Universidad de Guayaquil

Facultad De Ciencias Administrativas

Escuela De Contaduría Pública Autorizada

Tesis presentada como requisito para Optar por el título de Contador Público Autorizado

Tema:

"Diseño de un sistema de control financiero interno en Emsaairport Services Cem"

Autores:

Ávila Chauca Jennifer Verónica
Barreda Capito Ronny Alexy

Tutor:

Cpa. Mgs. Marlín Manuel Alvarado Zúñiga

Palabras clave:

ESTABILIDAD, CONTROL, COSTOS, GASTOS, RENTABILIDAD, INVERSIONES

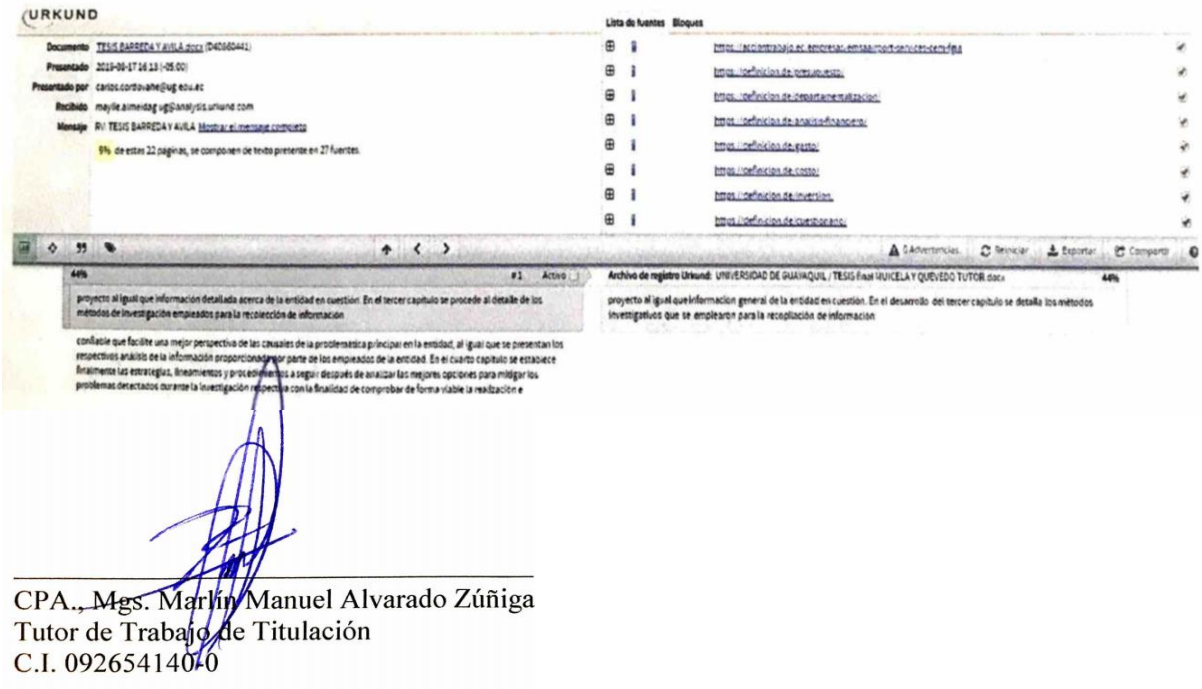
GUAYAQUIL, 2018

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación

CERTIFICADO DE PORCENTALE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado CPA. Mgs. Marlín Manuel Alvarado Zúñiga, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por Jennifer Verónica Ávila Chauca con C.I Nº. 092727077-7 y Ronny Alexy Barreda Capito con C.I. Nº. 095041016-7 con mi respectiva supervisión como requerimiento para la obtención del título de Contador Público Autorizado.

Se informa que el trabajo de titulación **"Diseño de un sistema de control financiero interno en EMSAAIRPORT SERVICES CEM**", ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio URCUM quedando el 9% de coincidencia.



CPA., Mgs. Marlín Manuel Alvarado Zúñiga
Tutor de Trabajo de Titulación
C.I. 0926541410

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL FINANCIERO EN EMSA AIRPORT SERVICES CEM"	
AUTORES: 1. Jennifer Verónica Ávila Chauca 2. Ronny Alexy Barreda Capito	**TUTOR:** CPA. Mgs. Marlín Alvarado Zúñiga **REVISORA:** CPA. Rosa Ruiz Meza MCA.
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	**FACULTAD:** Ciencias Administrativas
CARRERA: Contaduría Pública Autorizada	
GRADO OBTENIDO: Tercer nivel CPA	
FECHA DE PUBLICACIÓN: 04/09/2018	**N° DE PÁGS.:** 81
ÁREAS TEMÁTICAS: Contabilidad, Auditoría y Control Interno	
PALABRAS CLAVES: Estabilidad, Control, Costos, Gastos, Rentabilidad, Inversiones.	
RESUMEN: En el actual proyecto se demuestra la importancia de los servicios que ofrecen las empresas relacionadas a las aerolíneas, garantizando vuelos de calidad y seguridad, sin embargo muchas de estas compiten constantemente en una guerra de precios, bajando sus ingresos al más mínimo, comprometiendo la estabilidad de la misma. El objetivo del presente proyecto es diseñar un sistema de control interno financiero para EMSAAIRPORT SERVICES CEM, reduciendo el incremento desmesurado de los costos y gastos que incurren, para lo cual se establecieron métodos investigativos para la óptima recolección de información, como causales y efectos de esta carencia de control, con la finalidad de mitigar y aumentar la rentabilidad.	
N° DE REGISTRO: En base de datos	**N° DE CLASIFICACIÓN:**
DIRECCIÓN URL: Tesis en la web	

ADJUNTO PDF	**SI (X)**	**NO ( )**
CONTACTO CON AUTORES: 1. Jennifer Verónica Ávila Chauca 2. Ronny Alexy Barreda Capito	**Teléfono:** 0982429166 0997037293	**E-mail:** Jennifer1502l@hotmail.com Ronny_barreda@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	**Nombre:** Secretaria de la Facultad **Teléfono:** (04) 2596830 **E-mail:** fca.infocomputo@ug.edu.ec	

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA AUTORIZADA
Unidad de Titulación

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACÁDEMICOS

Yo, **Jennifer Verónica Ávila Chauca** con C.I. Nº. 092727077-7 y **Ronny Alexy Barreda Capito** con C.I. Nº. 095041016-7, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **"DISENO DE UN SISTEMA DE CONTROL FINANCIERO INTERNO EN EMSAAIRPORT SERVICES CEM**" son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 144 del CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*****, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

Jennifer Verónica Ávila Chauca
C.I. Nº. 092727077-7

Ronny Alexy Barreda Capito
C.I. Nº. 095041016-7

***** CÓDIGO ÓRGANICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E IMNOVACIÓN (registro Oficial n. 899-Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

Dedicatoria

A Dios por haberme regalado la vida, la fortaleza y sabiduría de cumplir una etapa más en mi vida que es la de culminar la carrera universitaria. Pero de manera en especial a mis padres Elizabeth Capito y Eduardo Barreda por darme todo su amor, apoyo y las palabras de aliento incondicional además de inculcar en mi valores como el respeto, la honestidad y otros, por ser un pilar esencial en el cual supieron guiarme durante toda mi vida estudiantil y profesional. A mis hermanos Douglas, Billy, Ashley por darme todo su apoyo y cariño, por estar ahí cuando más lo necesité en todas las noches de desvelo por estudiar, por estar siempre a mi lado, gracias. A mis tíos y abuelos por todo su cariño y consejos durante el camino de mi vida.

Ronny Barreda Capito

Agradecimiento

Primero agradezco a Dios, quien siempre ha sido mi amigo, mi guía, protector el ser que me ha bendecido infinitamente, que me ha ayudado alcanzar unos de mis grandes anhelos A mis padres porque son la base y formación de mi persona tanto en lo profesional como lo personal, gracias por la confianza, apoyo, por sus grandes y sabios consejos para así poder seguir adelante en todo el transcurso de mi vida, muchas gracias por estar siempre a mi lado, los amo. Al Tutor por compartir con sus conocimientos e instrucciones. A mis amigos y compañeros por el respaldo demostrado en el transcurso de todos estos años.

Ronny Barreda Capito

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por ser la parte espiritual que me acompaña a todos lados y que gracias a Él y sus pruebas me han hecho fuerte como persona y profesional, a mi madre, pilar fundamental en mi vida y ejemplo de perseverancia contra todas las adversidades y obstáculos que se interpongan, a mi hermano Daniel, que todo el tiempo está conmigo y fue la motivación para alcanzar una de mis muchas metas, mi hermano Patricio, quién siempre me da su apoyo moralmente en cada cosa que me proponga, para mi sobrinas Melanie, Valentina e Isabela que sirva de ejemplo que lo que uno quiere lo puede conseguir con fe, entusiasmo y obediencia, hoy le estoy regalando esta alegría inmensa a todas las personas que realmente confiaron en mí.

Jennifer Ávila Chauca

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a Dios por tenerme con vida y salud para cumplir cada uno de los objetivos que he trazado en mi vida.

A mi madre María de Lourdes Chauca Álvarez que estuvo a mi lado en todos los momentos difíciles y que cuando ya me daba por vencida ella me fortalecía y me decía sigue adelante.

A mis hermanos por ser parte de mi vida en este camino largo por recorrer.

A mis sobrinos Melanie, Valentina e Isabela por ser esa alegría en mi vida y que hacen que me esfuerce para ser un ejemplo de bien en su futuro.

A cada uno de mis profesores que se han esmerado en transmitir sus conocimientos y experiencias para formarnos en profesionales de excelencia.

A todos los compañeros que conocí en mi vida universitaria en especial a Ronny por acompañarme en este último y trascendental paso.

Jennifer Ávila Chauca

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

"Diseño de un sistema de control financiero interno en EMSAAIRPORT SERVICES CEM"

Autores: Ávila Chauca Jennifer Verónica

Barreda Capito Ronny Alexy

Tutor: CPA. Mgs. Marlín Manuel Alvarado Zúñiga

Resumen

En el actual proyecto se demuestra la importancia de los servicios que ofrecen las empresas relacionadas a las aerolíneas, garantizando vuelos de calidad, comodidad y seguridad, sin embargo muchas de estas compiten constantemente en una guerra de precios, bajando sus ingresos al más mínimo, comprometiendo la estabilidad de la misma. El objetivo del presente proyecto es diseñar un sistema de control interno financiero para EMSAAIRPORT SERVICES CEM, reduciendo el incremento desmesurado de los costos y gastos que incurren a diario, para lo cual se establecieron métodos investigativos para la óptima recolección de información, como causales y efectos de esta carencia de control, con la finalidad de mitigarlas y aumentar la rentabilidad para la realización de futuras inversiones que aumenten la capacidad competitiva de la entidad en cuestión.

