



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE  
INGENIERO(A) EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA**

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE LOS TIQUETES DE CAMINO DE LA  
COOPERATIVA DE TRANSPORTE PUBLICO FIFA**

**EGRESADO:**

**LEON CHIQUITO FREDDY ORLANDO**

**TUTOR:**

**ING. GARÓFALO VELAZCO DARLI**

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Transporte público Flota Interprovincial Fluminense Asociada FIFA de la ciudad de Vinces de la Provincia de Los Ríos, ubicado en las calles Weinza s/n Machinaza a lado de la agencia de tránsito municipal del cantón Vinces, con ruc 1290029526001 un contribuyente siendo el tipo de una sociedad privada, con fecha de resolución actualizada 01/06/2013 y número de resolución 001584 se encarga del transporte público de personas y encomiendas desde Vinces a Guayaquil o viceversa. Empezó a laborar por primera vez el 03/01/1969, cuenta con alrededor de 50 empleados entre choferes, oficiales y personal administrativo.

El presente caso de estudio se titula CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE LOS TIQUETES DE CAMINO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO FIFA, se realizó con la finalidad de conocer cómo se está manejando el control interno de la cooperativa y así conocer más a fondo sobre la problemática que aqueja el debido funcionamiento de la misma para ofrecer posibles soluciones las cuales se presenten como una mejora continua para la cooperativa de transportes F.I.F.A.

La presente investigación tendrá como metodología el método descriptivo, este permite evaluar el comportamiento de situaciones en las que se encuentra una empresa, sociedad, entre otros, donde la información será sustentada con bases teóricas con sus respectivos autores y el método deductivo, para llegar a realizar las conclusiones de la investigación. Se utilizará la técnica de investigación de entrevista a los socios de la Cooperativa de Transporte Público F.I.F.A, esta entrevista se llevará a cabo por medio de internet utilizando la aplicación WhatsApp.

La Sub-líneas de investigación es Auditoría y Control, está se encuentra totalmente ligada a la contabilidad, donde el control interno nos permite evaluar los procedimientos de una empresa, basándose a la Cooperativa de Transporte Público.

## DESARROLLO

El presente estudio de caso va ser ejecutado en la Empresa a la cual que hace referencia es a la Cooperativa de Transporte publico Flota Interprovincial Fluminense Asociada FIFA de la ciudad de Vinces de la Provincia de Los Ríos con el tema: CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE LOS TIQUETES DE CAMINO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PUBLICO FIFA; desarrolla sus actividades desde el año 1969, siendo su representante legal el señor GUZMAN COELLO RAFAEL ENRIQUE, la misma que se encuentra ubicada en la calle Weinza s/n Machinaza del cantón Vinces.

Esta Cooperativa de transporte publico FIFA surgió ante la necesidad de accesibilidad y para el bienestar de los habitantes y moradores de los recintos aledaños que requieren de este servicio, que se dedica netamente a brindar el servicio de transportes y encomiendas a la población del cantón Vinces y sus sectores aledaños, de esta manera se logró extenderse de manera eficiente y exitosa.

Para (Miralles-Guasch, 2003) el concepto de accesibilidad "... hace referencia a la facilidad con que cada persona puede superar la distancia que separa dos lugares y de esta forma ejercer su derecho como ciudadano..."

"Los servicios son actividades económicas que ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes que los compradores son responsables". A cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, los clientes de servicios esperan obtener valor al acceder a bienes, trabajo, habilidades profesionales, instalaciones, redes y sistemas, sin embargo, por lo general no adquieren la propiedad de cualquiera de los elementos físicos involucrados (Lovelock, 2009)

En base a la problemática encontrada dentro de Cooperativa de Transporte publico FIFA, se dio a notar un amplio déficit de ingresos al no llevar un adecuado registro de los tiquetes de caminos, siendo este un problema externo que afecta de manera directa al interior de la cooperativa, debido a la persona que es encargada de emitir los tiquetes de caminos el oficial que según la Real Academia Española (2014) es “Empleado que bajo las órdenes de un jefe estudia y prepara el despacho de los negocios en una oficina”.

De acuerdo con (Douglas da Silva, 2020) los sistemas de tickets son una herramienta que ayudan a organizar el área de soporte de las empresas, pues es posible evaluar la prioridad del problema, archivar y monitorear el incidente, además de hacer seguimiento del progreso y destinar a un miembro del equipo la cantidad de tickets que uno va a resolver en el día.

