unidades deben estar en perfectas condiciones, contar con toda la documentación, la revisión técnica vehicular que da cumplimiento a normas técnicas y jurídicas. En cuanto a los conductores deben acatar las disposiciones internas establecidas como, por ejemplo: el uso correcto de los uniformes que son parte del distintivo de las rutas e imagen que maneja la compañía.

Adicional a eso es obligatorio que el conductor cuente con un mínimo de puntos en la licencia, en caso de ser una persona contratada por el accionista tiene que ser aprobado por los comisarios quienes examinan el currículum vitae, también es obligatoria la asistencia a todas las capacitaciones y finalmente no debe existir ningún tipo de suspensión o amonestación para las unidades de transporte.

6. ¿Cómo se establecen las rutas y los tiempos que se le asigna a cada unidad?

La compañía cuenta con dos grupos de trabajo, los cuales son conformados aleatoriamente cada cierto tiempo, y para repartir los turnos los comisarios de rutas forman las tablas de trabajo en donde se establecen los tiempos y recorridos para cada día, por ejemplo, si un día el grupo uno prestó el servicio a la línea principal de transporte al siguiente día lo hace el segundo mientras que el primero cubre las rutas alternas, y de dicha manera las unidades van rotando equitativamente.

7. ¿De qué forma se organizan los transportistas cuando existe gran aforo de personas?

Existen las llamadas horas pico en las cuales se da mayor afluencia de personas, para ciertos horarios se disminuye el tiempo de circulación de las unidades por ejemplo normalmente se trabaja a un lapso de seis minutos, pero si existe mayor aforo se disminuye el tiempo en que salga otro bus, en las mañanas y tardes en los ingreso a los trabajos, escuelas y/o colegios se

reduce el tiempo de operación a la mitad y lo mismo ocurre con demás horarios saturados, a fin de evitar que se incumplan con el lapso de control establecido en el sistema y se exceda el rango máximo de velocidad y de transportar pasajeros.

8. ¿Qué medidas se toman para fortalecer la comodidad de los usuarios?

Se han tomado varias medidas de entre ellas está el poner a entera disposición las unidades de transporte del año, se garantiza la seguridad del usuario, se trata de brindar la mejor atención y los buses se encuentran totalmente presentables porque los comisarios se encargan de revisar que cada una cuente con lo necesario.

9. ¿Se lleva una estadística de los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio?

No se ha medido estadísticamente las satisfacciones de los usuarios, pero los representantes de la compañía realizan acercamientos constantes con grupos que quieran interactuar, como es el caso de barrios, sectores o comunidades que han hecho llegar oficios solicitando espacios de diálogo para tratar cualquier situación o inconveniente. Además, en calidad de representante se debe estar presente diferentes medios de comunicación del cantón Cayambe para conocer la conformidad o desacuerdo que existe con la prestación del servicio, son estrategias para fortalecer las actividades que realiza la compañía.

10. ¿De los resultados de los niveles de satisfacción de los usuarios, se han adoptado medidas correctivas y mejoras?

Ante cualquier situación adversa siempre se han tomado medidas correctivas o se ha tratado de buscar la solución, si es un tema que requiere la participación y opinión de todos se convoca a una junta general de accionistas para llegar a un acuerdo y por ende se plantean puntos de vista para mejorar y erradicar aspectos negativos existentes.

11. ¿Existe predisposición y compromiso de los socios para mejorar el servicio en atención al usuario, calidad y seguridad?

Siempre ha existido predisposición es por ello que se ha realizado charlas y capacitaciones a todo el personal de la compañía en pro a la mejora de trato al usuario, se ha buscado la comodidad y seguridad al viajar, e incluso se ha implementado actividades motivacionales para buscar interacción directa con la comunidad y tratamos demostrar el agradecimiento por usar el servicio, se hace llamado a la ciudadanía para que participen de todos los eventos y de igual forma colaboramos con sectores y comunidades que lo necesiten.