Palabras clave: guerra de precios, estabilidad, control, costos, gastos, carencia, rentabilidad, inversiones, capacidad competitiva

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

"Design of an internal financial control system in EMSAAIRPORT SERVICES CEM"

Author: Ávila Chauca Jennifer Verónica

Barreda Capito Ronny Alexy

Advisor: CPA. Mgs. Marlín Manuel Alvarado Zúñiga

Abstract

The current project demonstrates the importance of the services offered by companies related to airlines, ensuring quality flights, comfort and safety, however many of these constantly compete in a price war, lowering their income to the minimum, compromising the stability of it. The objective of this project is to design a system of internal financial control for EMSAAIRPORT SERVICES CEM, reducing the excessive increase in costs and expenses incurred daily, for which research methods were established for the optimal collection of information, as causes and effects. This lack of control, in order to mitigate them and increase profitability for the realization of future investments that increase the competitive capacity of the entity in question.

Keywords: Price war, stability, control, costs, expenses, lack, profitability, investments, competitive capacity.

Índice

Certificado porcentaje de similitud..... II

Certificado del tutor..... **¡Error! Marcador no definido.**

Renuncia a los derechos de autoría..... **¡Error! Marcador no definido.**

Dedicatoria..... V

Agradecimiento..... VI

Resumen..... IX

Abstract..... X

Índice..... XI

Índice de figuras..... XVII

Índice de tablas..... XIX

Introducción..... 1

1. Capítulo I: El problema..... 2

1.1. Planteamiento del problema..... 2

1.2. Formulación y sistematización de la investigación..... 6

1.2.1. Formulación del problema..... 6

1.2.2. Sistematización del problema..... 6

1.3. Objetivos de la investigación..... 6

1.3.1. Objetivo general..... 6

1.3.2. Objetivos específicos. 6

1.4. Justificación 7

1.4.1. Justificación teórica. 7

1.4.2. Justificación práctica. 8

1.4.3. Justificación metodológica. 8

1.5. Delimitación de la investigación 9

1.6. Hipótesis 9

1.6.1. Variable independiente 9

1.6.2. Variable dependiente 9

1.6.3. Operacionalización de las variables. 10

2. Capítulo II: Marco referencial 11

2.1. Antecedentes de la investigación 11

2.2. Marco teórico 12

2.2.1. Control interno. 12

2.2.2. Objetivos. 13

2.2.3. Importancia. 13

2.2.4. Antecedentes. 14

2.2.5. Componentes. 15

2.2.6. Áreas aplicables y responsables. 17

2.3. Marco contextual 18

2.3.1. EMSAAIRPORT SERVICES CEM. 18

2.3.2. Ubicación 19

2.3.3. Misión 19

2.3.4. Visión. 19

2.3.5. Valores. 20

2.3.6. Clientes 20

2.3.6.1. United Parcel Services 20

2.3.6.2. Aerogal. 21

2.3.6.3. K.L.M. 21

2.3.7. Organigrama. 22

2.3.8. Funciones de las áreas. 22

2.3.9. Políticas y manuales. 24

2.3.10. Productos y servicios ofrecidos. 24

2.3.11. Competencia. 25

2.3.11.1. Andes Airport Services S.A. 25

2.3.11.2. Expair-cargo. 25

2.3.11.3. Avianca 26

2.3.12. Análisis F.O.D.A. 27

2.4. Marco conceptual 27

2.5. Marco legal 30

2.5.1. Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. 30

3. Capítulo III: Marco metodológico 33

3.1. Diseño de la investigación 33

3.2. Tipo de la investigación 33

3.2.1. Investigación exploratoria 33

3.2.2. Investigación documental. 34

3.2.3. Investigación descriptiva. 34

3.2.4. Investigación explicativa. 35

3.3. Población y muestra 36

3.3.1. Población. 36

3.3.2. Muestra. 37

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación 37

3.4.1. La entrevista. 37

3.4.2. La encuesta. 38

3.4.3. El cuestionario. 38

3.4.4. Procesamiento de datos. 38

3.5. Análisis de resultados 39

3.5.1. Interpretación de resultados. 39

3.5.2. Conclusión. 51

3.5.3. Recomendación 51

4. Capítulo IV: Propuesta 52

4.1. Título 52

4.2. Introducción 52

4.3. Justificación 53

4.4. Fundamentación 53

4.5. Objetivos 54

4.5.1. General. 54

4.5.2. Específicos. 54

4.6. Objetivos corporativos 54

4.6.1. Misión 54

4.6.2. Visión. 55

4.7. Productos y servicios ofrecidos 55

4.7.1. Servicios. 55

4.8. Estructura organizacional 56

4.9. Manual de funciones 57

4.10. Manuales de políticas 61

4.11. Manuales de procedimientos 62

4.12. Detalle de la inversión 64

4.13. Estados financieros presupuestados 66

Conclusiones 74

Recomendación 75

Bibliografía 76

Apéndice 79

Índice de figuras

Figura 1: Árbol del problema. 5

Figura 2: Logo de EMSAAIRPORT SERVICES CEM 18

Figura 3: Ubicación de EMSAAIRPORT SERVICES CEM 19

Figura 4: Valores de EMSAAIRPORT SERVICES CEM 20

Figura 5: Logo de United Parcel Services 20

Figura 6: Logo de AeroGal 21

Figura 7: Logo de K.L.M. 21

Figura 8: Organigrama de EMSAAIRPORT SERVICES CEM 22

Figura 9: Logo de Andes Airport Services 25

Figura 10: Logo de Expaircargo 25

Figura 11: Logo de Avianca 26

Figura 12: F.O.D.A. de EMSAAIRPORT SERVICES CEM 27

Figura 13: Disposición de manuales de actividades 40

Figura 14: Disponibilidad de capacitaciones 41

Figura 15: Disponibilidad de recursos en departamentos 42

Figura 16: Utilización de recursos disponibles 43

Figura 17: Reposición inmediata de fondos 44

Figura 18: Supervisión de gastos incurridos 45

Figura 19: Otorgación de incentivos 46

Figura 20: Reposición de implementos de trabajo 47

Figura 21: Asignación de presupuestos 48

Figura 22: Necesidad de presupuestos 49

Figura 23: Obtención de mejoras 50

Figura 24: Estructura organizacional propuesta 56

Figura 25: Estado de situación financiera proyectado 70

Figura 26: Estado de resultados integral proyectado 71

Figura 27: Estado de flujos de efectivo proyectado 72

Figura 28: Cálculo de T.I.R. y V.A.N. 72

Índice de tablas

Tabla 1: 23

Tabla 2: 36

Tabla 3: 40

Tabla 4: 41

Tabla 5: 42

Tabla 6: 43

Tabla 7: 44

Tabla 8: 45

Tabla 9: 46

Tabla 10: 47

Tabla 11: 48

Tabla 12: 49

Tabla 13: 50

Tabla 14: 57

Tabla 15:..... 58

Tabla 16:..... 59

Tabla 17:..... 60

Tabla 18: 61

Tabla 19: 63

Tabla 20: 65

Tabla 21: 66

Tabla 22: 67

Tabla 23: 67

Tabla 24: 68

Tabla 25: 69

Introducción

Existen actualmente en el país una gran variedad de aerolíneas con precios alcanzables para cualquier consumidor, sin embargo estas mantienen la contratación de otras entidades que realicen los servicios de mantenimiento, limpieza, seguridad, etc., con la finalidad de garantizar la comodidad y seguridad de los clientes; estas entidades que dependen de las aerolíneas, están en constantes guerras de precios por captar más contratos, causando una baja considerable en los ingresos percibidos, deshabilitando la estructura interna de la entidad al igual que sus procedimientos internos, lo cual compromete notoriamente la capacidad competitiva de cualquier entidad y su rentabilidad respectiva al igual que su capacidad de generar nuevas inversiones.

En el primer capítulo del actual proyecto se detalla respetivamente el tema que se estudiará, al igual que las causas y efectos que generan las problemáticas a considerar, y proceder finalmente a la elaboración de estrategias que los mitiguen.

Durante la elaboración del segundo capítulo se detalla los diferentes marcos empleados en el estudio del presente proyecto al igual que información detallada acerca de la entidad en cuestión.

En el tercer capítulo se procede al detalle de los métodos de investigación empleados para la recolección de información confiable que facilite una mejor perspectiva de las causales de la problemática principal en la entidad, al igual que se presentan los respectivos análisis de la información proporcionada por parte de los empleados de la entidad.

En el cuarto capítulo se establece finalmente las estrategias, lineamientos y procedimientos a seguir después de analizar las mejores opciones para mitigar los problemas detectados durante la investigación respectiva con la finalidad de comprobar de forma viable la realización e implementación del presente proyecto.

1. Capítulo I: El problema

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, las personas han desarrollado una necesidad creciente de conocer el mundo en el que vivimos, buscando atravesar nuevas fronteras para satisfacer sus necesidades personales, por lo cual optan por viajar usando diferentes medios de transporte, para lo cual existen diferentes empresas que ofrecen este servicio de transporte vía aérea; en el mundo existen diferentes aerolíneas que buscan captar la mayor cantidad de clientes y crecer a nivel global, desarrollando diferentes estrategias que capten la preferencia de los mismos, asegurando su estabilidad, no obstante estas empresas no operan de forma individual, debido a que tienen bajo contratación a otras entidades que facilitan sus operaciones diarias.

En Ecuador, existen diferentes empresas que ofrecen el servicio de aerolíneas, las cuales tienen a su disposición empresas que brindan servicios internos para garantizar el cumplimiento de sus actividades y poder ofrecer un excelente servicio a los clientes, estas empresas son las responsables de mantener la calidad de los servicios que brindan la aerolíneas de forma diaria, sin embargo, muchas de estas manejan un alto costos ´por estos servicios, impidiendo obtener la fidelidad de la aerolínea en su selección, y es debido a esto que estas empresas optan por bajar las tarifas de sus servicios, viéndose involucrados en una guerra de precios para captar la preferencia de las aerolíneas, comprometiendo la calidad del servicio que brindan y consecuentemente los servicios que brindan a su vez las aerolíneas.

