

# Control interno como herramienta indispensable para mejorar la gestión integrada en la Empresa de transporte Seurtrans S. A de Santo Domingo de los Tsáchilas

## *Internal control as an essential tool to improve integrated management in the transport company Seurtrans S. A de Santo Domingo de los Tsáchilas*

Lorena Fernanda Cusme Vélez<sup>1</sup>, Paola Alexandra Paredes Del Valle<sup>1</sup>, Diana Carolina Loor Pin<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Instituto Superior Universitario Japón, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador

lcusme@itsjapon.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-9783-1219>

paparedesd@itsjapon.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-4280-5088>

dcloorp@itsjapon.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-0518-7300>

**Correspondencia:** lcusme@itsjapon.edu.ec

Recibido: 10/05/2024

Aceptado: 25/06/2024

Publicado: 05/08/2024

### Resumen

El control interno, definido como un proceso diseñado para garantizar la operación adecuada de una empresa y preservar sus recursos evitando pérdidas que perjudiquen la rentabilidad, es fundamental para la gestión eficiente de cualquier organización. Este estudio tiene como objetivo determinar la importancia del control interno como herramienta indispensable para la mejora de la gestión integrada dentro de la Empresa de Transporte Seurtrans S. A, ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas. Para ello, se utilizó un método cuantitativo con un diseño no experimental, encuestando a 30 trabajadores mediante un cuestionario de 12 preguntas basado en el modelo COSO. Los resultados obtenidos revelaron la urgente necesidad de implementar mejoras en el control interno para permitir una correcta evaluación de posibles daños financieros y establecer un eficiente sistema de flujo de

información dentro de la entidad, lo que facilitaría la toma de decisiones beneficiosas para la organización. Finalmente, se concluyó que la implementación correcta del sistema de control interno propuesto garantiza la eficacia y el cumplimiento de los objetivos empresariales, salvaguardando sus recursos y promoviendo una mejora continua en sus operaciones y procesos, proporcionando así una seguridad razonable a los miembros de la organización.

**Palabras clave:** Control interno, COSO, financiero, objetivos empresariales.

### Abstract

Internal control, defined as a process designed to guarantee the proper operation of a company and preserve its resources by avoiding losses that harm profitability, is essential for the efficient management of any organization. This study aims to determine the importance of internal control as an indispensable tool for improving integrated management within the Transport Company Seurtrans S. A, located in Santo Domingo de los Tsáchilas. To do this, a quantitative method with a non-experimental design was used, surveying 30 workers using a 12-question questionnaire based on the COSO model. The results obtained revealed the urgent need to implement improvements in internal control to allow a correct evaluation of possible financial damages and establish an efficient information flow system within the entity, which would facilitate the making of beneficial decisions for the organization. Finally, it was concluded that the correct implementation of the proposed internal control system guarantees the effectiveness and fulfillment of business objectives, safeguarding its resources and promoting continuous improvement in its operations and processes, thus providing reasonable security to the members of the organization.

**Keywords:** Internal control, COSO, financial, business objectives.

## Introducción

El control interno se define como un proceso diseñado para garantizar la operación adecuada de una empresa, así como también preservar sus recursos evitando pérdidas que perjudiquen la rentabilidad, ayudando a focalizar desviaciones que pueden evitar el cumplimiento de sus objetivos, siendo así un componente esencial para el éxito y sostenibilidad de cualquier

empresa. Además, el proceso de control interno debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, toda la empresa. [1]

Sin embargo, en la actualidad el entorno empresarial está marcado por inestabilidades esto como consecuencia del desconocimiento sobre cómo llevar a cabo la implementación de un sistema de control interno. De la misma manera, existen dificultades administrativas y económicas dentro de las empresas debido a que los líderes empresariales no le brindan la importancia necesaria a la urgencia de implementar este sistema. [2] Según menciona Mengmeng, (2020) se evidencio mediante un estudio un quiebre en el 70% de empresas privadas radicadas en Estados Unidos debido a la ausencia de un control eficaz. [3]