Con respecto al servicio que brinda cada unidad la compañía ha buscado asesoría de una persona influyente en el ámbito comunicacional y se ha optado por infiltrar gente que sea parte de los usuarios que evidentemente no sean conocidos por el personal, la cual está en capacidad de notificar los aspectos negativos en el trayecto del transporte, de dicha manera se procede a realizar una reunión y exponer ordenadamente las faltas que ha cometido cada bus de transporte, se hace un llamado, se organiza charlas y se busca concientizar y elevar la calidad de trabajo.

12. ¿Las decisiones que adopta en la compañía, se fundamentan en información fuente confiable y oportuna?

Todas las decisiones tomadas se realizan en conjunto con la directiva, los grupos de interés o de ser el caso con la junta general de socios por lo tanto cada disposición ha sido la más confiable y oportuna que siempre han conllevado a una solución o mejora.

Según las respuestas de la entrevista se determinó que TRANSCOMERCIAL CIAYORA ha implementado estrategias para mejorar constantemente la calidad del servicio, ha optado por tomar medidas correctivas en el ámbito laboral, maneja integridad y compromiso con los usuarios, sin embargo hay riesgos que abordar y en ocasiones están fuera del control directo de la organización que pueden afectar las operaciones, reputación de la organización, y

la seguridad, para ello es importante desarrollar planes y estrategias alineadas a la normativa interna que permitan minimizar el impacto.

Resultados de la revisión documental

Tabla 16.

Ficha de trabajo del área administrativa

Ficha de trabajo para el área administrativa			
Indicadores	Registro de Cumplimiento		Observaciones
	SI	NO	
¿La compañía cuenta con una filosofía empresarial debidamente aprobada?		X	La compañía nunca ha elaborado una filosofía empresarial debido a que se basa en una administración empírica.
¿Posee una misión y visión técnicamente elaborada?		X	
¿Dispone de un plan estratégico?		X	
¿Posee un código de ética?		X	
¿Ha establecido objetivos operativos?		X	
¿Posee herramientas de gestión?		X	
¿Cuenta con un sistema de identificación y evaluación de riesgos		X	
¿Posee estrategias en relación con la calidad del servicio?	X		Las estrategias implementadas han sido documentadas en actas y resoluciones de la compañía
¿Dispone de bases de datos que salvaguarden la información?		X	
¿Cuenta con documentos de auditorías?		X	La compañía nunca ha realizado ningún tipo de auditorías

Análisis de la ficha de trabajo del área administrativa

A través de la revisión documental se ha determinado que la compañía no cuenta con los documentos necesarios que respalden los procesos, que son una parte esencial en la gestión empresarial porque proporcionan registros históricos del funcionamiento, sustentan la toma de decisiones y es una base para el cumplimiento interno y legal. Por lo tanto, carece de actividades como la planificación, organización, dirección y control ocasionando que exista baja de fiabilidad en la información administrativa, falta de coordinación con las demás áreas, por ende, puede acarrear una serie de problemas en el corto y largo plazo.

Tabla 17.

Ficha de trabajo para el área operativa

Ficha de trabajo para el área operativa			
Indicadores	Registro de Cumplimiento		Observaciones
	SI	NO	
¿Existen tablas de frecuencias de rutas y tiempos para las unidades de transporte?	X		
¿Cuenta con políticas que fortalezcan la calidad del servicio?		X	Existen acta de resoluciones en las cuales se detalla las medidas en pro a la mejora del servicio, pero indistintamente no cuenta con políticas creadas técnicamente.
¿Existen planes para salvaguardar la seguridad del conductor y usuarios?		X	No cuenta con planes ni seguros.
¿Cuentas con estrategias documentadas que promuevan el uso del servicio?	X		Hay estrategias plasmadas en las actas de resoluciones para realizarse, pero no se socializaron del todo ni existe documentos destinados a planes estratégicos.
Información documentada de cada unidad de transporte	X		La información se encuentra debidamente almacenada y actualizada.

Análisis de la ficha de trabajo del área operativa

El área operativa carece de documentos técnicos que aseguren la calidad en la prestación del servicio, la compañía ha tomado medidas en la forma de operar y se han implementado estrategias, pero carecen de un adecuado proceso y tratamiento, con respecto a la seguridad es la parte más vulnerable debido a que no se han implementado tratamientos ante la posible ocurrencia de riesgo.

Tabla 18.