La empresa EMSAAIRPORT SERVICES CEM ubicada en Guayaquil, Aeropuerto J.J. de Olmedo Av. De las Américas hangar #8 diagonal a TC televisión, cuya matriz se encuentra en Quito, es una de las tantas empresas que ofrecen servicios a las aerolíneas para el desarrollo óptimo de sus actividades diarias, esta entidad demostró buen liderazgo y mantenimiento del crecimiento a nivel empresarial, sin embargo, con la creación de nuevas competencias, a la entidad ha participado en constantes guerras de precios lo cual ha bajado su rentabilidad y ocasionando pérdida de clientes que consideran altos sus tarifas de servicios, lo cual compromete el futuro y estabilidad de esta entidad teniendo como consecuente la **deficiencia en la gestión administrativa de comercialización impidiendo el crecimiento de la rentabilidad.**

Mediante la recolección de información, se logra verificar que la entidad cuenta con un perfil incorrecto de negociación a la hora de establecer términos comerciales por parte de la gerencia, lo cual ha perjudicado en varias ocasiones los ingresos a percibir futuros, debido a que se pacta un bajo nivel de estos a cambio de un servicio de calidad, esto se realiza debido a la necesidad de conseguir la preferencia del cliente sin tener en cuenta el crecimiento de la rentabilidad, por lo cual la empresa compromete su crecimiento continuo y estabilidad a largo plazo, mediante este inconveniente logramos detectar una obvio falta de cumplimiento hacia las principales Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-06, 407-06.

Verificando la información otorgada por la entidad, logramos detectar que la entidad muestra un estancamiento o dependencia de los clientes que actualmente posee, limitando el mercado a que apunta, esto es debido a una carencia de visión por parte de la gerencia, lo cual perjudica el ingreso de nuevos contratos que beneficien la economía de la empresa, perjudicando consecuentemente el crecimiento de la misma y disminuyendo su participación o capacidad competitiva lo cual demuestra un claro incumplimiento interno de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 300-01, 407-04.

Debido a la participación continua en la guerra de precios, la entidad denota una falta de capacitación óptima para el desarrollo de las actividades, esto queda demostrado con la falta de preparación al momento de negociar los términos de contrato por parte de la gerencia, esto desencadena a la vez una falla en la organización y coordinación de las actividades en la gestión operativa generando un desgaste de recursos y pérdida de tiempo, esto a su vez, compromete la calidad del servicio proporcionado por la entidad; este inconveniente demuestra una clara escasez de cumplimiento de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 407-04, 407-06, 407-07 y COSO I.

La entidad demostró una clara determinación a la hora de alcanzar sus objetivos, mostrando un correcto liderazgo interno y coordinación eficaz en el desarrollo de sus actividades, sin embargo, a medida que avanzó el tiempo, nuevas competencias fueron surgiendo lo cual sometió a la entidad a competir en relación a precios, lo cual comprometió la estabilidad interna de la misma, esto surgió debido a una falla en la renovación o evolución de las estrategias y políticas implementadas, limitando el crecimiento de la misma y creación de oportunidades para mantener la competitividad en el mercado, lo cual denota un evidente incumplimiento de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 300-01, 300-02.

Figura 1: Árbol del problema.

1.2. Formulación y sistematización de la investigación

1.2.1. Formulación del problema.

¿De qué manera la integración de un sistema de control financiero interno optimizaría las actividades comerciales en EMSAAIRPORT SERVICES CEM?

1.2.2. Sistematización del problema.

- ¿Dispone la gerencia de un manual que facilite las acciones a seguir para coordinar eficazmente términos comerciales?
- ¿Qué métodos maneja la entidad para la captación de nuevos consumidores?
- ¿Dispone la entidad con un plan de capacitación que controle y optimice las actividades a desarrollar?
- ¿Cuáles son las estrategias alternas que maneja la entidad para asegurar su crecimiento y estabilidad empresarial?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Habilitar un sistema de control financiero interno que beneficie las actividades a desarrollar optimizando el uso de recursos en EMSAAIRPORT SERVICES CEM.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Analizar los métodos de negociación que manejan los altos niveles gerenciales en la entidad.
- Evaluar los procedimientos desarrollados por la entidad mediante cuestionarios.
- Proponer un óptimo plan de capacitación para el desarrollo eficaz de las actividades por parte de los empleados
- Proponer un sistema de control financiero basado en las problemáticas detectadas.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica.

Una vez enfocada la investigación, es fundamental analizar meticulosamente las actividades comerciales y operativas de la entidad, así como los recursos con los que dispone para el funcionamiento de estas, de igual manera, analizar las diferentes causas y consecuencias detectadas con la finalidad de lograr diseñar un sistema de control financiero interno que neutralice y controle los recursos para obtener un crecimiento rentable. Un sistema de control financiero interno es de vital importancia sin importar la magnitud de la empresa, la cantidad de trabajadores o el mercado en el que se desempeña, debido a que este asegura el cumplimiento de los objetivos usando la menor cantidad de recursos, asegurando la rentabilidad más alta para la entidad.

De esta forma, se verifica que la situación por la que atraviesa EMSAAIRPORT SERVICES CEM es debido a una falta de coordinación optima en los acuerdos comerciales que garanticen el mayor beneficio posible para la entidad, afectando a la cantidad de recursos con que dispone y consecuentemente a las operaciones a realizar; debido a estas falencias se crea la necesidad de diseñar un sistema de control financiero interno que regularice las actividades y optimice las habilidades comerciales que maneja la gerencia para una captación de clientes que aseguren el crecimiento de la entidad y mejore su nivel competitivo sin comprometer de forma peligrosa la rentabilidad.

1.4.2. Justificación práctica.

Mediante la recolección de información se facilita el análisis de la situación actual de la entidad revelando las diferentes falencias que se generan en esta, viabilizando la creación de un sistema de control financiero que optimice la gestión de los recursos con que dispone la entidad, dejando a criterio de la gerencia, el posterior análisis, aplicación y monitoreo del sistema propuesto en el presente proyecto. De igual manera, el actual proyecto nos brinda la oportunidad de poner en práctica los diferentes y vitales conocimientos adquiridos mediante el transcurso de nuestra carrera profesional lo cual nos otorga la posibilidad de crecer a nivel personal y profesional.

1.4.3. Justificación metodológica.

Para el desarrollo eficaz de una propuesta que solucione las falencias detectadas, se desarrolla diferentes procesos que permiten una completa y detallada recolección de información confiable que facilite, mediante variables, un análisis de los recursos y procedimientos que comprometan la rentabilidad de la empresa para un posterior desarrollo de óptimas soluciones que podrán ser implementadas en diferentes estudios posteriores o usadas como referencias. Mediante la entrevista inicial se conocerá las habilidades de negociación y procedimientos para la atracción de nuevos clientes, posteriormente, mediante el uso de cuestionarios se analizará los procedimientos que desarrollan en la gestión operativa y los diferentes puntos de vistas de los empleados con respecto a las actividades que desarrollan, con la finalidad de detectar la existencia de incertidumbre o desconocimiento de procedimientos que regularicen las actividades.

1.5. Delimitación de la investigación

- **Aspectos de la investigación:** Sistema de control financiero.
- **Campo:** Contable - Financiero.
- **Aspecto del tema:** Gestión de procesos.
- **Delimitación espacial:** Guayaquil - EMSAAIRPORT SERVICES CEM ubicada en Guayaquil, Aeropuerto J.J. de Olmedo Av. De las Américas hangar #8 diagonal a TC televisión.
- **Delimitación temporal:** 2018.

1.6. Hipótesis

Si se implementara un sistema de control financiero interno en EMSAAIRPORT SERVICES CEM, mejoraría la gestión financiera generando mayor rentabilidad para asegurar el crecimiento y competitividad de esta.

1.6.1. Variable independiente.

Implementar un sistema de control financiero interno en EMSAAIRPORT SERVICES CEM.

1.6.2. Variable dependiente.

Asegurar el crecimiento y competitividad de la entidad.

1.6.3. Operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
Variable independiente Implementar un sistema de control financiero interno en EMSA AIRPORT SERVICES CEM.	Elaboración y comparación de proyecciones de costos y gastos con resultados percibidos durante un tiempo establecido.	Supervisión de costos y gastos incurridos durante el desarrollo de actividades diarias.	Presupuestos establecidos Consumo de recursos	Ingresos Costos Gastos	¿Cuánta es la diferencia entre los gastos incurridos y los presupuestos establecidos?	Revisión y análisis de informes financieros Encuestas Entrevistas
Variable dependiente Asegurar el crecimiento y competitividad de la entidad.	Incremento de fondos monetarios a través de la recepción de efectivo y equivalentes o la disminución de los gastos.	Efectivo, equivalentes de efectivo y capital disponible para la realización de inversiones	Inversiones Efectivo y equivalentes Capital disponible	Estado de flujo de efectivo Estado de resultado integral Estado de situación financiera	¿Quiénes son los responsables de elaborar los presupuestos de áreas? ¿Quién supervisa el cumplimiento de presupuestos y desembolsos?	Revisión y análisis de flujos de efectivos y estados de resultados

2. Capítulo II: Marco referencial

2.1. Antecedentes de la investigación

Con la finalidad de lograr un entendimiento óptimo de la problemática y al mismo tiempo, cumplir los objetivos del actual proyecto, se realiza una búsqueda y estudio de referencias bibliografías que guardan relación con el presente proyecto para facilitar el desarrollo del estudio e hipótesis planteadas y de este modo alcanzar un diseño óptimo de un sistema de control financiero interno en la entidad EMSAAIRPORT SERVICES CEM, estas referencias estas conformadas por tesis, papers, publicaciones científicas, sitios web, archivos digitales, etc., de los cuales se ha examinado los siguientes trabajos:

Como menciona (Villafuerte, 2016) en su proyecto investigativo titulado “Diseño sistema de control costos para mejorar la eficiencia en la empresa TRANSPORTE VERTICAL S.A.”, el mismo que define la propuesta a desarrollar en relación a un sistema de control de costos interno, que certifique el cumplimiento de los objetivos corporativos y optimizando los procedimientos de la entidad, para lo cual se establecen procedimientos financieros que regularicen el uso de los costos incurridos, demostrando la viabilizar del actual proyecto elaborado en la entidad EMSAAIRPORT SERVICES CEM, teniendo en cuenta todos los factores que se pueden presentar detallados en el proyecto analizado se logra comprobar la factibilidad del presente proyecto diseñado para optimizar los procedimientos financieros en la entidad en cuestión.