Es por ello que, llevar a cabo un buen control interno ayuda significativamente a un mejor aprovechamiento de todos los recursos administrativos logrando así un equilibrio y una estabilidad financiera que permite el incremento de la productividad dentro de la organización, en tal instancia Chacon (2020) destaca que las empresas que promocionen el control interno podrán conocer con certeza la realidad de las mismas, ya que se puede verificar que se cumplan los controles para tener una adecuada visión sobre su gestión resultando práctico para evaluar la eficiencia y productividad de las operaciones, así como también, la confiabilidad de los informes financieros o el cumplimiento de reglas y normas establecidas, para garantizar principalmente el logro de los objetivos empresariales. [4];[5]

De igual manera, esto contribuye a que se disminuya drásticamente los errores humanos que se encuentran relacionados con pérdidas financieras provocando un retraso o impedimento en el cumplimiento de los objetivos de la entidad, es por ello que, es de suma importancia llevar adecuadamente un buen control interno para salvaguardar los recursos de la empresa. [6]

Cabe destacar que, se ha identificado un marco del control interno denominado Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), mismo que nos brinda una estructura que ayuda a las empresas a ejecutar de manera adecuada el control interno. Dicho COSO se encuentra conformado por 5 componentes que abordan temáticas trascendentales como un buen ambiente de control, la correcta evaluación de riesgos, actividades de control, una eficiente información y comunicación y por último actividades de monitoreo. [7]

Bajo esta circunstancia, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la importancia del control interno como herramienta indispensable para la mejora de la gestión integrada dentro de la Empresa de transporte Seurtrans S. A de (Santo Domingo de los Tsáchilas)., para ello se utilizó una metodología no experimental de enfoque cuantitativo empleando una técnica de encuestas, mismas que permitieron conocer sobre el impacto que ocasiona dentro de las empresas un correcto control interno. [8]

## Metodología

El método utilizado en esta investigación, se aplicó un diseño no experimental, como lo explican Hernández y Mendoza (2018), quienes indican que este tipo de estudios se llevan a cabo sin manipular deliberadamente variables, observando únicamente los fenómenos en su entorno natural para su análisis. En este contexto, se utilizó un método cuantitativo que se basa en medir las características de los fenómenos sociales. [9]

## Población

La población de estudio estuvo compuesta por 30 miembros de la Empresa de Transporte Seurtrans S.A, situada en las intersecciones de las calles Av. Esmeraldas y Cesar Fernández en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. La investigación procedió tras obtener el consentimiento necesario a través de una petición formal dirigida al gerente general de la empresa, lo cual permitió llevar a cabo este estudio.

## Materiales

Para ejecutar dicha investigación en primera instancia se realizó una búsqueda bibliográfica sobre los métodos adecuados para una correcta implementación del control interno, para ello se llevó a cabo una encuesta indagatoria compuesta por un cuestionario de 12 preguntas basadas en la metodología COSO, mismas que permitieron determinar el nivel de conocimiento de la población analizada sobre la importancia de implementar dicha gestión.

## Resultados

A medida que una empresa crece, se vuelve crucial implementar un sólido sistema de control interno. Con el aumento de tamaño, múltiples propietarios, numerosos empleados y

delegación de tareas, la parte administrativa tiende a perder el control sobre los procesos de las empresas. Es aquí donde se hace necesario un sistema de control interno sofisticado, adaptado a las necesidades específicas, para garantizar la prevención de fraudes, errores o pérdidas, o al menos para minimizar el riesgo de estos eventos. [10]

## Resultados

Es por ello que se realizó una encuesta dentro de la empresa de transporte Seurtrans S. A (Santo Domingo de los Tsáchilas), que nos permite conocer con mayor claridad el impacto que genera el desconocimiento que existe entre los miembros de la organización sobre la importancia de un control interno adecuado que permita generar un aporte positivo.