Conociendo el concepto de CONTROL INTERNO, es el proceso ejecutado por la gerencia o por el personal de la Cooperativa para así conocer y valorar los riesgos que conlleva el uso inapropiado de los Tiquetes de camino. Es recomendable analizar a todo el personal de trabajo dentro y fuera de la Cooperativa para que realicen sus actividades de manera competente, tanto fiscal y tributaria o en el campo de trabajo para así obtener una seguridad razonable y acogerse más a sus objetivos trazados para así no encontrar un aumento de posibles fallas y responder de manera inmediata para que no incremente la magnitud del problema.

(Giovanny, 2001) indica que el control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias, el control interno comprendo el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y

administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Dado a la persona que es el encargo de emitir los tiquetes no realiza la entrega dentro los puntos de boletería “Terminal”, sino en el transcurso del recorrido después de haber partido a su destino y esto radica a que el bus como tal no es el responsable de este déficit que ocasiona al ingreso ya que sus vías son por sectores abiertos y por recinto aledaños, esto no implica que los usuarios hagan su respectiva parada para tomar el medio de transporte ya que con tal la cooperativa otorga el servicio, puesto que la ruta a tomar es Vinces – Guayaquil y viceversa Guayaquil -Vinces.

Sin embargo, al contar con estos tiquetes de camino son contabilizado por los boletos otorgados por el oficial, pero no en su totalidad ya que los pasajeros al hacer la respectiva parada en el pueblo más cercanos no se le dan el respectivo tiquete de camino ya que el valor a cobrar es imperceptible considerado como una parada minima de 0,75centavos estipulado por la Cooperativa de Transporte publico F.I.F.A.

En consideración de la tarifa estipulada por la Agencia Nacional de Transito de parada minima, los pasajeros no se encuentran de acuerdo con pagar el monto dicho y tomando en consideración, un pago razonable y llegando un trato con el encargo de los tiquetes y esto se lleva a cabo y no otorgando los boletos de camino.

Se podría aseverar a través de (Bembibre, 2010) que los boletos pueden cumplir diferentes funciones dependiendo de la situación específica en la que se lo use. Uno de los tipos más comunes de boletos es el que se obtiene cuando se quiere viajar en algún tipo de transporte y se paga un costo especificado previamente. Este boleto es común para todos los pasajeros y se puede tener antes de realizar el viaje o en el transcurso del mismo (sobre todo cuando se trata de viajes de larga distancia que pueden ser adquiridos o reservados con anticipación, por

ejemplo, un vuelo de avión) o en el momento de realizar el viaje (por ejemplo, los viajes de corta distancia como los colectivos, trenes u otros medios de transporte intraurbanos).

Al tomar estas rutas pasan de la Provincia de los Ríos a la Provincia del Guayas al transcurrir por sectores como Macul, Palestina, Santa Lucía, Daule, Nobol y terminando en la ciudad de Guayaquil, en efecto el problema surge al momento de pasar por esas vías ya que es la carretera principal de acceso para llegar al destino, también existen vías alternas a las que se le conoce como Bypass, las cuales no pasan por ciertos sectores y liberan tiempo de llegada pero no es factible tanto para el conductor y oficial de transporte ya que el adicional de dinero que le ingresan son repartidos entre ellos debido que al entrar por la ciudad pueden recoger pasajeros adicionales y esto es un ingreso añadido.

Según (González, 2020) un Bypass, una circunvalación o autopista son términos similares con un mismo fin evitar una zona urbanizada, una ciudad o un pueblo, para dejar así el tráfico local sin ninguna interferencias y especialmente está diseñada y construida para el tráfico de vehículos motorizado, provista de una doble calzada separada para los dos sentidos del tráfico con cuatro o más carriles, en total, con sentido de circulación separados, con un control total de los accesos, proyectada para circular a velocidades elevadas. Cumple con muchas características: disponer de dos bandas de circulación para cada sentido, disponer en cada banda al menos 2 carriles de circulación y arcenes laterales, entre otros.

Además, la competencia no solo radica de las Cooperativas en la Ciudad de Vinces que presta el mismo servicio de transportar a los pasajeros, sino también al momento de pasar a la Provincia del Guayas sobresaltan las demás cooperativas que hacen paradas inesperadas como la Cooperativa Balzareña, la Cooperativa Sucre y la Cooperativa Colimeña.

Estas Cooperativas desvalorizan mucho el valor de los pasajes, haciendo subir a los pasajeros con un precio menor a lo estipulado, observando que la transportación pública en la

actualidad está pasando por una situación crítica que toma a consideración de ir con un pasajero con un valor menos antes de ir con el autobús vacío. Esto se debe gracias a las demás cooperativas que realizan esto y al cobro a diario que le hacen a los pasajeros y a los comerciantes al tomar el transporte público FIFA consideran que pueden pagar el mismo valor de las demás cooperativas y para no tornarse un ambiente conflictivo con el encargado de entregar los tiquetes de camino y el pasajero toman a ceder el pago.