Según indica (Sánchez, 2016) en su trabajo investigativo y titulado “estrategia de costos para mejorar la productividad financiera manteniendo la calidad del producto.”, logra demostrará primera instancia las consecuencias que se producen en una carencia de controles financieros en las entidades, reforzando el conocimiento de la importancia de las finanzas dentro de las empresas, para lo cual establece procedimientos y políticas que refuerzan los controles internos en relación a los recursos disponibles, estableciendo nuevas pautas y lineamientos a todas las áreas en la entidad, con la finalidad de alcanzar metas establecidas para lograr mejorar la rentabilidad de forma notoria, todo esto sin comprometer la calidad del servicio ofrecido, demostrando a su vez que es posible optimizar el uso de recursos al igual que se propone en el actual proyecto presentado.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Control interno.

En toda entidad, el control interno es una herramienta fundamental en la administración de los diferentes recursos que dispone una entidad que facilita la obtención de los objetivos deseados, acortando el mal uso de los mismos o inclusive llegar a liminar riesgos inherentes, además de facilitar los tiempos de desarrollo de actividades. El control interno otorga una optimización notable en los diferentes procedimientos operativos, administrativos, financieros y operativos en las organizaciones, ayudando a identificar riesgos y mitigarlos a través de la elaboración de estrategias planificadas de forma enfocada en base a la información brindada por los registros de control.

2.2.2. Objetivos.

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. (Contraloría General del Estado, 2014)

2.2.3. Importancia.

Su principal beneficio es la optimización de la detección de riesgos y errores previo a que estos sucedan, evitando un alto peligro para la entidad, imposibilitando el alcance de sus objetivos, también propone la creación de un plan de contingencia mediante el cual puede disminuir los efectos negativos inevitables que afecten a la entidad, como por ejemplo desastres naturales o económicos a nivel nacional.

2.2.4. Antecedentes.

Tomando en consideración la cantidad de nuevos estudios y descubrimientos en lo que respecta a organización y control interno, se han creado diferentes definiciones del control financiero, sin embargo todas se enfocan en la eficiencia del manejo de recursos monetarios que simplifiquen el esfuerzo a aplicar y generando estrategias que optimicen el desarrollo de las actividades financieras, con la finalidad de aumentar el recuso monetario disponible para desarrollar nuevas inversiones y asegurar el crecimiento de la entidad.

El control interno financiero ha sido un tema de principal preocupación en todas las organizaciones a lo largo de la historia, buscando diferentes formas de incrementar sus recursos económicos y en otros casos disminuir el uso de los mismo de mala forma; originalmente el control interno financiero surgió en tiempos remotos, donde las personas llevaban un registro muy corto de sus actividades debido a la baja cantidad de procedimientos que se realizaban, mediante el paso del tiempo y la expansión del mercado, el control financiero ha ido ganando importancia y posicionamiento en la cada grupo de personal dedicadas a actividades económicas, intentando obtener la mayor ganancias junto a un escaso uso de sus recursos. No obstante, a medida que los ingresos y las operaciones financieras aumentaban, también empezaron a aparecer diferentes modelos de estafas y fallos en los procedimientos que detienen el crecimiento de los recursos, poniendo en peligro la estabilidad de los negocios, por lo cual se desarrollaron la implementación de procedimientos que regularicen los diferentes ingresos y consumos de los recursos monetarios con que se disponía, de este modo nace el control interno financiero que certifica el cumplimiento de las políticas financieras dentro de una entidad, facilitando una visión real de la situación de la misma, permitiendo tener información fiable y puntual de los recursos a disposición para realizar futuras inversión o elaboración de estrategias correctivas.

2.2.5. Componentes.

Componentes del COSO I:

a) **Ambiente de Control.-** Según (Romero, 2012) consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

b) **Evaluación de Riesgos.-** Según (Romero, 2012) es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

c) **Actividades de Control.-** Según (Romero, 2012) son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

d) **Información y Comunicación.-** Según (Romero, 2012) están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

e) **Supervisión y Seguimiento.-** Según (Romero, 2012) los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Componentes del COSO II:

- **Ambiente interno.-** Según (Cumbal, 2015) el ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.
- **Establecimiento de objetivos**.- Según (Cumbal, 2015) la empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa. Es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa.
- **Identificación de eventos.-** Según (Cumbal, 2015) se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.
- **Evaluación de riesgos**.- Según (Cumbal, 2015) los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad e impacto.
- **Respuesta al riesgo.-** Según (Cumbal, 2015) una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa.

- **Actividades de control.-** Según (Cumbal, 2015) son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.
- **Información y comunicación.-** Según (Cumbal, 2015) la información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos. La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos. Debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.
- **Monitoreo.-** Según (Cumbal, 2015) sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

2.2.6. Áreas aplicables y responsables.

Naturalmente, todas las áreas y departamentos de una entidad son compatibles con implementación de control interno financiero, verificando sus saldos de recursos que disponen y el modo de uso de los mismos, para así lograr establecer un presupuesto acorde a sus necesidades y regularizando el uso del dinero para lograr reducir gastos y lograr un posterior aumento de rentabilidad.

2.3. Marco contextual

2.3.1. EMSAAIRPORT SERVICES CEM.

Figura 2: Logo de EMSAAIRPORT SERVICES CEM

La entidad EMMSAAIRPORT CEM con R.U.C. 1791282469001 inició sus operaciones el 2 de enero de 1995 en la ciudad de Quito, durante su crecimiento ha establecido sucursales en diferentes provincias como Manta, Cotopaxi, Guayas y su matriz en Pichincha, actualmente dispone de 454 empleados considerando todas las sucursales y dedica sus actividades a la fabricación de partes y productos para la industria aeroespacial, además brinda los servicios de custodia y manipuleo de mercadería de los clientes que ingresan a los aeropuertos principales de las provincias, siendo la entidad la única en encontrarse en los interiores de los recintos aeroportuarios facilitando el ingreso de las cargas de forma directa de los aviones hacia las bodegas.

2.3.2. Ubicación.

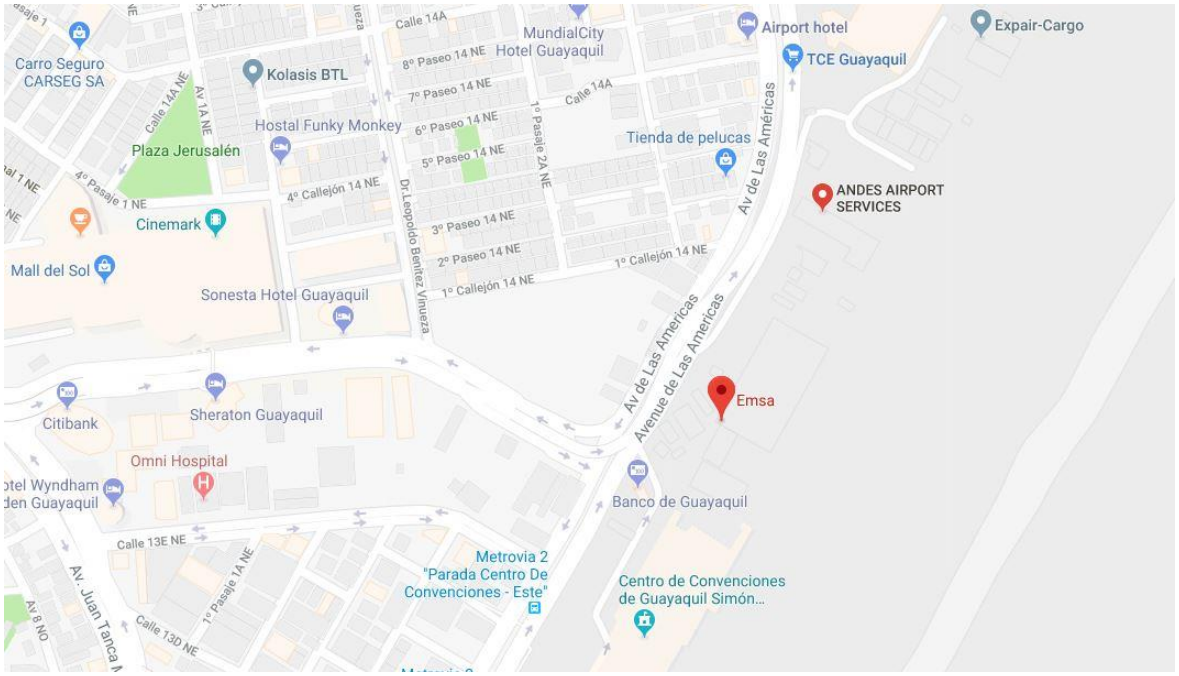


Figura 3: Ubicación de EMSAAIRPORT SERVICES CEM

2.3.3. Misión.

"Proveer servicios aeroportuarios rentables de alta calidad, conservando el medio ambiente, con la participación activa de nuestro personal operativo y administrativo, debidamente capacitado y orientado a satisfacer las necesidades de los clientes, a fin de mantener liderazgo en el mercado" (Emsaairport Services Cem, 1995).

2.3.4. Visión.

"Mantener el liderazgo y reconocimiento internacional con el mejor equipo humano, totalmente comprometido con el servicio al cliente y la preservación del medio ambiente; con capacidad de respuesta inmediata a los cambios y necesidades del mercado" (Emsaairport Services Cem, 1995).

2.3.5. Valores.

Figura 4: Valores de EMSAAIRPORT SERVICES CEM

2.3.6. Clientes.

La entidad EMSAAIRPORT SERVICES CEM mantiene un numero bajo de clientes leales debido a la falta de recursos para generar proyectos que atraigan la atención de nuevos clientes, no obstante, estos clientes que mantiene son muy rentables y han logrado sostener la situación económica de la entidad y estos son:

2.3.6.1. United Parcel Services

Figura 5: Logo de United Parcel Services

Es una entidad que surgió en 1907, creada por James E. Casey, su principal actividad es transportar paquetes y maneja su propia aerolínea, una característica de esta entidad es el color marrón de los uniformes de sus empleados y camiones, por lo que se la reconoce como “Big Brown”, mantiene una flota propia de 236 aviones pero debido a que no dispone de ningún avión de coto alcance la compañía se ve en necesidad de rentar estas unidades.

2.3.6.2. Aerogal.

Figura 6: Logo de AeroGal

Esta entidad pertenece a una alianza formada por Avianca-TACA, cuenta con una sede principal en la ciudad de Quito, además dispone de las instalaciones y permisos del Aeropuerto Simón Bolívar para realizar sus operaciones diarias; actualmente dispone de 8 aviones capaces de ir a diferentes destinos como Cuenca, Coca, Guayaquil, Galápagos, etc., sin mencionar que cubre rutas internacionales, además mantiene un servicio de acumulación de millas que fidelizan al consumidor.