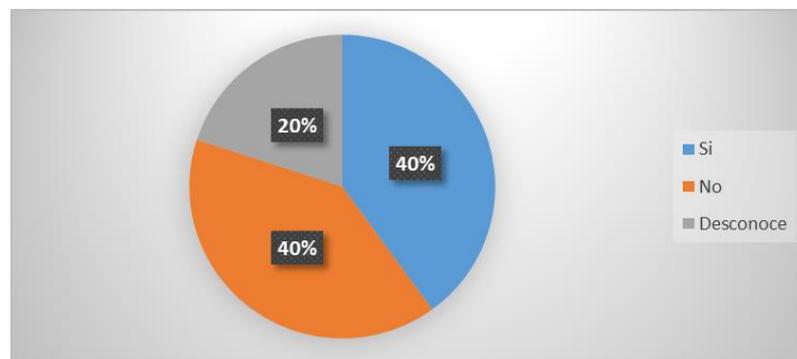


Figura 1. Control interno

Al preguntarle a los miembros de la empresa de transporte Seurtrans S. A (Santo Domingo de los Tsáchilas) sobre la familiaridad que poseen por el significado de Control Interno [Figura 1], se logró determinar que 12 de los 30 trabajadores si tiene conocimiento sobre el tema lo que equivale al 40% de encuestados, sin embargo, el restante 40% correspondiente a 12 trabajadores más contestaron que no tienen ningún conocimiento del tema mencionado aunque si les resulta familiar el termino, por otro lado, también se evidencio un total desconocimiento del tema por parte de 6 trabajadores de la empresa lo que equivale al 20%. Tales resultados indican que es un serio problema para la empresa debido a que la mayoría de sus colaboradores no tienen del todo claro la importancia que genera el control interno para alcanzar sus objetivos empresariales.

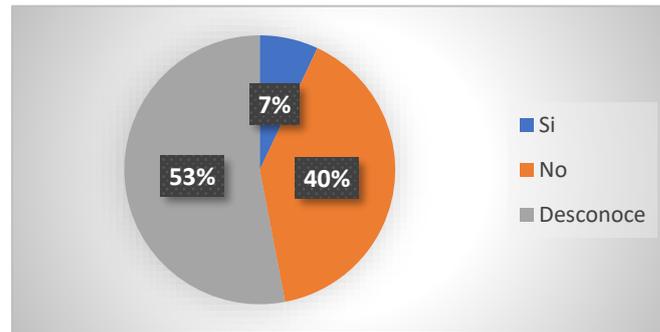


Figura 2. Eficiencia del control interno

En base a los resultados obtenidos luego de la encuesta realizada a 30 trabajadores de la empresa de transporte Seurtrans S. A (Santo Domingo de los Tsáchilas) sobre si existe un control interno eficiente dentro de su organización se obtuvieron los siguientes resultados [Figura 2], donde solo 2 trabajadores respondieron que, si lo que equivale al 7% de la población, por otro lado, el 40% de empleados es decir 12 de ellos menciono que no existe un buen control interno en la empresa y el 53% restante comenta que no tiene conocimiento alguno sobre la eficacia de dicho control interno. Por tal razón estos datos nos evidencian la urgencia que tiene la empresa en implementar un buen sistema de control que sea viable tanto para los trabajadores como para la organización empresarial.

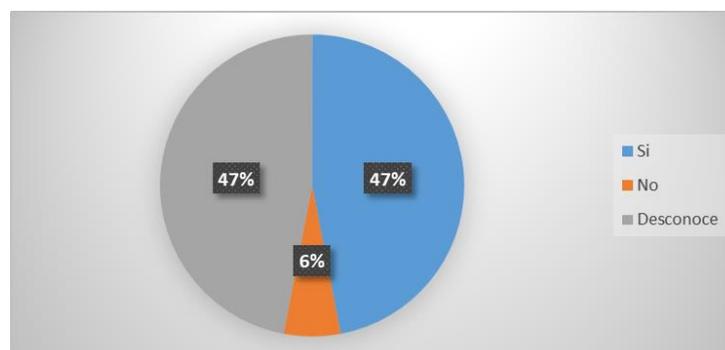


Figura 3. Estandarización de documentos financieros

Indagando sobre el conocimiento de la importancia de una estandarización de documentos financieros dentro de la empresa de transporte Seurtrans S. A (Santo Domingo de los Tsáchilas) [Figura 3] se logró constatar que el 47% de los encuestados mencionan que, si es prioritario llevar a cabo esta acción, aun así, existe un desconocimiento bastante grande por parte del 47% de trabajadores de la organización y una minoría compuesta por el 6% que indica que no es de gran importancia realizar dicha estandarización. Es así, que estos datos dan a conocer que dentro de la organización no se le está dando la importancia adecuada a

dicha gestión por lo que probablemente los procedimientos uniformes para la preparación, presentación y registro de información financiera no se estén llevando de manera adecuada.