Ficha de trabajo para el área contable

Ficha de trabajo para el área contable			
Indicadores	Registro de Cumplimiento		Observaciones
	SI	NO	
¿Presenta documentos en donde se plasme las políticas contables?		X	La compañía contrata los servicios ocasionales de las contadoras es por lo que no existe un área interna contable que plasme las políticas contables.
¿Posee una estructura organizacional para el área contable?		X	
¿Existe documentos que plasmen los objetivos de la gestión contable de la compañía?		X	
¿Presenta el juego completo de estados financieros?	X		
¿Presenta documentos de soporte de las transacciones económicas?	X		
¿Presenta acciones de seguimiento y monitoreo?		X	
¿Existe documentos que respalden las cifras reportadas en los estados financieros?	X		

Análisis de la ficha de trabajo del área contable

Esta área dispone del juego completo de estados financieros, pero no existen documentos que aseguren la transparencia y fiabilidad de la información, no se realiza un adecuado seguimiento debido a que no se han hecho análisis financieros, ni auditorías en la gestión contable, ni se han implementado políticas contables, es decir que no existe una adecuada supervisión por ende se encuentra vulnerable a sufrir casos de errores y fraudes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La compañía no cuenta con una filosofía empresarial y un plan estratégico de largo plazo que oriente las acciones a seguir para brindar un servicio de calidad, para que la compañía se fortalezca institucionalmente y se cumpla con los objetivos institucionales que aseguren una sostenibilidad económica y financiera.
- El manejo administrativo que mantiene la compañía no cumple con una adecuada gestión debido a que no existe personal capacitado que planifique las necesidades reales de ingresos, costos y gastos y sea plasmado en un presupuesto que contribuya al uso adecuado de los recursos y se cumplan los objetivos de la empresa.
- El área operativa es altamente propensa a sufrir riesgos de accidentes por la naturaleza del servicio, sin embargo, se evidenció que la compañía no tiene una política de gestión de riesgos, donde se identifiquen causas que pueden generar pérdidas humanas, económicas, legales, entre otras; para proponer acciones de mitigación que disminuyan la probabilidad y afectación social, económica y financiera.
- Existe un sistema de control interno muy débil que requiere ser fortalecido en las áreas administrativa, operativa y contable, es decir implementar políticas, acciones y procedimientos de control que aporten al cumplimiento de objetivos institucionales y

operativos, a la salvaguarda de los activos, aplicación de normas y leyes vigentes y se disponga de información contable y financiera para la toma adecuada de decisiones.

- Se evidenció que la compañía no cuenta con una buena comunicación interna y externa, debido a que no dispone de canales adecuados de información, es decir no ha implementado sistemas tecnológicos actualizados que permitan mantener una correspondencia correcta al interior de la empresa y con el entorno, es decir con usuarios, proveedores, acreedores, entes reguladores, etc.
- No se encuentra establecido un adecuado sistema de control interno en la compañía, por lo tanto, tampoco existe una buena supervisión y monitoreo de las actividades administrativas, operativas y financieras, que permita identificar desviaciones, irregularidades o inconsistencias, para ser corregidas de forma oportuna y garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos, el cumplimiento de las obligaciones y la estabilidad financiera de la empresa.

Recomendaciones

- Se recomienda que la entidad implemente un buen sistema de control interno que permita disponer de herramientas como: misión y visión, código de ética, planes estratégicos, manuales de funciones, objetivos institucionales y operativos que guíen las acciones y decisiones de la compañía, contribuyan a la creación de una cultura organizacional adecuada e influya de manera positiva en la imagen y calidad del servicio para los usuarios.
- Para llevar una adecuada gestión administrativa y financiera se recomienda contratar personal calificado que se encargue de planificar las actividades de la compañía, elaborar presupuestos, controlar ingresos costos y gastos de forma que permita fomentar la innovación, promover el compromiso, aumentar la productividad y mejorar la competitividad.