2.3.6.3. K.L.M.

Figura 7: Logo de K.L.M.

La aerolínea Koninklijke Luchtvaart Maatschappij o también conocida como “Royal Dutch Airlines” o a su vez “Compañía Real de Aviación” inició sus operaciones el 7 de octubre de 1919 lo que le otorga el título de la aerolínea más antigua que se mantiene en operaciones, también es conocida por volar a mas ciudades a nivel mundial que cualquier aerolínea las cuales son entre 131 ciudades, mantiene además el título de líder europeo en destinos de larga distancia debido a que maneja un programa de rutas muy estricto.

2.3.7. Organigrama.

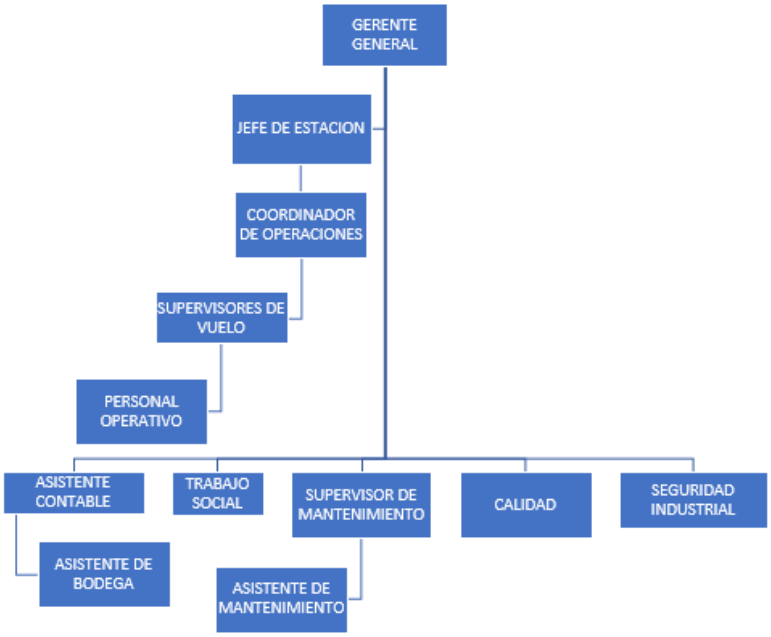


Figura 8: Organigrama de EMSAAIRPORT SERVICES CEM

2.3.8. Funciones de las áreas.

La entidad dispone de varias áreas que manejan rigurosos controles pero usualmente recae en la duplicidad de actividades causando mal uso de los recursos a disposición generando pérdidas a largo plazo; las diferentes funciones que realizan el personal con el que dispone se detallarán a continuación:

Tabla 1:

Funciones de los departamentos

Departamento	Funciones
Gerencia General	Administrar las áreas de la entidad. Desarrollar objetivos para cada área. Desarrollar estrategias que optimicen las operaciones y la rentabilidad.
Gerencia de estación	Supervisión del cumplimiento de leyes nacionales. Presentación de documentación legal a inspectores de los sectores. Organizar las actividades a desarrollar en el área de operaciones. Verificar los niveles de inventarios a disposición.
Contabilidad	Elaborar los registros contables respectivos. Elaboración de estados financieros. Elaboración de roles de pagos. Trámites bancarios y tributarios.
Trabajo social	Detectar las causas de problemáticas dentro de la entidad y proporcionar soluciones. Detectar y atender las situaciones del personal que presente un futuro problema para el desarrollo de la entidad. Elaboración de planes de socialización entre el personal para disminuir el efecto de las sobrecargas.

2.3.9. Políticas y manuales.

La entidad en cuestión ha desarrollado fuertes políticas de control de calidad operacional para lograr satisfacer las necesidades de sus clientes, estas rigurosas políticas se originan por la disminución de clientes que ha estado manejando debido al avance de la competencia y la continua guerra de precios en lo que respecta a sus servicios: sin embargo, este enfoque total hacia la satisfacción del consumidor ha provocado un descuido de su administración interna, causando el crecimiento de riesgos y falencias en los procesos financieros, imposibilitando el crecimiento continuo de la entidad, manteniendo sus esperanzas de estabilidad en clientes fijos, esto al mismo tiempo detiene su crecimiento competitivo y estanca la captación de nuevos consumidores, por lo cual en este proyecta se diseñaran políticas que refuercen los controles financieros internos.

2.3.10. Productos y servicios ofrecidos.

Durante el apogeo de su desarrollo, al entidad ofrecía servicios a precios accesibles para las aerolíneas, facilitando la captación de más contratos y mayores ingresos económicos, no obstante, el aumento de la competencia y la guerra de precios, han provocado que ofrezca mayores servicios a precios más bajos para mantener la fidelidad de sus clientes, provocando una sobrecarga de actividades y baja de rentabilidad. Entre los servicios que ofertan están:

- Parqueo y señalización, rampa pushback y remolcado.
- Transporte de pasajeros, tripulación y carga (equipaje).
- Arranque de motores. Deshielo. Comunicación rampa/cabina.
- Gestión de documentos y mensajes de tráfico.
- Manejo de equipaje.
- Abastecimiento de agua potable.

- Limpieza servicios sanitarios, cabina.
- Aprovisionamiento.
- Remolque de aviones a distintos puntos del aeropuerto

2.3.11. Competencia.

2.3.11.1. Andes Airport Services S.A.

Figura 9: Logo de Andes Airport Services

Es una entidad con sede en Chile, esta entidad ofrece los principales servicios de Ground Handling, se caracteriza por ser la única empresa de handling que mantiene sus operaciones en los aeropuertos de su país natal, Chile; además presta sus servicios a aerolíneas de prestigio. Andes Airport Services dispone con un número alrededor de 5.000 empleados que ofrecen el servicio de Ground Handling y atención a los pasajeros y maneja una financiación privada.

2.3.11.2. Expair-cargo.

Figura 10: Logo de Expaircargo

Esta entidad dispone de una moderna bodega de palatización que la resalta en la ciudad de Guayaquil, además dispone de tecnología de punta para la satisfacción de las aerolíneas del país como:

- Máquinas de Rayos X
- Circuito cerrado de TV (CCTV)
- Monitoreo remoto vía Internet
- Reporte diario de temperaturas
- Refrigeración / Cadena de Frío.

2.3.11.3. Avianca

Figura 11: Logo de Avianca

Esta aerolínea es de origen colombiano que empezó sus actividades en 1919 y se caracteriza por ser la segunda aerolínea más antigua a nivel mundial después de K.L.M. y al mismo tiempo es la primera aerolínea fundada en América, también es reconocida por ser la segunda aerolínea más grande en Sudamérica. Esta aerolínea ha recibido constantes certificaciones internacionales aumentando su preferencia por parte de los clientes, entre estos certificados esta la ISO 9001:2000 a la calidad por sus procesos en el desarrollo de sus gestiones de vuelo, actualmente dispone de una flota de 200 aviones y más de 20.500 colaboradores realizando un estimado de 5.100 vuelos semanales.

2.3.12. Análisis F.O.D.A.

Figura 12: F.O.D.A. de EMSAAIRPORT SERVICES CEM

2.4. Marco conceptual

Administración: Según (Idalberto, 2004) es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.

Análisis financiero: Según (Porto & Merino, 2011) es un método que permite analizar las consecuencias financieras de las decisiones de negocios. Para esto es necesario aplicar técnicas que permitan recolectar la información relevante, llevar a cabo distintas mediciones y sacar conclusiones.

Contabilidad: Según (Mónica & Baldiviezo, 2008) es la ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad.

Control interno: Según (Porto, 2008) se considera como la comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

Costo: Según (Porto, 2008) es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

Departamentalización: Según (Porto & Gardey, 2017) es la departamentalización se lleva a cabo en organizaciones de gran tamaño para incrementar su eficiencia. Al concentrar las actividades similares en una misma área, se favorece la especialización y resulta más simple mejorar su gestión.

Departamento: Según (Porto & Gardey, 2009) hace referencia a cada una de las partes en que se divide un territorio, un edificio, una empresa, una institución u otra cosa o entidad.

Descripción de puestos: Según (Porto & Gardey, 2017) es la idea de descripción de puestos se emplea en el terreno laboral para aludir a los documentos que detallan las tareas y las responsabilidades inherentes a cada puesto de trabajo. Los requisitos necesarios, las actividades a desarrollar, el ámbito de ejecución y la relación entre los diferentes puestos existentes en una organización son algunos de los datos que forman parte de este tipo de documentación.

Estrategias: Según (Kenneth, 1977) es la estrategia es el patrón de los objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para conseguir dichas metas, establecida de tal modo que definan en qué clase de negocio la empresa esta o quiere estar y qué clase de empresa es o quiere ser.

Gastos: Según (Porto & Merino, 2009) en un sentido económico, se conoce como gasto a la cantidad que se gasta o se ha gastado. El gasto es un concepto de utilidad tanto para las familias como para las empresas o para el gobierno.

Indicadores financieros: Según (Rosillón & Alejandra, 2009) el análisis financiero se basa en el cálculo de indicadores financieros que expresan la liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad de una empresa. Se considera que una empresa con liquidez es solvente pero no siempre una empresa solvente posee liquidez.

Inflación: Según (Porto & Gardey, 2009) la utilización más habitual del concepto tiene un sentido económico: la inflación es, en este caso, la elevación sostenida de los precios que tiene efectos negativos para la economía de un país.

Inversión: Según (Julián Pérez Porto, 2009) una inversión, en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Esta colocación supone una elección que resigna un beneficio inmediato por uno futuro y, por lo general, improbable.

Liquidez: Según (Bernstein, 1994) es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras.

Presupuesto: Según (Porto, 2009) el concepto de presupuesto tiene varios usos, por lo general vinculados al área de las finanzas y la economía. El presupuesto es, en este sentido, la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos.

Viabilizar: Según (Porto & Merino, 2010) es un evento que tiene probabilidades de llevarse a cabo o de concretarse gracias a sus circunstancias o características. El concepto también hace referencia a la condición del camino donde se puede transitar.

2.5. Marco legal

Durante el desarrollo de sus actividades, todas las entidades deben están regidas a cumplir leyes estatales o internacionales, de ser el caso de exportaciones, para poder culminar los negocios pactados, no obstante, es importante establecer previamente normativas internas que regularicen el cumplimiento de los objetivos corporativos pero no tendría culminación sus actividades si incumplen las normativas legales que certifiquen la legalidad de sus operaciones, además el cumplir con estas normativas aseguran a los clientes que los servicios que van a adquirir son seguros y fiables; por lo cual se detallarán a continuación las normativas que EMSAAIRPORT SERVICES CEM debe cumplir para alcanzar sus objetivos corporativos internos:

2.5.1. Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.