El dinero recaudado a través de los tiquetes de camino, tiene la finalidad de cubrir los gastos que se generan en el transcurso del día esto indica pagar la frecuencia del vehículo y el retraso de la llegada al Terminal. Siempre y cuando el encargado de ese dinero tenga que rendirle cuentas al propietario del vehículo o en ocasiones los mismos dueños administran el dinero ya que circulan en su propio vehículo.

La Cooperativa no interfiere en forma directa con el dinero a recaudar en el camino, pero si exige un informe del dinero recaudado y esa información la da el propietario del vehículo a la Cooperativa para así cubrir su cuota a diario, además la Cooperativa consta con otro ingreso que es de la Gasolinera y los 2 ingresos se usa para los pagos de la misma.

(Hernandez, 2017) indica que el Transporte público es la clave para garantizar la capacidad de las personas para acceder a las oportunidades que ofrece la ciudad. A diferencia de otros medios de transporte, como el automóvil, este es el que menos peso monetario recarga sobre los usuarios, lo que lo convierte en el medio que más desmercantiliza la movilidad.

Existen un sin número de pasajeros que no van hasta el destino final de autobús, si no solo hasta el pueblo más cercano y ese ingreso no es contabilizado ya que no es monitoreado ni por el dueño de autobús o por la Cooperativa como tal, no existe una cuenta o asiento contable que respalde los tiquetes de caminos.

Aunque normalmente en la ciudad de Vinces la Cooperativa de Transporte público FIFA no es la única cooperativa que brinda sus servicios de transporte interprovincial de pasajeros y encomiendas, también existen cooperativa legalmente formada tales como: Cooperativa Salitreñas y la Cooperativa de Rutas Vinceñas que cubren las mismas vías para llegar a su destino.

Excepto la Cooperativa Salitreña que toma otra carretera de acceso para llegar al destino final que es la ciudad de Guayaquil, en la ciudad de Vinces popularmente conocida como “PARÍS CHIQUITO” se encuentra ubicada las oficinas de la cooperativa de Transporte publico FIFA la cual hemos considerado un problema no difícil de resaltar, pero si afectando levemente de manera interna a la Cooperativa.

En la actualidad esta Cooperativa de Transporte publico FIFA es una Operadora de Transporte Terrestre que consta con 30 buses en la cual ahora ejerce su labor de carácter arduamente y eficiente de una forma íntegra y diariamente para así otorga un buen servicio de calidad a la comunidad Vinceñas.

Una Operadora de Transporte terrestre constituye toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial; su reglamento y demás normativas aplicables, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de Transporte en cualquiera de sus clases y tipos. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

La realidad de la cooperativa, es que los objetivos alcanzados en estos últimos años se han visto afectado ya que normalmente este estudio de caso va dirigido en el periodo 2020. Existiendo un elemento primordial que se ve afectado a la Cooperativa de Transporte publico FIFA fue la pandemia covid-19 en base a que se redujo el número de pasajeros, las restricciones

vehiculares afecto los automotores tanto públicos como particulares, esa fue una de las nuevas medidas que se adoptaron tras la reunión del comité de operaciones de Emergencia (COE).

También se vieron afectados ya que sus actividades de trasladar a los pasajeros y encomiendas sufrieron una paralización durante el estado de excepción puesto a que no realizaron sus actividades en el transcurso del 16 de marzo del 2020 hasta el 27 de Julio de el mismo año, comenzando con el transporte de pasajero con un 25% de capacidad del autobús siendo una perdida muy significativa para la cooperativa por el uso excesivo del Diesel y sin ni siquiera haciendo parada por los sectores más cercanos hasta la ciudad de Guayaquil.

Considerándose ya casi por poco en convertirse en una línea de servicio ejecutivo y de igual manera se adaptaron a tomar todas las medidas de bioseguridad hasta la actualidad ya que nos ubicamos en una post-cuarentena, pero irían fuera de los parámetros a no tener en cuenta sus principios de servicio público y naturalmente trabajan con la capacidad del 100% del autobús.

En base a la Real Academia Española (2014), el termino de servicio público es “Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad. Servicios públicos de transporte. Servicios públicos sanitarios”.