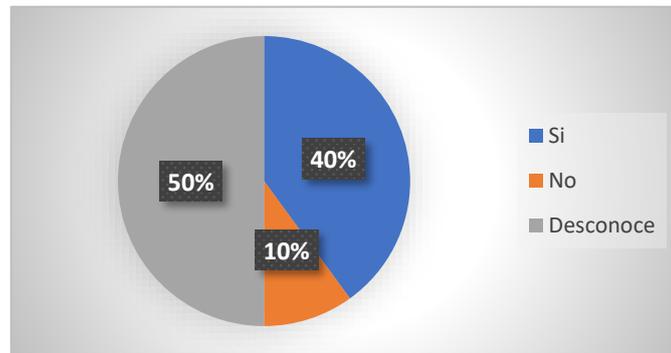


Figura 4. Interés de directivos en el reconocimiento, empleo y seguimiento de los riesgos encontrados en la entidad

Cuando se preguntó a los trabajadores de la empresa de transporte Seurtrans S. A (Santo Domingo de los Tsáchilas) sobre si existe un interés y compromiso por parte de los miembros directivos de la empresa en el reconocimiento, empleo y seguimiento de los riesgos financieros encontrados en la entidad [Figura 4], un 40% de la población indicó que efectivamente si existe tal compromiso, mientras que el 10% informó que no se está dando el seguimiento necesario a dicho problema, por ultimo un 50% de encuestados manifiesta no conocer sobre el compromiso del sector directivo en ese ámbito. Por lo que, se hace alusión que si bien es cierto un pequeño porcentaje hace referencia a que no se le da la importancia necesaria, la mayoría de la población no se encuentra informada sobre las decisiones y compromisos que se toman dentro de la empresa.

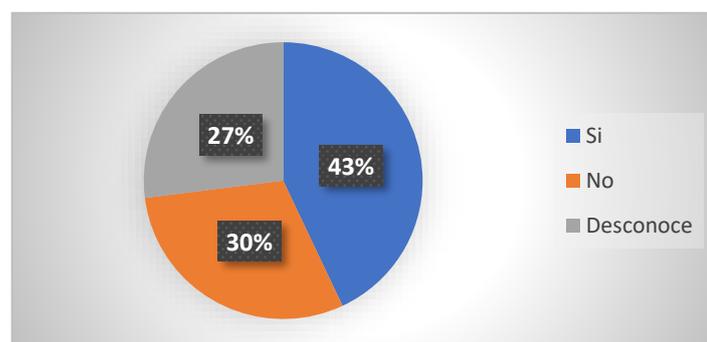


Figura 5. Planes de contingencia en el área contable

Otra de las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa de transporte Seurtrans S.A (Santo Domingo de los Tsáchilas) fue, si existe un plan de contingencia dentro de área contable que permita tener precauciones para posibles emergencias [Figura 5], en donde el

43% de la población respondió que efectivamente la organización cumple con lo mencionado, sin embargo el 30% contestó que no se cuenta con dicho plan dentro del área de contabilidad y el 27% restante menciona que desconoce de esa información. Por lo que en base a los resultados se puede deducir que la empresa si está equipada con dicho plan preventivo sin embargo no existe una comunicación efectiva entre los operarios de la empresa.

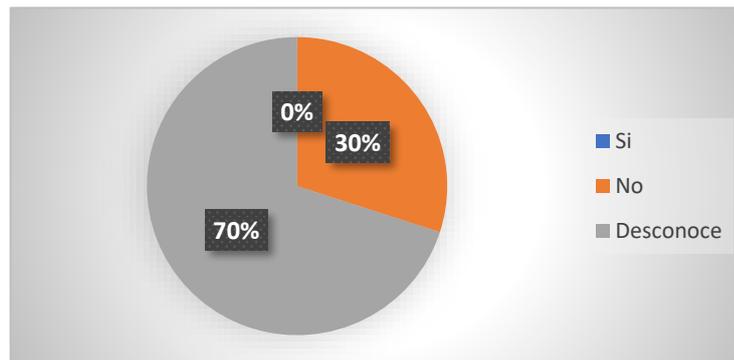


Figura 6. Registros históricos o estadísticos

Al encuestar a los trabajadores de la empresa de transporte Seurtrans S.A (Santo Domingo de los Tsáchilas) sobre si la entidad posee registros históricos y/o estadísticos que proporcione una perspectiva para especificar la probabilidad de ocurrencia de riesgos [Figura 6], a lo que el 30% de estos respondió que no se cuenta con tal información archivada dentro de los registros y el 70% menciona que desconoce sobre la existencia de tales datos. Lo que nos lleva a deducir la urgencia de implementar un sistema que permita guardar archivos necesarios que proporcionen una perspectiva sobre la probabilidad de ocurrencia de riesgos específicos.