200-03 Políticas y prácticas de talento humano: El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio (Contraloría General Del Estado, 2014).

200-06 Competencia profesional: La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas (Contraloría General Del Estado, 2014).

300-01 Identificación de riesgos: Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos (Contraloría General Del Estado, 2014).

300-02 Plan de mitigación de riesgos: Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos (Contraloría General Del Estado, 2014).

407-02 Manual de clasificación de puestos: Las unidades de administración de talento humano, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos, definiendo los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración (Contraloría General Del Estado, 2014).

407-04 Evaluación del desempeño: La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución. Las políticas, procedimientos, así como la periodicidad del proceso de evaluación de desempeño, se formularán tomando en consideración la normativa emitida por el órgano rector del sistema (Contraloría General Del Estado, 2014).

407-06 Capacitación y entrenamiento continuo: Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo (Contraloría General Del Estado, 2014).

407-07 Rotación de personal: Las unidades de administración de talento humano y los directivos de la entidad, establecerán acciones orientadas a la rotación de las servidoras y servidores, para ampliar sus conocimientos y experiencias, fortalecer la gestión institucional, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable (Contraloría General Del Estado, 2014).

410-04 Políticas y procedimientos: La máxima autoridad de la entidad aprobará las políticas y procedimientos que permitan organizar apropiadamente el área de tecnología de información y asignar el talento humano calificado e infraestructura tecnológica necesaria (Contraloría General Del Estado, 2014).

410-11 Plan de contingencias: Corresponde a la Unidad de Tecnología de Información la definición, aprobación e implementación de un plan de contingencias que describa las acciones a tomar en caso de una emergencia o suspensión en el procesamiento de la información por problemas en los equipos, programas o personal relacionado (Contraloría General del Estado, 2014)

3. Capítulo III: Marco metodológico

3.1. Diseño de la investigación

"La investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad...-una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales,-o mejor-, para descubrir no falsedades parciales" (Ander-Egg, 1996).

Durante el trayecto del procedimiento de recopilación de información, se empleó el diseño de una investigación experimental. Planteando las respectivas hipótesis para la pro siguiente recopilación de datos y a través de detallados análisis de datos estadísticos, poder comprobar la hipótesis planteada con la finalidad de viabilizar el proyecto presentado, para lo cual se aplicaron diferentes tipos de investigación que se detallaran a continuación:

3.2. Tipo de la investigación

Durante el desarrollo del actual proyecto se emplearon diferentes herramientas de recolección de información al igual que diferentes tipos de investigación, las cuales se detallarán a continuación:

3.2.1. Investigación exploratoria.

"Los estudios exploratorios buscan hechos sin el objetivo de predecir las relaciones existentes entre las variables. Se utilizan en situaciones en las que prácticamente no se dispone de información o el PON casi no se ha investigado. En este tipo de situaciones se inicia con un estudio exploratorio con el propósito de "preparar el terreno, es decir, se desarrollan a fin de ir documentando el tema de investigación" (Baray, 2006).

En el desarrollo de esta investigación, se recopilo la mayor información posible de tesis que manejaban estudios relacionados al presente proyecto con la finalidad de comprender a primera instancia las variables más importantes a considerar en el desarrollo de la investigación, esto también logra enfocar el uso de recursos y la dirección de la recopilación de datos, ahorrando tiempo y recursos para proseguir con las respectivas entrevistas y cuestionarios.

3.2.2. Investigación documental.

"La investigación documental juega un papel esencial en cualquier proyecto, pues ayuda a entender los acontecimientos históricos, espaciales y temporales que rodean un estudio. Un investigador puede usar esta técnica para irse familiarizando con la problemática que estudia y detectar posibles escenarios y estrategias" (Lindlof & Taylor, 1995).

Se prosiguió con la búsqueda de documentación en la entidad, ya sea física o digital, que facilite el entendimiento de los procedimientos que realizan y las características de cada área, otorgando a los investigadores facilidad en la elaboración de los cuestionarios debido a que pueden identificar las fallas en los procesos financieros y realizar análisis respectivos sobre estos para su debida optimización.

3.2.3. Investigación descriptiva.

"La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere" (Arias, 2012).

Una vez enfocada la investigación, se procede a la recopilación específica a través de diferentes métodos como cuestionarios, encuestas y entrevistas tanto al personal como a la gerencia, con esto se planea alcanzar una mayor comprensión de los procedimientos financieros y los riesgos que pueden presentarse, además de la comprobación del conocimiento por parte de los empleados acerca de políticas financieras internas que optimicen el uso de recursos a disposición.

3.2.4. Investigación explicativa.

"La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis, sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos" (Arias, 2012).

El actual proyecto se enfoca en la entidad EMSAAIRPORT SERVICES CEM, una entidad que brinda servicios a las aerolíneas, esta entidad ha mostrado una fuerte determinación en establecer fidelidad por parte de sus clientes, otorgándoles servicios y productos lo más fácilmente accesibles a estos, alcanzando un nivel competitivo considerable, no obstante, estas medidas de fidelidad han perjudicado en gran instancia a las finanzas de la misma, esto se produce debido al uso excesivo de recursos para brindar servicios a clientes que no comparten su visión de crecimiento, exigiendo precios cada vez más bajos, perjudicando la estabilidad de la entidad y comprometiendo su futuro. Esta obvia conexión de precios bajos y falta de recursos económicos, demuestra de forma clara la problemática en cuestión, lo cual demuestra una obvia necesidad de estrategias financieras, viabilizando a su vez la hipótesis anteriormente planteada.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

La entidad en cuestión, dispone de supervisores en cada departamento, estos departamentos serán quienes se beneficien más con la implementación de la actual propuesta, debido a que se establecerán fondos estratégicos para un buen desarrollo de sus operaciones, estos supervisores de departamentos facilitaron el acceso a las instalaciones y a la información respectiva de cada una, estos supervisores de áreas están conformados de la siguiente manera:

Tabla 2:

Supervisores de EMSAAIRPORT SERVICES CEM

Cargo	N° de personal
Gerente General	1
Jefe de estación	1
Coordinador de operaciones	1
Supervisor de vuelo	1
Contador	1
Supervisor de mantenimiento	1
Supervisor de calidad	1
Supervisor de seguridad	1
Trabajador social	1
Total	**9**

3.3.2. Muestra.

En el actual proyecto de investigación se aplicará como muestreo la población de los supervisores de la entidad, debido a que manejan más información detallada en relación a los presupuestos y recursos financieros de cada departamento a su disposición, facilitando la obtención de información confiable y oportunidad para los posteriores análisis, por lo cual no se emplearán fórmulas para una muestreo aleatorio.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Los diferentes métodos de recopilación de información empleados son necesarios para reducir el consumo de recursos y tiempo, esto optimiza el tiempo implementado en el desarrollo de los análisis respectivos en relación a los procesos que presenten falencias y que necesiten optimizaciones de forma inmediata, los métodos de recopilación empleados son los siguientes:

3.4.1. La entrevista.

Las entrevistas ayudan a entender la postura de los informantes ante una situación determinada. A reconstruir experiencias pasadas, obtener descripciones de sucesos que son obtenidos normalmente a través de la observación y fomentar la confianza entre el investigador e informante (Lindlof & Taylor, 1995).

Este método de recopilación de datos proporciona información de forma directa proveniente de la gerencia de la entidad en relación a los procedimientos financieros y estrategias de comercialización que se emplean diariamente, abarcando información general sobre todos los departamentos disponibles, para los cuales se elaborarán pro siguientemente cuestionarios para recopilar información más precisa que se pase por obvio a la gerencia.

3.4.2. La encuesta.

Una encuesta permite recopilar datos a través de un cuestionario. Por lo general las mismas preguntas son realizadas a individuos de distintas clases sociales para que el resultado de la pesquisa resulte representativo de toda la sociedad. Una vez recolectada la información, suelen calcularse porcentajes que se presentan en tablas o en gráficos (Porto, 2017).

Este método de recopilación de datos, facilita de forma verbal y directa la información en relación a los procesos financieros que desarrollan cada una de las áreas, enfocando el desarrollo de los cuestionarios de una forma óptima, abarcando información acerca de las situaciones que más riesgos representan de forma financiera en la entidad respectiva.

3.4.3. El cuestionario.

Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto. Existen numerosos estilos y formatos de cuestionarios, de acuerdo a la finalidad específica de cada uno (Garde & Porto, 2012).

El actual cuestionario se diseña con la finalidad de obtener información relevante en relación al manejo de recursos y políticas financieras que manejan los departamentos de la entidad, para su posterior análisis e identificación de riesgos potenciales y desarrollar estrategias que los disipen, optimizando el desarrollo de las actividades y facilitando la disposición de más fondos monetarios para el desarrollo de las mismas.

3.4.4. Procesamiento de datos.

Para una eficiente visualización de los datos obtenidos, se empleará el uso de la herramienta Excel, la cual nos otorgara una visión completa, organizada y detallada de la información recolectada para poder proceder, mediante tabulaciones y gráficos, a la realización de análisis respectivos y poder desarrollar estrategias que resuelvan las falencias.

3.5. Análisis de resultados

3.5.1. Interpretación de resultados.

En el transcurso de la recopilación de información, se entrevistó de forma directa y formal a la gerencia de EMSAAIRPORT SERVICES CEM, abarcando temas generales en relación a los procedimientos que mantienen conocimientos la gerencia que se desarrollan en cada uno de los departamentos a disposición, demostrando el nivel de conocimiento de la gerencia en relación a las funciones internas que se realizan de forma diaria, facilitando la identificación de falencias por parte del alto mando.

Recopilada la información de la existencia de los departamentos en la entidad, se procedió a la inspección de cada una de estas áreas verificando los recursos con los que dispone a primera instancia, percatándonos de duplicidad de actividades por parte operacional y sobrecarga de funciones en otros departamentos, lo cual causa una notoria pérdida a largo plazo por mal uso de recursos disponibles, añadiendo una clara falta de capacitación del personal para el cumplimiento de sus actividades.

Una vez detectados los responsables a cargo de cada departamento se procedió con la elaboración de cuestionarios enfocados al uso de recursos y capacidad operacional y administrativa de cada uno de los departamentos, con la finalidad de corroborar las impresiones detectadas previamente en cada área y la detección de cualquier falencias que se obviara en la observación inicial, o en la entrevista con la gerencia; el debido manejo de información se realizó empleando la herramienta Excel, mediante la cual se tabula cada una de las preguntas más relevantes de los cuestionarios para proseguir con el análisis respectivo, los cuales se detallarán a continuación:

1.- ¿Existen manuales que regularicen el desarrollo de las actividades?