Según (Colombain, 1956), la definición de una cooperativa es una asociación de personas en número variable que se enfrentan con las mismas dificultades económicas, y que libremente unidas, sobre la base de la igualdad de sus derechos y obligaciones, se esfuerzan por resolver esas dificultades, principalmente administrando por su cuenta y riesgo, con miras al provecho material y moral común, y mediante la colaboración de todos, una empresa en la cual delegaron una o varias de las funciones económicas que responden a las necesidades comunes.

La cooperativa de transporte publico FIFA considero el problema de los tiquetes de camino y propuso los socios activos de la Asamblea general un control interno de manera más estrictas

e implementaron el servicio de transporte ejecutivo en el año 2019 a mediados del mes de Abril, considerando que sea factible para el ingreso de la cooperativa como tal ya que las rutas a tomar serian por los Bypass y optimiza tiempo y cumple con las satisfacción de los pasajeros, siendo un agradable servicios sin temor a ser propenso de un asalto.

Según (Recorrido.pe/Blog, 2019) un bus ejecutivo es el transporte más popular para viajar, recorrer ciudades e incluso países es posible a través de este medio y adquirir experiencia totalmente distinta. Al recorrer las ciudades con estos buses ejecutivo tiene beneficios tanto económicos como prácticos, por otro lado, el trayecto se hace bastante más ligero que viajar en un bus corriente. Esta comodidad hace posible dormir mejor, leer un libro, ver la televisión, ingerir alimentos, entre otras actividades que te servirían de provecho durante el camino, sin la sensación de aburrimiento o de tiempo perdido que podría dejarte un ómnibus tradicional.

Esta propuesta fue elaborada y ejecutada con el permiso de la Agencia nacional de Transito, pero si adoptando un valor superior que el normal otorgado por la Comisión de Transito según lo que está estipulado en la página actualizada de las tarifas de Transporte Terrestre publico Interprovincial de pasajeros en el Ecuador por derogatoria del Decreto Ejecutivo 883, debido que indica un valor de 2,90 la tarifa normal y a un 1,45 la tarifa preferencial. Tomando en cuenta que es el valor de las vías más transitadas pues el valor a recibir una vez otorgando el servicio ejecutivo seria de 4,00 dólar la tarifa normal y a un precio de 2,00 la tarifa preferencial.

Cabe de recalcar este medio de transporte optimizaría tiempo de llegada al destino siendo la ciudad de Guayaquil por ende muy beneficioso para los usuarios ya que las Cooperativas que prestan el mismo servicio en la Ciudad de Vinces no lo implementaron fue una de los factores beneficiarios para toda la entidad como es el gusto y preferencia de los pasajeros fueron direccionado al transporte publico FIFSA.

El determinado tiempo de llegada era alrededor de 1 hora 45 minutos con mucha diferencia a los demás buses de la cooperativa que tomaban la ruta larga ya que no prestaban el servicio ejecutivo y el tiempo estimado era alrededor de 2 horas 45 minutos. Pero debido a la Pandemia covid-19 se vieron obligados a las suspensiones de este servicio de transporte ejecutivo, pero los socios estarían dispuestos a implementarlo nuevamente este proyecto ya que observaron que era factible para la Cooperativa, está estimado a el 1 de Abril del 2021 nuevamente brindar el servicio de transporte público y encomiendas.

(Drucker, 1954) Explica que el ejecutivo, director o gerente es el elemento dinámico y vivificante de todo negocio. Sin su guía, recurso de la producción siguen siendo recursos y no se convierten nunca en producción. Es un sistema económico de competencia, sobre todo, la calidad y el desempeño de los gerentes determinan el éxito de un negocio, y más aún, su supervivencia porque construyen la única ventaja que puede tener una empresa dentro de este sistema.

Un servicio ejecutivo es aquel que permite a sus usuarios transportarse de manera cómoda, fácil y sencilla con todas las medidas de seguridad que este le pueda brindar a sus usuarios los cuales son la parte fundamental de cada cooperativa de transporte que brinde estos servicios, los usuarios son la parte más importante ya que ellos son quienes proveen el dinero a las cooperativas mientras que esta le brinda un servicio de transporte en óptimas condiciones con el objetivo de posesionarse en el mercado y hacer crecer su nombre para ser los elegidos por los usuarios a la hora de transportarse de un lugar a otro.

Esta cooperativa de transporte interprovincial fluminense asociada F.I.F.A cuenta con socios los cuales son propietarios de los autobuses que se encuentran en la siguiente tabla en la cual se detalla el año de adquisición del vehículo, si es ejecutivo o no, el número de disco y la condición en la cual se encuentra el vehículo ya sea nuevos, seminuevos o en mal estado.