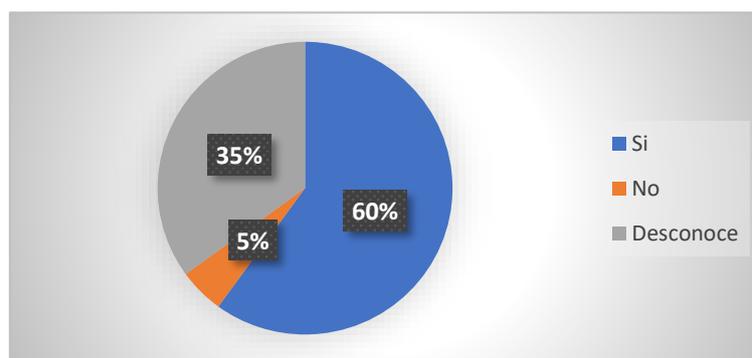


Figura 7. Capacidad de actuación frente a algún riesgo

Al momento de preguntar a los trabajadores de la empresa de transporte Seurtrans S.A (Santo Domingo de los Tsáchilas) si el equipo directivo cuenta con la capacidad necesaria para

actuar correctamente ante un posible riesgo financiero [Figura 7], un 60% de ellos indico que los miembros del directorio si están aptos para enfrentar cualquier amenaza que pueda presentarse en el ámbito financiero, aunque un 5% opina que no se están del todo capacitados para cubrir este tipo de peligro, el resto del porcentaje es decir 35% destaca que no tiene ningún conocimiento sobre las habilidades de las personas que se encuentran al frente de la organización. En base a estos datos determinamos que la gran mayoría confía en las aptitudes de los directivos, por lo que, la empresa se encuentra protegida en este aspecto ya que al parecer sus miembros están comprometidos en actuar de manera oportuna ante cualquier evento negativo.

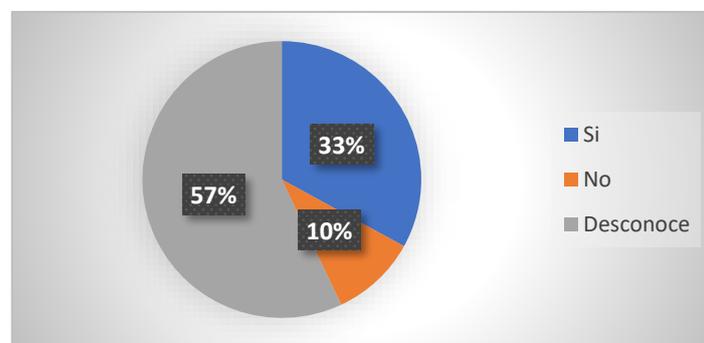


Figura 8. Controles en el área contable

En razón de las respuestas obtenidas por los trabajadores de la empresa de transporte Seurtrans S.A (Santo Domingo de los Tsáchilas) cuando averiguamos sobre si la dirección cuenta con controles establecidos en el área contable para la detección oportuna de riesgos [Figura 8], en donde el 33% es decir 10 encuestados dicen que por parte de la dirección si cuentan con controles dispuestos para el área contable, mismo que permiten detectar errores de manera eficiente, aun así un pequeño porcentaje del 10% hace referencia a que no se tiene dichos controles y por último en mayor proporción un 57% se refiere a que no tiene conocimiento si dentro de contabilidad existe tal control. Lo que nos lleva a deducir que seguramente no se está estableciendo de manera adecuada el control de riesgos en el área financiera.