- Para garantizar el desarrollo operativo es importante promover un ambiente de aprendizaje y crecimiento continuo que beneficie a los socios (Conductores de la Unidades de Transporte) para lo cual es necesario planificar e implementar programas de capacitación que asegure la efectividad del servicio, se evalúe de forma continua y periódica el desempeño de los Conductores para identificar fortalezas y debilidades que detecten novedades, con el fin de realizar correctivos oportunos; además es indispensable fomentar las habilidades de trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación efectiva, la correcta gestión de recursos humanos y mantener motivado al personal de la compañía a través de reconocimientos e incentivos laborales.
- Se recomienda que TRANSCOMERCIAL CIAYORA implemente sistemas tecnológicos que permitan llevar un adecuado manejo de la información, protejan datos confidenciales, evite accesos no autorizados y robo de datos y cuente con canales de comunicación efectivos de manera que se promuevan la interacción óptima con los clientes internos y externos de la compañía.
- Para prevenir oportunamente riesgos, anomalías, irregularidades, reclamos, etc. es recomendable que la Compañía contrate de forma periódica (al menos una vez al año) auditorías de gestión para verificar las operaciones de la compañía y evaluar el nivel de eficiencia y eficacia, que aseguren de forma razonable la ejecución de los procesos administrativos, financieros y operativos.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (Diciembre de 2014). *Spentaméxico*. Obtenido de El método de la Investigación : [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). *Scielo*. Obtenido de Gestión de administración de los Recursos Humanos: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Astudillo, M. (2020). *El perfil profesional de los directivos de las cooperativas de transporte público de la provincia de Pichincha y su relación con los resultados de la gestión financiera*. Obtenido de UASB: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7728/1/T3334-MAE-Astudillo-El%20perfil.pdf>
- Auditool. (2020). *Auditool*. Obtenido de Componentes de COSO: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2659-cambios-en-los-5-componentes-de-coso>
- Cando, J., Cunuhuay, L., Tualombo, M., & Toaquiza, S. (14 de enero de 2020). *Impactos de las NIC y las NIIF en los estados financieros*. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.175>
- Castaño, V., & Valencia, A. (2016). *El papel del transporte en el desarrollo de la actividad turística: un análisis bibliométrico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3477/347750606007/347750606007.pdf>
- Castillo, J., Erazo, J. C., Narváez, C., & Torres, M. (07 de Julio de 2019). *Visionario Digital*. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.551>
- Chacón, D. (17 de Abril de 2013). *Diferencia entre empresas de servicios y comercializadoras en sus estados financieros*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diferencia-entre-empresas-de-servicios-y-comercializadoras-en-sus-estados-financieros/>

- COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Obtenido de Auditores internos:
https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- CRE. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Cruz, E. (Febrero de 2019). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el desempeño operativo en el sector de transporte de carga pesada caso empresa FRAQUIMSTRAN S.A.* Obtenido de
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16425/Trabajo%20de%20titulacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, M. (Febrero de 2021). *Importancia del sistema de control interno en las empresas del sector comercial.* Obtenido de
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5828/1/UPSE-TCA-2021-0041.pdf>
- Delgado, A. (2014). *El control interno en el departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa FUNDIMEGA S.A.* Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21666/1/T2440i.pdf>
- Díaz, G., & Salazar, D. (10 de Marzo de 2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial.* Obtenido de
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n39/2588-0969-podium-39-19.pdf>
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. Machala: UTMACH. doi:<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14355/1/Cap.3%20Estados%20financieros%20basados%20en%20NIIF.pdf>
- Feria, H., Mantilla, M., & Mantecón, S. (18 de Agosto de 2020). *Dialnet*. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Fernández, M. (Julio de 2017). *El transporte público terrestre y la accesibilidad, instrumentos para el análisis funcional del sistema de asentamientos: el caso de Ecuador*. Obtenido

- de SCIELO: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-92742017000200099
- García, M. (Diciembre de 2017). *Evaluación de la dimensión operativa del transporte colectivo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pgeo/v22n2/0123-3769-pgeo-22-02-29.pdf>
- García, M. (2020). *Control interno y evaluación de riesgos de los procesos financieros de ingresos y gastos*. Tesis , Universidad Católica de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/12021/1/M%C3%B3nica%20Viviana%20Garc%C3%ADa%20Morquecho.pdf>
- González, R. (s.f.). *Ofstlaxcala*. Obtenido de Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquiero, A., & Verdezoto, G. (Julio de 2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Obtenido de Scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, Sexta edición . Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huacchillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (Marzo de 2020). *La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras*. Obtenido de Scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-356.pdf>
- IFAC. (Junio de 2012). *International Federation of Accountants*. Obtenido de https://www.ifac.org/_flysystem/azure-private/publications/files/Evaluar-y-mejorar-el-control-interno-en-las-organizaciones.pdf