COOPERATIVA FLOTA INTERPROVINCIAL FLUMINENSE ASOCIADA F.I.F-A				ESTADO DEL VEHICULO			
				Nuevas	Seminuevas	Mal Estado	
01	CAÑIZARES MARTINEZ HUMBERTO MIGUEL	2002		01			X
02	CANIZARES MARTINEZ GLENN PAUL	2013		02		x	
03	GUZMAN COELLO ROCIO ANGELICA	2020		03	X		
04	PLUAS CHAGUAY CALUDIO ALBERTO	2015		04		x	
05	VILLAVICENCIO COELLO GERSON RODOLFO	2019	Ejecutivo	05	X		
06	CABANILLA CHICA EDUARDO GUILLERMO	2019	Ejecutivo	06	X		
07	MESIAS GALLARDO ALBERTO ALFONSO	2008		07			X
08	HIDALGO CARRIEL DELIA MITZU	2017	Ejecutivo	08	X		
09	ORELLANA SUD JOAQUIN OLMEDO	2008		09		x	
10	VILLAVICENCIO ESCANDON RENE RODOLFO	2019	Ejecutivo	10	X		
11	RUIZ ARANA HECTOR SIMON	2019	Ejecutivo	12	X		
12	CASTRO BORJA WILMAN ELMER	2019	Ejecutivo	14	X		
13	SOTOMAYOR YELA JOAQUIN ALFREDO	2014	Ejecutivo	15		x	
14	ANCHUNDIA ONOFRE APOLONIA DEL CARMEN	2020		16	X		
15	SANCHEZ CARRIEL WLADIMIR ALBERTO	2017	Ejecutivo	17		x	
16	ESPINOZA NAVARRO ROXANA ISABEL	2006		18			X
17	SANCHEZ CARRIEL KARLY JAZMIN	2019	Ejecutivo	19	X		
18	BARDI MORAN JOSE LUIS	2019	Ejecutivo	20	X		
19	VEGA IZQUIERDO CUMANDA VICTORIA	2012		21		x	
20	LOOR MUNOZ FRANCISCO ALEJANDRO	2012		22		x	
21	ORELLANA SUB NESTOR ROOSLVET	2014		23		x	
22	JIMENEZ DELGADO RICARDO GABRIEL	No labora		24	X		
23	PEREZ LOOR TATIANA LISSETH	2008		25			X
24	GUZMAN HIDALGO RAFAEL ENRIQUE	2014		26		x	
25	HERRERA BECERRA FAUSTO	2018	Ejecutivo	27	X		
26	GUZMAN COELLO RAFAEL ENRIQUE	2018	Ejecutivo	28	X		
27	HERRERA FLORES JOSE RICARDO	Esta dañado		30			X
28	CARMONA ALVARADO RENE XAVIER	2014		31		x	
29	SEVILLANO ALVARADO JULIO ELEUTERIO	2017	Ejecutivo	32	X		
30	GUZMAN COELLO ROLANDO ABEL	2008		33		x	
TOTAL DE BUSES					14	11	5
TOTAL PORCENTUAL					46,67%	36,67%	16,67%

Tabla 1. COOPERATIVA FLOTA INTERPROVINCIAL FLUMINENCE ASOCIADA F.I.F.A

En la presente tabla 1 se llega a visualizar el número de socios con los que consta la Cooperativa de Transporte público FIFA, también el año de adquisición de cada uno de los vehículos y además el estado o condición física del transporte, por ende, se da a notar que la mayor parte de los socios de la Cooperativa consta con el transporte en una buena condición física y además con unidades nuevas.

Es decir que podemos verificar con exactitud que el 46,67% del total unidades son nuevas de manera porcentual y equivale a 14 unidades nuevas que cumple con todos los parámetros de prestar un servicio de transporte ejecutivo amplio, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y no exactamente se considera el año de adquisición si no de la condición física del vehículo como tal.

También se visualiza el estado de los demás vehículos siendo seminuevos prestando sus servicios de calidad al transportar los pasajeros, con 11 unidades de transporte equivalente al 36,67% de la totalidad de buses. Estos buses están presto a seguir prestando su servicio de calidad y su año de adquisición están en el rango del 2008 hasta el 2017, cumpliendo con todas las expectativas de su condición.

En base a la tabla observamos un numero de 5 vehículos que se encuentra en mal estado equivalente al 16,67% de la totalidad de buses y un bus que no se encuentra laborando por debido a fallas mecánicas, así que estos buses no son tan aptos para seguir prestando el servicio de transporte de pasajeros, pero es debido al año de adquisición del vehículo y al mal trato que le dan los mismos usuarios.