Tabla 3:

Disposición de manuales de actividades

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	6	66.66%
No	3	33.33%
Parcialmente	0	0%
Total	9	100%

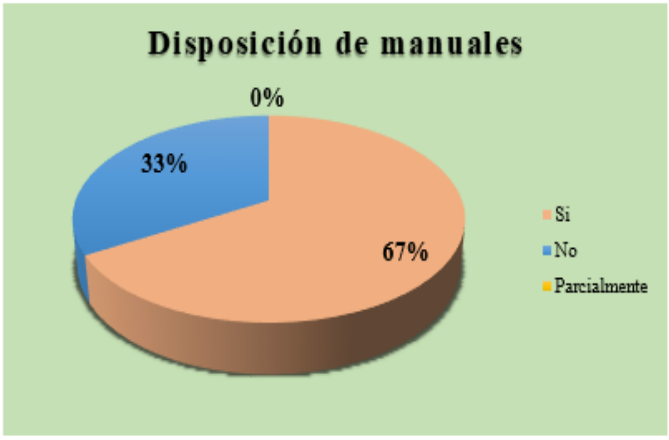


Figura 13: Disposición de manuales de actividades

Análisis interpretativo:

Se logra detectar a primera instancia que un 67% de los supervisores son conscientes que debe regir sus procedimientos y actividades en base a manuales, sin embargo existente un remanente del 33% que desconoce la existencia de manuales internos que regularicen el correcto cumplimiento de los procedimientos, causando falencias en los mismos.

2.- ¿La entidad proporciona capacitaciones al personal administrativo y operativo para mejorar el cumplimiento de sus actividades?

Tabla 4:

Recepción de capacitaciones

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Parcialmente	0	0%
Total	9	100%

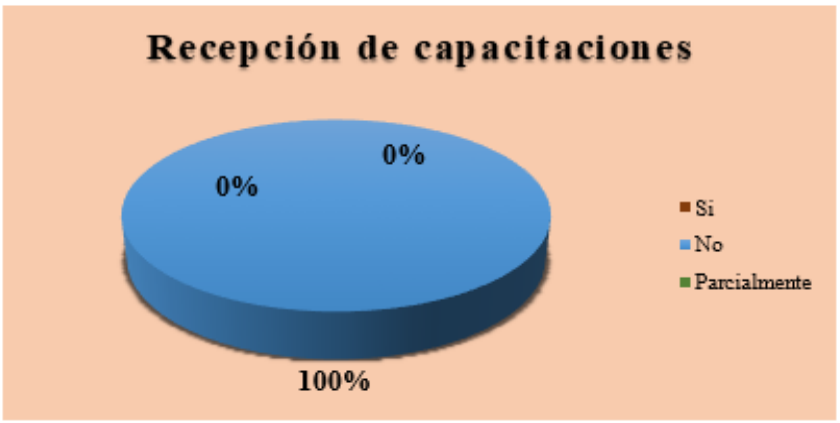


Figura 14: Disponibilidad de capacitaciones

Análisis interpretativo:

Se detecta una población total con falta de capacitaciones respectivas para optimizar y mantener de forma estable los procedimientos, evitando el mal uso de recursos, de igual manera, en el ámbito financiero no se recibe capacitación interna o externa para mantener al personal actualizado en normativas, estrategias financieras, técnicas de negocios, etc.

3.- ¿Se establecen recursos específicos a disposición de las áreas para el desarrollo de las actividades?

Tabla 5:

Disponibilidad de recursos en departamentos

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	7	77.77%
No	1	11.11%
Parcialmente	1	11.11%
Total	9	100%

Figura 15: Disponibilidad de recursos en departamentos

Análisis interpretativo:

En lo relacionado a los recursos, el personal expresa que no se asignan a todas las áreas los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades, lo cual provoca en muchos casos, que los trabajadores desembolsen de sus fondos propios para la adquisición de los mismos, causando retrasos en los procesos por la indisponibilidad inmediata de los mismos.

4.- ¿Considera apropiado el uso de los recursos en la entidad?

Tabla 6:

Manejo de recursos disponibles

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	3	33.33%
No	4	44.44%
Parcialmente	2	22.22%
Total	9	100%

Figura 16: Utilización de recursos disponibles

Análisis interpretativo:

Se logra apreciar que el 44.44% de la población afirma que los recursos, a pesar de ser escasos, son mal empleados en las actividades, por lo que se ven en la necesidad de reponerlos en algunos casos con fondos propios, causando pérdidas para la entidad y para los mismos trabajadores a pesar que son pocos los que afirman que estos son manejados de forma más consiente

5.- ¿Se realizan reposiciones inmediatas de fondos destinados a los departamentos?

Tabla 7*:*

Reposición de fondos inmediata

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	88.88%
Parcialmente	1	11.11%
Total	9	100%

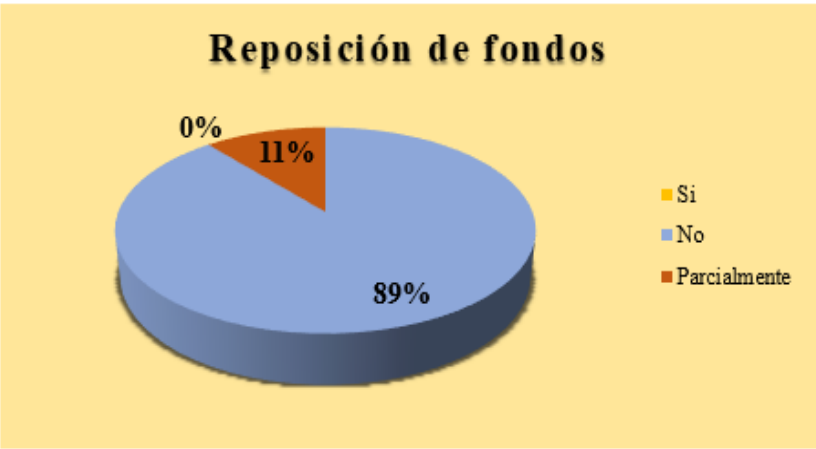


Figura 17: Reposición inmediata de fondos

Análisis interpretativo:

Alrededor del 88.88% de la población afirma que debido al mal uso de los recursos por parte de todas las áreas, ocasionando pérdida de rentabilidad, los fondos para la reposición de los mismo es mínima, perjudicando la reposición inmediata causando retrasos en los procesos operacionales, contables y financieros, generando consecuentemente multas que disminuyen aún más la rentabilidad percibida.

6.- ¿Se supervisa el incurrimiento de los gastos en cada departamento?

Tabla 8:

Supervisión de gastos

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Parcialmente	0	0%
Total	9	100%

Figura 18: Supervisión de gastos incurridos

Análisis interpretativo:

El total de la población realiza una decisión unánime en recalcar que existen faltas de controles en los gastos incurridos, debido a que los recursos a disposición son pocos y se procede a la adquisición a costas de sus fondos propios, por lo cual no manejan una supervisión en vista de que son los trabajadores que realizan las reposiciones en muchos ocasiones.

7.- ¿Se establecen incentivos a los empleados por cumplimiento de actividades de forma eficaz y eficiente?

Tabla 9:

Otorgación de incentivos

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	0%
Parcialmente	0	0%
Total	9	100%

Figura 19: Otorgación de incentivos

Análisis interpretativo:

Debido a los aumentos ocasionales de los gastos y la falta de rentabilidad, el total de la población declara que no se realizan incentivos por pronto cumplimiento o comisiones por trabajos realizados de forma óptima, lo cual desmotiva a los trabajadores a ser conscientes en el desarrollo de sus actividades.

8.- ¿Se realizan inversiones frecuentes en reposición de materiales e implementos para el desarrollo de las funciones?

Tabla 10:

Reposición de implementos de trabajo

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	3	33.33%
No	4	44.44%
Parcialmente	2	22.22%
Total	9	100%

Figura 20: Reposición de implementos de trabajo

Análisis interpretativo:

Se aprecia una opinión mayorista en relación que no se realizan las inversiones en materiales respectivos debido a la baja de rentabilidad percibida y la falta de control y supervisión de procesos en relación a las finanzas, perjudicando la económica interna de la entidad, obligando a los trabajadores a desembolsar de sus fondos algunas reposiciones.

9.- ¿Se establecen de forma mensual presupuestos monetarios para cada departamento?

Tabla 11:

Asignación de presupuestos

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Parcialmente	0	0%
Total	9	100%

Figura 21: Asignación de presupuestos

Análisis interpretativo:

La población total expresa una clara falta de disponibilidad de presupuestos establecidos a cada área, por lo cual los gastos se incrementan de forma constante, añadiendo que de existir los presupuestos se supervisaría sus cumplimientos para mitigar la necesidad de desembolsa de sus fondos la reposición de materiales.

11.- Si la respuesta a la pregunta 9 es No: ¿Considera necesario la disposición de un presupuesto para abracar las necesidades de cada departamento?

Tabla 12:

Necesidad de presupuestos

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	8	88.88%
No	0	0%
Parcialmente	1	11.11%
Total	9	100%

Figura 22: Necesidad de presupuestos

Análisis interpretativo:

Verificando la necesidad que tienen los trabajadores de aportar fondos para la reposición de materiales, se certifica que el 88.88% de la población afirma que sería muy beneficioso la elaboración y asignación de presupuestos y responsables que supervisen sus cumplimiento, a pesar que un poca parte manifiesta que esto no afectaría en algo a los gastos incurridos.

12.- ¿La implementación de un sistema de control interno financiero optimizaría el manejo de los recursos y fondos monetarios en todas las áreas disponibles?

Tabla 13:

Obtención de mejoras

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Si	8	89%
No	1	11%
Parcialmente	0	0%
Total	9	100%

Figura 23: Obtención de mejoras

Análisis interpretativo:

Se aprecia que el 89% de la población manifiesta su acuerdo en respecto a los beneficios que otorgaría un sistema de control financiero, disminuyendo los gastos incurridos, y se supervisaría los gastos para mitigar los riesgos que se presentan y aumentar la rentabilidad para poder beneficiarse tanto la entidad como ellos en un futuro cercano.