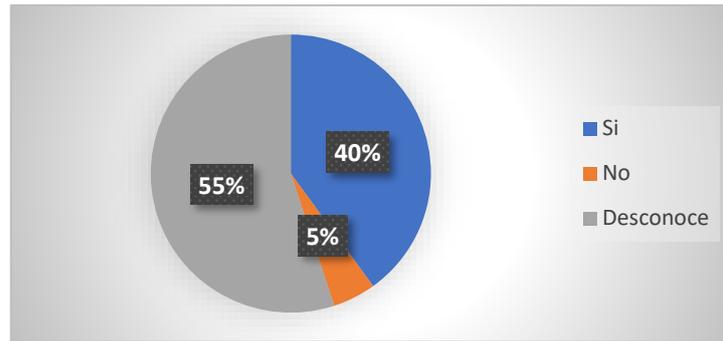


Figura 9. Sistema de registro de operaciones

En base a las respuestas conseguidas al encuestar a trabajadores de la empresa de transporte Seurtrans S.A (Santo Domingo de los Tsáchilas) acerca de si el área contable se encuentra equipada con un sistema automatizado para el registro de sus operaciones [Figura 9], por ende las respuestas fueron que el 40% refiere que en realidad si tiene el área contable este tipo de sistema, aun así un 5% manifiesta que no se encuentra equipado adecuadamente en este sentido y finalmente el 55% dice no estar al tanto de la implementación de dicho sistema. Por lo que se deduce que el área contable si cuenta con dicho sistema sin embargo no está siendo manejado de manera adecuada por eso existe una gran falta de conocimiento.

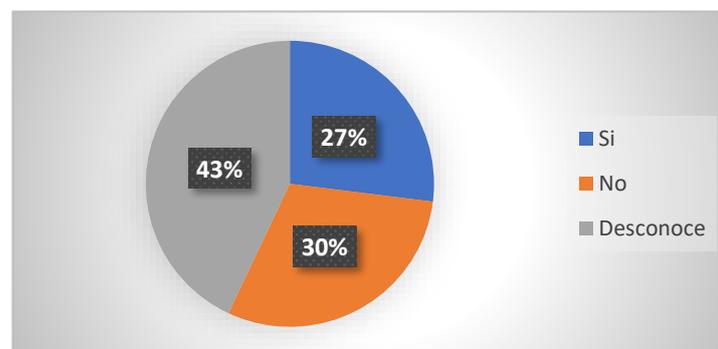


Figura 10. Plan de acción correctiva para irregularidades

Al momento de consultar a los trabajadores de la empresa de transporte Seurtrans S.A (Santo Domingo de los Tsáchilas) si dentro de la entidad existe algún plan de acción con medidas correctivas para las irregularidades encontradas y además estas se informan de manera oportuna [Figura 10], por lo que contestaron el 27% de estos que si existe esta planeación, pero el 30% indico que la empresa no cuenta con tal medida correctiva y que no se informa debidamente y la gran mayoría es decir el 43% opina que no tiene conocimiento alguno sobre dicha pregunta. En tanto se puede evidenciar la urgencia de implementar un plan de mejoras que atienda oportunamente estas necesidades y que además proporcione un canal seguro de información.

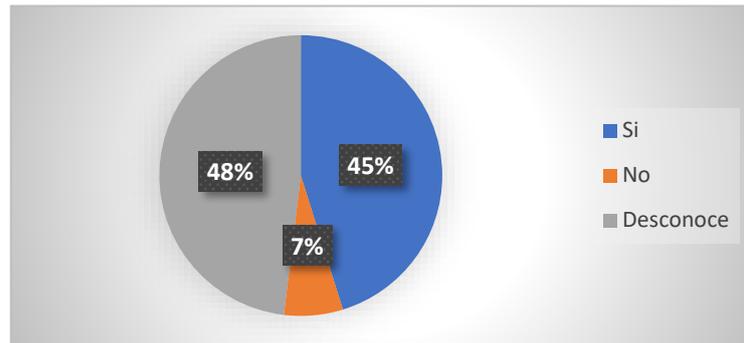


Figura 11. Canales de comunicación adecuado

Otra pregunta realizada a los trabajadores de la empresa de transporte Seurtrans S. A (Santo Domingo de los Tsáchilas) fue si los canales de comunicación entre la administración y el área contable son los adecuados [Figura 11], en donde se obtuvo como respuestas que el 45% de encuestados puntualiza que si se tiene un mecanismo de comunicación adecuado, aun así el 7% sigue opinando todo lo contrario, es decir, que el canal de comunicación no es el adecuado y por ende no existe ningún flujo de información, por ultimo un 48% de la población emite un criterio desconocido al momento de responder a esta pregunta. En tal instancia se entiende que probablemente si exista un flujo de comunicación eficiente, aun así, este no cubre todas las necesidades requeridas por la empresa.