Además, las vías de acceso que conecta Vinces – Guayaquil y viceversa, no están en sus óptimas condiciones ya que en sectores aledaños de Vinces terminando la Provincia del Guayas y comenzando la Provincia de Los Ríos, están llenas de baches y además son vías oscuras y esto ocasiona que los buses se deterioren más rápido de lo normal.

Otro problema que aqueja el debido funcionamiento del control interno dentro de la cooperativa es la desconfianza por parte de los dueños de los autobuses, por lo cual ellos deciden trabajar su propio vehículo o contratar a alguien de confianza o familiar para que lo haga y así no dejar que otro lo maneje para así no tener la preocupación de que el vehículo se vea afectado físicamente ya que consideran que existe mayor y mejor productividad al ser ellos mismos quienes laboren en sus autobuses.

(Herrera, 2015) El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad, la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos.

Hoy en día, influye en gran proporción el dinero que es retribuido a el oficial cuando realiza los recorridos fuera de los terminales terrestres, el dinero que se recoge dentro del terminal de Vinces es entregado directamente a el oficial; mientras que, el dinero recaudado en el terminal de Guayaquil es retenido por la secretaria en el transcurso de la semana y es entregado al propietario del autobús al finalizar la misma. Además, de este monto recaudado se retiene un valor total de \$15 diarios por cada vehículo para cubrir gastos administrativos de la institución.

Acerca de los propietarios, dueños de los autobuses siente un recelo por decisión de los usuarios ya no sienten interés por el uso de este medio de transporte, eligiendo otras unidades que cubren la misma ruta o transitan otras vías de acceso hasta llegar al destino fijado del transporte público, otro factor sería el valor a cobrar que se le otorga a los tiquetes de camino, siendo estos los factores que afectan la rentabilidad de la cooperativa de transporte publico FIFA.

Para el óptimo desarrollo del presente caso de estudio, se estableció tomar a consideración el horario estipulado en ambas instituciones son diferentes tanto como el punto de origen Vinces a Guayaquil y viceversa Guayaquil a Vinces. Es posible que estos horarios varíen dependiendo del terminal a salir ya que normalmente el primer bus a salir de Vinces a Guayaquil es a las 4:00am con un tiempo de espera de 20 minutos y de Guayaquil a Vinces el primer bus a salir es a la 5:00am, y en ambos terminales con la misma frecuencia.

### Ilustración 1- Horarios de la Cooperativa F.I.F.A

ESCOJE TU DESTINO	Destino	Cooperativa	Valor		Mañana		Tarde		Noche		Telefono
	VINCES	F.I.F.A.	\$2.90		5:00	5:20	12:00	12:20	19:00	19:20	05-2-792-4
					6:00	6:20	12:40	13:00	19:40	20:00	2-130-220
					6:40	7:00	13:20	13:40	20:20	20:40	052-790-05
					7:40	8:00	14:00	14:20			09-1496826
					8:20	8:40	14:40	15:00			
					9:00	9:20	15:20	15:40			
					9:40	10:00	16:00	16:20			
					10:20	10:40	16:40	17:00			
					11:00	11:20	17:20	18:00			
					11:40		18:40				

**Fuente: Terminal Terrestre Guayaquil**

Según para (Riquelme, 2019) la jornada de trabajo se define como el cálculo de tiempo empleado por cada trabajador para realizar sus actividades laborales diarias, durante el periodo para el cual ha sido contratado. Hay que acentuar que dicho tiempo puede ser determinado o indeterminado, según el contrato de trabajo establecido entre el patrono y el trabajador. El horario asignado debe ser respetado por ambas partes, según se haya establecido previamente en el contrato como jornada laboral.

Tomando como base los criterios obtenidos de la encuesta realizada a través de la Aplicación de WhatsApp, se dio a notar que el problema en la actualidad va aumentando por el número de pasajero es escasos para todas las Cooperativas que radican con este servicio de movilidad a la Ciudad de Guayaquil y no es debido a la Competencia existente si no muy bien es debido a la post-cuarentena que está viviendo el País.

En base al libro de Logística del transporte el concepto de Competencia escrito por (Anton, 2005), es la incorporación de la competencia en las decisiones de localización aumentan la complejidad al sumarse la incertidumbre de la información propia y entorno actual a la incertidumbre de la información y estrategia de la competencia. Para cada situación dada (distribución de la cuota de mercado, política empresarial de penetración del mercado, etc.), debe estudiarse el problema en cuestión, huyendo de planteamientos muy generales.