- Ley de Compañías. (29 de Diciembre de 2017). *Ley de Compañías*. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- López, L., & Quimbayo, E. (2018). *Ciencia Unisalle*. Obtenido de Panorama del control interno en las cooperativas de: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1697&context=contaduria_publica
- López, P., & Fachelli, S. (Febrero de 2015). *Universidad Autónoma de Barcelona*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf
- LOTTTSV. (18 de Agosto de 2018). *LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL*. Obtenido de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf
- Loza, I., & Hernández, O. (20 de Junio de 2021). *Filosofía empresarial resultado del liderazgo basado en calidad total en las Mipymes de Aguas Calientes México*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/452/4522473002/4522473002.pdf>
- LRTI. (21 de Agosto de 2018). *Ley de régimen tributario interno*. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (28 de Octubre de 2018). *Dominio de las Ciencias*. Obtenido de El control interno y su influencia en la gestión: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Meneses, J. (2016). *Universidad Oberta de Catalunya*. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*.
Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1307>
- Moreno, C., & López, M. (02 de Diciembre de 2018). *Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil*.
Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500274
- Mutua Universal. (Octubre de 2017). *Prevención de riesgos laborales para PYME - Evaluación de riesgos*. Obtenido de Mutua Universal: https://www.mutuauniversal.net/flippingbooks/16/data/downloads/16_eval_riesgos.pdf
- Nicomedes, E. (2019). *Tipos de investigación*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Ortega, A., Padilla, S., Torres, J., & Ruz, A. (04 de Mayo de 2017). *Unisimon*. Obtenido de Nivel de importancia de control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261/4000>
- Palacios, P., & Quimiz, G. (4 de Enero de 2021). Obtenido de <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/242/327>
- Prieto, B. (15 de Diciembre de 2017). *Pontificia Universidad Javeriana*.
doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Puerto, R. (2021). *Control interno para el proceso de transporte en la comercializadora de frutas en el puerto*. Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/42971/2022raquelpuerto.pdf?sequence=1>

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, J., & Pérez, J. (2018). *Scielo*. Obtenido de El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO: <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

Rodriguez, M., Palomino, G., & Aguilar, C. (julio de 2020). *Ciencia Latina*. Obtenido de Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/108/94>

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Ropa, B., & Alama, M. (Abril de 2022). *Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción*. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000100081

Sanabria, S. (12 de Diciembre de 2008). *El papel del transporte en el crecimiento económico colombiano en la segunda mitad del siglo XX*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4829052.pdf>

Schmidt, M., Tennina, E., & Obio, L. (2018). *La función del control interno en las organizaciones*. Obtenido de <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/download/1349/816/3665>

Serrano, P., Señalin, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). Obtenido de El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador): https://www.researchgate.net/profile/Jonathan-Herrera-6/publication/324170088_El_control_interno_como_herramienta_indispensable_para_

una_gestion_financiera_y_contable_eficiente_en_las_empresas_bananeras_del_canton_Machala_Ecuador/links/5ac36b26aca27222c75

Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón (Machala)*. Revista. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

SICOFAS. (2020). *El revisor fiscal y la evaluación del control interno*. Obtenido de <https://repositorio.itfip.edu.co/bitstream/handle/itfip/171/LIBRO-EL-REVISOR-FISCAL-Y-LA-EVALUACION-DE-CONTROL-INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed>

Solórzano, D., & Vásquez, L. (25 de Agosto de 2021). *Estrategias financieras y contables para el fortalecimiento de la liquidez en la Corporación Agroempresarial*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8318861.pdf>

Tejero, J. (2021). *Universidad de Castilla la Mancha*. Obtenido de <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valencia, V. (2017). *Universidad Tecnológica de Pereira*. Obtenido de <https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>