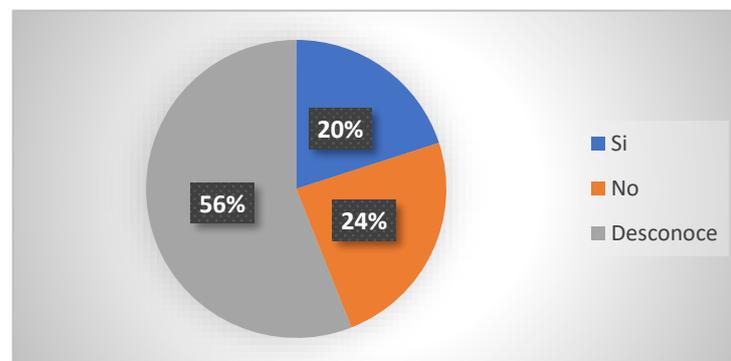


Figura 12. Metas y objetivos de la institución

Finalmente, como ultimo cuestionamiento a los trabajadores de la empresa de transporte Seurtrans S. A (Santo Domingo de los Tsáchilas) se mencionó sobre si el trabajo que se desempeña en el área contable está vinculada al cumplimiento con las metas y objetivos de la institución, en donde un porcentaje minoritario del 20% opina que si se cumple con dichos objetivos, sin embargo el 24% indica que no se está llevando un adecuado trabajo por parte de esta área y la gran mayoría determina no conocer absolutamente nada sobre si estas decisiones influyen en el cumplimiento de metas para la organización. Si bien es cierto es de vital importancia que cada área de la empresa ayude a cumplir con los objetivos aun así

mediante este esquema se observa que dicho grupo posiblemente necesite una medida inmediata de reajuste que permita lograr los objetivos en común por parte de la entidad.

## Discusión

En este estudio se analizó la necesidad de implementar medidas correctivas en el área de contabilidad y sistema directivo de la empresa de transporte Seurtrans S. A (Santo Domingo de los Tsáchilas) y como el control interno ayudaría a mejorar su funcionamiento y eficacia, debido a que se ha observado un sinnúmero de empresas grandes y medianas que de manera abrupta han dejado de ser viables. Algunas han quebrado, otras están en proceso de reestructuración y otras han sido declaradas insolventes. [11]

Aun así, los resultados obtenidos en la presente investigación hacen referencia a que existe una gran urgencia por implementar una mejora en el control interno dentro de la empresa que permita una correcta evaluación de posibles daños financieros, así como también un eficiente sistema de flujo de información dentro de la entidad para la adecuada toma de decisiones que beneficien a la organización, de igual manera se debe implementar un plan de acción capaz, que permita detectar irregularidades financieras con el fin de prevenirlas y crear un registro de datos para determinar posibles complicaciones en el futuro. [12]

En base a eso hemos comparado nuestro estudio con el realizado por López, Silva y Bordón en la ciudad de Pilar donde analizan la incidencia del control interno en la gestión logística de una empresa y obtienen como resultado que este sistema incide significativamente en el área mencionada para su correcto funcionamiento y para una adecuada optimización de los recursos de la empresa, evidenciando así que la entidad posee un control interno que evalúa aspectos como el entorno de control, la identificación de riesgos, las actividades de control, la gestión de la información, la comunicación, así como la supervisión y el monitoreo. [13], [14]

Así mismo, comparando la presente investigación realizada por Díaz, Moreno, Olvera y Osorio llevada a cabo en el cantón La Mana en donde se determina el control interno en el logro de los objetivos de la empresa “Ferretería Noble L.G.A;” y obtuvieron como resultado que dicha institución no cuenta con un sistema de administración idóneo lo que genera un sistema de control interno débil con múltiples deficiencias en la definición de políticas y

procedimientos, así como en la falta de una estructura organizacional y en la claridad de las funciones de los empleados lo cual resultó en un bajo nivel de confianza en la gestión del riesgo, afectando el desarrollo normal de sus actividades. [15]

Todo ello de manera similar a nuestra investigación por lo que se define en la enorme necesidad de implementar un adecuado control interno dentro de las pequeñas y medianas empresas.