Esto afecta al ingreso de la Cooperativa y no solo a ella sino también a los propietarios de los vehículos son los más perjudicados y por ende hasta los mismos trabajadores (choferes y oficiales) ya que el pago otorgado hacia ellos se ha reducido en la actualidad por la pandemia Covid-19, siendo un pago de \$15 dólares por vuelta del bus al chofer y un valor de \$7,50centavos al oficial. Cumpliendo con 2 vueltas el medio de transporte designada por la Cooperativa y el turno de los vehículos.

Antes de sufrir este déficit que aqueja la cooperativa, era mucho mejor el sueldo hacia los empleados que estaba fijado con un ingreso de \$50 dólares al conductor y \$25 dólares al oficial, además el propietario en la actualidad sale en contra con el ingreso de su vehículo porque debe cubrir a diario el sueldo, desayuno, almuerzo y en ocasiones la merienda de los trabajadores del ómnibus, debido a que la última vuelta suelen quedarse en el terminal de Guayaquil, otros gastos que cubren a diario es el consumo del Diesel, los peajes y quedándole un ingreso neto a diario de alrededor de \$20 a \$25 dólares.

## CONCLUSIONES

Los pasajeros que utilizan las unidades de la Cooperativa de Transporte Interprovincial publico FIFA, se encuentra en un total desacuerdo con el servicio debido a las múltiples paradas improvisadas que realizan los señores conductores de las unidades durante el recorrido de la ruta.

La Cooperativa de Transporte publico FIFA ha conseguido mantenerse en el mercado más que su competencia en la ciudad de Vinces, sin embargo, al no contar con un eficiente control interno suele a tenderse muchas dudas, volverse susceptible y a provocar una serie de errores como perder credibilidad.

El área financiera en la actualidad no cuenta con un eficiente sistema automatizado para el debido registro de las operaciones o las transacciones, así que genera un gran inconveniente en la entrega de los tiquetes de camino o al realizar el servicio de encomienda generando retraso y molestia a los pasajeros.

La inexistencia de un organigrama dentro de la Cooperativa de Transporte publico FIFA dificulta mucho a los socios y conductores al momento de tomar una decisión, el flujo de los procesos al no realizarse adecuadamente por la falta de comunicación en cada departamento repercute afectando a los usuarios externos.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Anton, . R. (2005). *Logística del Transporte* . Barcelona : Edicions UPC.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Turismo.gob.ec*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Bembibre, C. (Septiembre de 2010). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/boleto.php>
- Colombain, M. (1956). *EUMED.NET*. Obtenido de EUMED.NET: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/cooperativa.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Mauricio%20Colombain%20>
- Douglas da Silva, W. C. (22 de Junio de 2020). *Zendesk.com*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/sistema-de-seguimiento-de-tickets/>
- Drucker, P. F. (1954). *La Gerencia de Empresas*. En P. F. Drucker. Nueva Jersey.
- Giovanny, G. (11 de Mayo de 2001). *Gestiopolis.com*. Obtenido de Gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- González, C. (27 de Enero de 2020). *Motor.es*. Obtenido de <https://www.motor.es/noticias/diferencia-entre-autopista-y-autovia-202064335.html>
- Hernandez, D. (2017). Transporte público, bienestar. *CEPAL*, 166-167.
- Herrera, R. (2015). Falla del control interno en el sector publico. En R. Herrera. Mexico.

Lovelock, C. &. (2009). *Marketing de Servicios. Personal, Tecnologia y estrategia*.  
Mexico: Pearson Educacion .

Miralles-Guasch, C. &. (2003). Movilidad y Transporte. *Scielo Chile*.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA . (2014). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA* . Obtenido  
de <https://dle.rae.es/oficial>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de  
<https://dle.rae.es/servicio>

Recorrido.pe/Blog. (04 de 05 de 2019). *Blog.recorrido.pe*. Obtenido de  
<https://blog.recorrido.pe/buses-ejecutivos/>

Riquelme, M. (5 de 1 de 2019). *Webyempresas*. Obtenido de Webyempresas:  
<https://www.webyempresas.com/jornada-de-trabajo/>

ANEXOS



Boletos de Caminos

**12 - 14 de Marzo Boletos del Terminal Terrestre Vines**

TTG  
FIFA  
Ventas

Usuario: VIVIANA VIRGINIA  
BRIONES  
Emision: 2021-03-12 04:29:00  
Viaje: 11612999  
Destino: VINCES  
Bus: 10  
Frecuencia: 12/03/2021 09:20