Vargas, M. (2017). *Aplicación de COSO 2013 en el área de recaudación - cobranza en una empresa de televisión por cable del Cantón Playas*. Tesis, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9199/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-35.pdf>

Vásquez, O. (Diciembre de 2016). *UDEA*. Obtenido de *Visión integral del control interno*: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434/20785274>

Anexos

Anexo 1. Matriz de mitigación del área administrativa

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PRESENCIAL ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO A LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A Matriz de mitigación de riesgos del área administrativa											
1) Componente	2) Riesgo	4) Descripción del Riesgo	5) Fact. Ext.	6) Factores internos (Causas)	7) Importancia	8) Probabilidad	9) Impacto	10) Calificación del riesgo	11) Actividades de control	12) Responsables	
Ambiente de control y Supervisión y monitoreo	Pérdida de recursos	Riesgo de que exista pérdida de recursos: humanos, tecnológicos, económicos y tiempo debido a que no se planifica		No existe una planificación. No dispone de estrategias. No cuenta con objetivos. No dispone de herramientas de gestión. No se supervisa el manejo de los recursos que posee la empresa.	10	3	3	ALTO	1. Elaborar una planificación. 2. Elaborar técnicamente las estrategias para todas las áreas de la compañía. 3. Elaborar los objetivos institucionales y operativos 4. Implementar herramientas de gestión 5. Supervisar y monitorear el uso adecuado de los recursos de la compañía	Área administrativa	
Evaluación de riesgos	Materialización de riesgos.	Un riesgo puede llegar a materializarse demostrando que ya es una falla o problema real de la compañía por falta de supervisión.		No cuenta con un sistema de identificación y evaluación de riesgos. No existe una matriz de mitigación de riesgos. No cuenta con un plan de mitigación de riesgos.	10	3	3	ALTO	1. Implementar matrices de administración de riesgos. 2. Realizar un planes que mitiguen los riesgos.	Área administrativa	
Información y Comunicación	Manipulación de la información.	Existe el riesgo de que la información manejada por la compañía sea manipulada, divulgada o eliminada con facilidad.		No existe bases de datos para salvaguardar la información.	10	3	3	ALTO	1. Implementar una base de datos que salvaguarde la información de la compañía. 2. Asignar personal que tenga el acceso y se encargue del registro y manejo de la información de la compañía.	Área administrativa	