## Conclusiones

Mediante la presente investigación se logró determinar el alcance que brinda la correcta implementación del control interno como herramienta para mejorar la gestión integrada dentro de la Empresa de transporte Seurtrans S. A de (Santo Domingo de los Tsáchilas); esto debido a que el análisis realizado muestra la necesidad de implementar un sistema formal de control interno fundamentado en la gestión de riesgos de acuerdo con la metodología COSO, permitiendo así garantizar la eficacia y cumplimiento de sus objetivos, salvaguardar sus recursos, adherirse a las regulaciones internas y externas, y alcanzar una mejora continua en sus operaciones y procesos, proporcionando una seguridad razonable a los miembros de la organización.

Los resultados obtenidos arrojaron un sinnúmero de mejoras que se debe realizar dentro de la institución como lo es adecuar un sistema que permita la fluidez de la comunicación para que la toma de decisiones entre los miembros directivos y del área contable se vuelva eficaz y de esta manera ayudar a fortalecer el ámbito financiero y directivo, además de solventar las necesidades de acciones correctivas para futuros incidentes financieros que puedan presentarse.

Es así como concluimos este trabajo en donde el control preventivo mediante diversas estrategias demuestran ser un antídoto efectivo para toda organización y el cumplimiento de objetivos empresariales.

## Referencias

- [1]. M. Acosta, “¿Qué es el control interno y por qué es importante?,” *Marsh*, vol. 1, no. 2, pp. 1-10, January 2020.
- [2]. L. Mengmeng, “Enterprise Internal Control and Accounting Information Quality,” *Scientific Research*, vol. 6, no. 1, pp. 16-26, March 2017.
- [3]. R. H Sampieri, “*Metodología de la investigación*,” 2nd ed. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2018.
- [4]. W. Chacón Paredes, “Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas,” *Infaecca*, vol. 1, no. 1, pp. 4-15, September 2019.
- [5]. W. A Camacho Villota, D. J Espinoza, J. Paredes, “Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas,” *Universidad Técnica de Babahoyo*, vol. 1, no. 1, pp. 17-27, March 2017.
- [6]. G. Ortiz Mosquera, “Control interno coso ERM aplicado al talento humano del sector público en Ecuador,” *Investigación en Ciencias de la Administración*, vol. 5, no. 17, pp 32-39, March 2021.
- [7]. M. Catagua, M. Pinargote, M. Mendoza, “Internal Control and COSO model in business administrative and financial management,” *Universidad San Gregorio de Portoviejo*, vol. 3, no. 1, pp. 151-166, December 2021.
- [8]. H. Escobar, L. Surichaqui, F. Calvanapón, “Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales – Perú,” *Visión de Futuro*, vol. 27, no. 1, pp. 1669-7654, July 2022.
- [9]. L. Vega de la Cruz, F. Marrero-Delgado. “Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión,” *Revista internacional de administración*, vol. 14, no. 1, pp. 549-570, February 2021.

- [10]. N. Arroyo Castro, F. Guzmán Olvera, E. Hurtado Palmiro, “El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías,” *Revista observatorio de la Economía Latinoamericana*, vol. 12, no. 1, pp 220-231. Agust 2019.
- [11]. J. Ramón Ruffer, “El control interno en las empresas privadas,” *Universidad de Chicago*, vol. 10, no. 5, pp. 548-556. January 2020.
- [12]. A. Mendoza Vera, P. Ávila Ramírez, H. Pinargote, L. Fernández, “El control interno, beneficios en las empresas,” *Revista Suplemento CICA*, vol. 2, no. 6, pp. 420-455. December 2018.
- [13]. D. López Enciso, J. Silva Medina, M. Bordón López, “Incidencia del sistema de control interno en la gestión de logística de una empresa gastronómica de la ciudad de pilar,” *Ciencia Latina Internacional*, vol. 8, no. 1, pp. 1-23, February 2024.
- [14]. N. Quinaluisa, V. Ponce, S. Muñoz, X. Ortega, J. Pérez, “El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO,” *Cofin Habana*, vol. 12, no. 1, pp. 47-64, June 2018.
- [15]. A. Pirela, “Estudio de un caso de control Interno,” *TeloS*, vol. 7, no. 3, pp. 483-495, August 2019

Los autores no tienen conflicto de interés que declarar. La investigación fue financiada por el Instituto Superior Universitario Japón y los autores.

Copyright (2024) © Lorena Fernanda Cusme Vélez, Paola Alexandra Paredes Del Valle, Diana Carolina Loor Pin

Este texto está protegido bajo una licencia  
[Creative Commons de Atribución Internacional 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