Destino	Tipo	Cant	ValorU	Total
MACUL	Normal	1	\$2.25	\$2.25
<b>Subtotal</b>		1		\$2.25

Total Tasas \$0.25  
Total Boletos \$2.25  
**TOTAL \$2.50**

TTG  
FIFA  
Ventas

Usuario: VIVIANA VIRGINIA  
BRIONES  
Emision: 2021-03-14 16:20:00  
Viaje: 11620690  
Destino: VINCES  
Bus: 10  
Frecuencia: 14/03/2021 16:20

Destino	Tipo	Cant	ValorU	Total
PALESTINA	Normal	2	\$1.75	\$3.50
VINCES	Normal	5	\$2.90	\$14.50
SANTA LUCIA	Normal	1	\$1.55	\$1.55
<b>Subtotal</b>		8		\$19.55

Total Tasas \$2.00  
Total Boletos \$19.55  
**TOTAL \$21.55**

Control de los Vehículos (Ingreso y Salida)



COOPERATIVA DE TRANSPORTES  
Flota Interprovincial Fluminense Asociada

**F.I.F.A.**

Av. Córdoba y Batzar Telef.: 2792400 - 2790054 - Vinces  
Of. # 2 T.T. - Módulo # 37 - Telef.: 04-2140220 - Guayaquil

**CONTROL DE VEHICULOS**

Fecha: Domingo 21 Febrero 2021

Lugar: \_\_\_\_\_

DISCO	GRUPO VINCES		DISCO	GRUPO GUAYAQUIL	
	SALIDA	LLEGADA		SALIDA	LLEGADA
* 21	4		* 17	4 20	
32	4 20		07	5	
15	4 40		02	5 20	
05	5		-	5 40 - 20	
16	5 20	- 22	25	6	
-	5 40		26	6 20	
06	6		01	6 40	
14	6 20		*	7	
27	6 40		18	7 20	Plg.
10	7	- 19		7 40	
-	7 20			8	
* 17	7 40				
12	8				
08	8 20				
31	8 40				
28	9	- 20			
03	9 20				
04	9 40				
33	10				
* 10	10 20				

**12 de Marzo Boleto del Terminal Terrestre de Guayaquil**

FUNDACION TERMINAL  
TERRESTRE DE GUAYAQUIL  
COOPERATIVA DE TRANSPORTES  
FLOTA INTERPROVINCIAL  
FLUMINENSE ASOCIADA FFA  
**Pasajeros en Viaje**

Desca/Placa: 10/RAA-6248  
Emision: 2021/03/12 16:40:20  
Destino: VINCES  
Viaje: 11815375  
Salida: 12/03/2021 16:40  
Dueño: RENE RODOLFO  
VILLAV(CENITO ESCANDON)  
Conductor:  
Usuario: MELIANA VIRGINIA  
BRIONES  
F. Pago: Todos

#	C.I./Nombre	Parada/p.u.
1	17000851 DONATIA WILSON RICHARD	VINCES \$2.00
2	10022053 EUGENIA DIRETO VICENTE MELIAN VIRGINIA	VINCES \$2.00
3	1207611249 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00
4	1207611250 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00
5	1207611251 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00
6	1207611252 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00
7	1207611253 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00
8	1207611254 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00
9	1207611255 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00
10	1207611256 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00
11	1207611257 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00
15	1207611258 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00
16	1207611259 DANIEL HERRERA	VINCES \$2.00

Vendedor	Valor	Cant.
MELIANA VIRGINIA BRIONES	\$57,05	13

Total Pasajeros: 13  
Total Vendido: \$57,05

Oficinista      Conductor

Fecha de Generación de Documento: 25/febrero/2021

## FICHA INFORMATIVA DE EXISTENCIA LEGAL

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES FLOTA INTERPROVINCIAL FLUMINENSE ASOCIADA FIFA

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN/ACTUALIZACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-001584

FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN/ACTUALIZACIÓN:  
01/06/2013

RUC:	1290029526001
SECTOR:	COOPERATIVA-SERVICIOS
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE TRANSPORTES FLOTA INTERPROVINCIAL FLUMINENSE ASOCIADA FIFA
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:	ACTIVA

El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que no constituye certificación de ningún tipo.

La información contenida en la ficha informativa es la que reposa en el Catastro Digital de Organizaciones y Entidades de esta Superintendencia, a la fecha de consulta, recalcando que la información se actualiza de manera permanente.

Esta información deberá ser contrastada con la publicada en la página web institucional: [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

En caso de requerir información específica, para cualquier trámite, deberá solicitar el respectivo certificado digital, a través de los canales de ingreso documental habilitados para tal efecto.