Anexo 2. Matriz de mitigación del área operativa

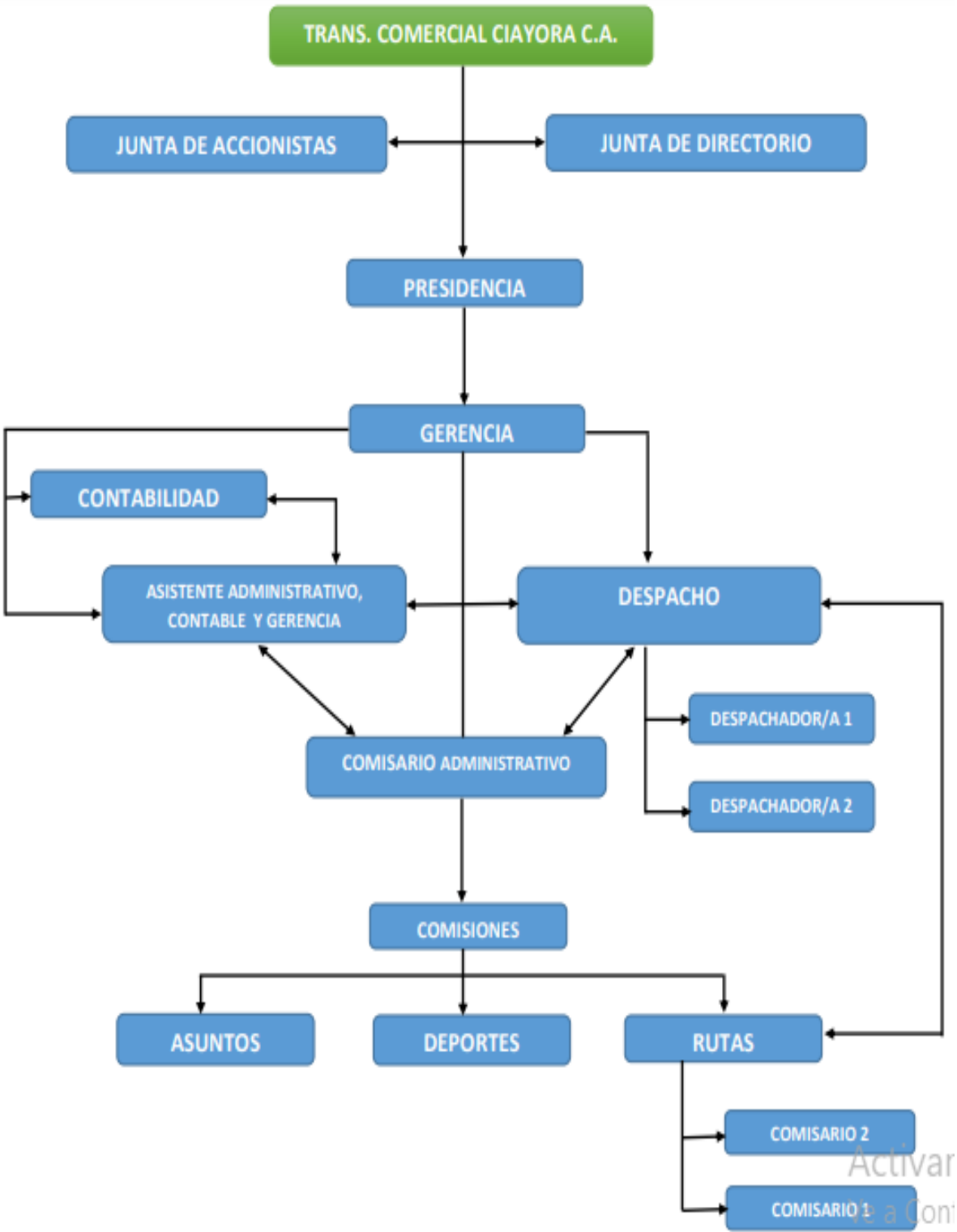
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PRESENCIAL ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO A LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A Matriz de mitigación de riesgos del área operativa										
1) Componente	2) Riesgo	4) Descripción del Riesgo	5) Factores externos (Causas)	6) Factores internos (Causas)	7) Importancia	8) Probabilidad	9) Impacto	10) Calificación del riesgo	11) Actividades de control	12) Responsables
Actividades de control	Accidentes de tránsito	Existe el riesgo de que ocurran accidentes de tránsito por incumplir con leyes, normas y reglamentos.	Condiciones de las carreteras. Condiciones meteorológicas. Mala conducción de otros vehículos.	Exceso de velocidad Exceso de pasajeros Falta de mantenimiento en las unidades de transporte	10	3	3	ALTO	1. Implementar marcadores de velocidad en los puntos de control establecidos. 2. Controlar el límite de pasajeros. 3. Revisar las unidades antes de cada salida. 4. Cumplir con los tiempos y horarios establecidos en las tablas de trabajo	Área administrativa y operativa
Actividades de control y supervisión y monitoreo	Insatisfacción de usuarios y disminución del uso del servicio	Existe el riesgo de que exista disminución en el uso del servicio de transporte debido a que los usuarios se sienten insatisfechos.		Falta de amabilidad en los conductores.	10	3	3	ALTO	1. Realizar capacitaciones de la atención al usuario. 2. Implementar sistemas que la califiquen la calidad del servicio.	Área administrativa y operativa

Anexo 3. Matriz de mitigación del área contable

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PRESENCIAL ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO A LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A Matriz de mitigación de riesgos del área contable											
1) Componente	2) Riesgo	4) Descripción del Riesgo	5) Fact. Exter.	6) Factores internos (Causas)	7) Importancia	8) Probabilidad	9) Impacto	10) Calificación del riesgo	11) Actividades de control	12) Responsables	
Ambiente de control	Corrupción y fraude	Existe riesgo de corrupción dentro de la empresa, y tráfico de influencias por parte del personal de mandos medios y superiores, no demuestran compromiso con la empresa y los objetivos institucionales.		No se encuentran definidas las políticas contables. No se analizan riesgos económicos. No se hace seguimiento al cumplimiento de políticas normas y procedimientos de la gestión contable. No se realizan auditorías	10	3	3	ALTO	1. Definir las políticas contables para la identificación, clasificación, registro e información de los hechos económicos y transacciones de la compañía. 2. Elaborar indicadores financieros que permitan detectar riesgos económicos. 3. Verificar que la gestión contable de cumplimiento a las normas, políticas y procedimientos aplicables. 4. Elaborar auditorías que garanticen la fidelidad de la información financiera.	Área administrativa y contable	
	Reducida rentabilidad	Existe el riesgo de que CIAYORA no presente mayor rentabilidad por el uso inadecuado de recursos es decir que sus procesos no presentan eficiencia.		Pocos márgenes de ganancia y beneficios económicos. No existe gestión de los gastos. No cuenta con indicadores económicos.	10	3	3	ALTO	1. Realizar un análisis de las actividades que generan ganancias y beneficios económicos e impulsar dichas actividades. 2. Emplear un sistema de gestión de gastos. 3. Implementar sistemas informáticos de análisis financiero e indicadores económicos. 4. Generar alianzas estratégicas.	Área administrativa y contable	

Evaluación de riesgos	Pérdidas económicas	Riesgo de que existan pérdidas económicas y los gastos realizados sean mayores a los ingresos.		No posee herramientas para detectar riesgos económicos. Mal control de ingresos y gastos. No existe planificación económica. Inadecuada toma de decisiones.	10	3	3	ALTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear registros estadísticos que permitan detectar riesgos. 2. Realizar análisis financieros al fin de cada ejercicio fiscal. 3. Implementar planes económicos. 4. Fortalecer la toma de decisiones teniendo en cuenta los aspectos económicos. 	Área administrativa y contable
Actividades de control	Partidas mal asignadas (Pobre estructura de cuentas)	Riesgo de que existan partidas mal asignadas o la estructura de sus estados financieros no se encuentren de acorde a lo que establece las Normas Internacionales de Auditoría.		La compañía no cuenta con un catálogo de cuentas contables adecuado al tipo de negocio. No se aplica normas contables.	10	3	3	ALTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear un catálogo de cuentas contables de acuerdo al tipo de negocio y según las disposiciones del ente regulador. 2. Aplicar normativa contable correspondiente. 	Área administrativa y contable
Supervisión y monitoreo	Problemas legales	Existe el riesgo de que la compañía llegue a tener problemas legales por el incumplimiento a la normativa aplicable.		Incumplimiento de obligaciones corporativas. Desconocimiento de obligaciones contractuales. Incumplimiento de leyes aplicables. No se realiza seguimiento periódico al cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos del proceso de gestión contable.	10	3	3	ALTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar asesores legales, financieros y administrativos. 2. Supervisar el cumplimiento de obligaciones corporativas. 3. Supervisar la correcta aplicación de leyes. 4. Realizar seguimiento al cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de procesos de gestión contable. 	Área administrativa y contable

Anexo 4. Estructura Organizacional



Anexo 5. Información

Razón Social TRANSCOMERCIAL CIAYORA C.A.	Número RUC 1791281675001	
Representante legal • NAVAS AGUAS WILLIAM HERNAN		
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	
Fecha de registro 21/12/1994	Fecha de actualización 04/03/2022	Inicio de actividades 26/09/1994
Fecha de constitución 26/09/1994	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 9 / PICHINCHA / CAYAMBE	Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO

Anexo 6. Reporte de similitud

		Identificación de reporte de similitud. oid:21463:240532042	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR		
2 Trabajo de titulación final, 16-06-2023. pdf	Yulissa Tarabata		
RECuento DE PALABRAS		RECuento DE CARACTERES	
17386 Words		96479 Characters	
RECuento DE PÁGINAS		TAMAÑO DEL ARCHIVO	
87 Pages		668.0KB	
FECHA DE ENTREGA		FECHA DEL INFORME	
Jun 16, 2023 11:08 AM GMT-5		Jun 16, 2023 11:09 AM GMT-5	

● 9% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 8% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Activa