3.5.2. Conclusión.

Una vez realizada la recopilación de información fiable provenientes a los superiores de cada departamento, se aprecia una clara necesidad de un sistema de control financiero que supervise los gastos que se incurren durante las actividades, al igual que la elaboración de presupuestos a cumplir que faciliten una visión de los gastos más frecuentes y establecer importancias de rubros para su pronta reposición sin detener los procedimientos, beneficiando las finanzas de la entidad mitigando las pérdidas crecientes por mal uso de recursos humanos, económicos y físicos; todas estas mejoras optimizan los procedimientos operacionales causando repercusiones positivas en las fianzas de la entidad, aumentando su disposición de fondos para futuras inversiones que permitan recuperar porción del mercado y aumentar su nivel de competitividad.

3.5.3. Recomendación.

Analizando la información recuperada por parte de los supervisores de la entidad, con la finalidad de comprobar la viabilidad de la hipótesis planteada anteriormente, se recomienda de carácter urgente la elaboración de un sistema de control financiero interno para su pronta implementación, el cual permita detener el aumento continuo de los gastos que se incurren y salvaguardando los recursos monetarios de la entidad y sus colaboradores para lograr garantizar un crecimiento de la rentabilidad y nivel competitivo.

4. Capítulo IV: Propuesta

4.1. Título

"Diseño de un sistema de control financiero interno en EMSAAIRPORT SERVICES CEM."

4.2. Introducción

En la elaboración del actual proyecto investigativo, mediante la implementación de diferentes métodos investigativos, se logró detectar las principales causales que generan las problemáticas en las finanzas de la entidad EMSAAIRPORT SERVICES CEM; estas herramientas de recopilación de información estableció un enfoque claro para la elaboración de estrategias y procedimientos óptimos que regularicen, controlen y optimicen el manejo de fondos disponibles e incrementen la rentabilidad.

Detectadas las principales causales, se propone la implementación de un sistema de control financiero interno, mediante el cual se designan responsables en la elaboración de presupuestos a cumplir por todos los departamentos, al igual que designando responsables del cumplimiento de estos, certificando el manejo óptimo de recursos, no obstante será algo difícil ajustarse a presupuestos al inicio, sin embargo, con una correcta participación de los empleados y supervisores se establecerá de manera pronta una estabilidad económica, lo cual generaría beneficios futuros a los empleados, como incentivos por un excelente desarrollo de labores.

Teniendo en cuenta la meta principal de estabilidad de ingresos y gastos, se designará también responsables de conseguir el beneficio de capacitación para las diferentes áreas, optimizando sus procesos y otorgando a los latos mandos, facilidad para realizar negociaciones correctas en las cuales no se perjudique los ingresos de la entidad ni el recurso humano, generando más horas de trabajo y sobrecarga de actividades a cambio de un ingreso muy bajo.

4.3. Justificación

Tomando como referencia las diferentes empresas que han mostrado avances iniciales a gran escala pero a medida que transcurre el tiempo, se ven necesidad de cerrar sus operaciones debido a falta de fondos, se logra apreciar una situación similar en EMSAAIRPORT SERVICES CEM, debido a que la entidad presenta un excesivo descontrol en los gastos que se incurren, agregando una falta de capacidad negociativa por parte de la alta gerencia, provocando estancamientos en la obtención de más clientes y a su vez, limitando los fondos disponibles y generando cada vez más gastos de forma desmesurada, todo estos incidentes se presentan por una obvia falta de un sistema de control financiero interno, resaltando la importancia y necesidad de manejar presupuestos y supervisiones continuas de los fondos disponibles.

Actualmente, las empresas que disponen de un control interno financiero logran detectar falencias en los procedimientos de forma inmediata, facilitando el análisis de las causales y desarrollo de mejoras adecuadas a las necesidades, salvaguardando los recursos de la entidad y mejorando progresivamente el consumo de los mimos, demostrando lo viable que es la disposición de estos controles en cualquier entidad.

4.4. Fundamentación

Un gran número de empresas que denotan una gran potencia competitiva, manejan de forma rigurosa controles financieros internos, estableciendo procedimientos estrictos y presupuestos detallados, los cuales son supervisados por personal capacitado a quienes en muchos casos, se sanciona por no lograr que se cumpla con los presupuestos establecidos debido a que genera mayores gastos y consecuentemente pérdidas a la entidad, demostrando un avance progresivo en su crecimiento.

A pesar de los múltiples beneficios que otorga un control financiero, muchas entidades entre estas EMSAAIRPORT SERVICES CEM, quien optó por reducir costos de forma drástica para mantener ingresos aceptables, provocando descoordinación de las operaciones y uso excesivo de recursos sin la capacidad de poder reponerlos de forma inmediata, generando incomodidad en sus empleados y ocasionando a su vez mas ocurrencia a los costos que tanto deseaban limitar.

4.5. Objetivos

4.5.1. General.

Diseñar procedimientos que optimicen el manejo de recursos a través de presupuestos financiero a cumplir, alcanzando un incremento de la rentabilidad y la capacidad competitiva de la entidad.

4.5.2. Específicos.

- Establecer una estructura financiera estable que certifique el cumplimiento de las actividades de forma eficaz y eficiente.
- Diseñar manual de procedimientos financieros que aseguren una salvaguarda de los fondos disponibles para lograr invertir en proyectos rentables.
- Establecer pautas o lineamientos que faciliten el cumplimiento de presupuestos establecidos para las áreas que se dispone.

4.6. Objetivos corporativos

4.6.1. Misión.

Proveer de bienes y servicios de excelente calidad, amigable con el medio ambiente, junto con la colaboración de nuestro equipo de trabajo, garantizando la satisfacción total del cliente y alcanzar el liderazgo en el mercado competitivo.

4.6.2. Visión.

Mantener en el 2020 un alto reconocimiento internacional por la excelencia de productos y servicios brindados por nuestros colaboradores capacitados y comprometidos con el bienestar y satisfacción del cliente.

4.7. Productos y servicios ofrecidos

4.7.1. Servicios.

La entidad EMSAAIRPORT SERVICES CEM posee buen prestigio entre sus clientes, debido a que esta entidad maneja precios bajos ofreciendo la mayor comodidad posible, poniendo es riesgos sus propias finanzas, sin embargo logran mantener un alto estándar de calidad y servicios de igual manera, por lo tanto se procederá a detallar los mismos:

Servicios	Detalle
Remolcado de aeronaves	
Transporte del equipaje de pasajeros	
Arranque de motores	

4.8. Estructura organizacional

La disposición de una estructura organizacional es fundamental en la asignación de cargos, responsables y supervisores en toda entidad, por sus beneficios evidentes en una mejoría de los desarrollos de las actividades, estableciendo una fuerte estabilidad entre las áreas involucradas, facilitando la comunicación y evitando la duplicidad de actividades y otorgando una facilidad en la elaboración de los presupuesto mediante el análisis de las áreas disponibles y quienes laboran en las mismas, por los evidentes beneficios se procede a desarrollar una estructura organizacional para la entidad en cuestión, estableciendo personal que optimice las funciones diarias.

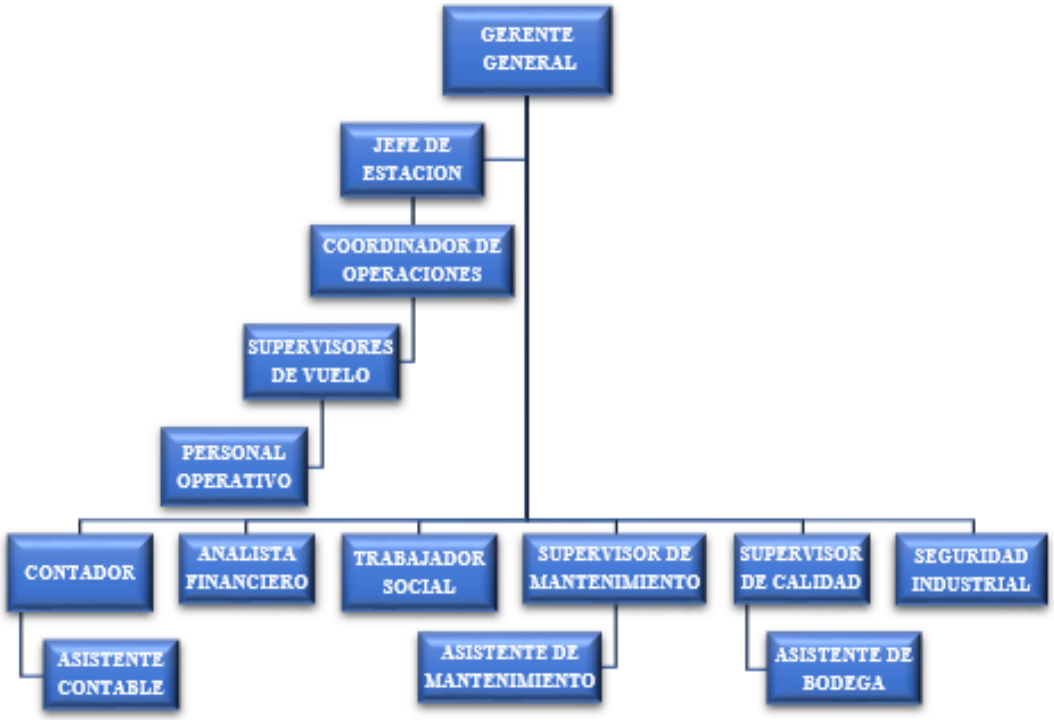


Figura 24: Estructura organizacional propuesta

4.9. Manual de funciones

Se elabora de forma detalla y estratégica, cumplimento con normativas legales, los manuales de funciones que detallan de manera organizada y específica las actividades que desarrollan cada persona y departamentos a disposición en la entidad, de esta forma se evita una duplicidad de actividades y a su vez se establecen un monitorio más factible para el desarrollo de mejoras en las áreas, por lo cual se procederá a detallar las funciones del personal financiero que regularizara los recursos económicos de la entidad.

Tabla 14:

Funciones del analista financiero

CARGO LABORAL

Nombre del Cargo:	Analista Financiero
Departamento:	Financiero

Objetivo Principal

Responsable del estudio y análisis de la situación financiera de la entidad a través de herramientas como indices financieros, con la finalidad de disminuir los riesgos económicos internos y salvaguardar la liquidez de la entidad.

N°	Funciones
1	Receptar y analizar los estados financieros elaborados por el contador para determinar las condiciones financieras de la entidad.
2	Elaborar informes y gráficos financieros en relación a la información contable obtenida.
3	Analizar los resultados obtenidos a través de indices financieros y las respectivas inversiones realizadas.
4	Diseñar planes de acción y ratios financieros en relación a inversiones futuras.
5	Elaborar presupuestos a cumplir para cada área disponible en la entidad de acuerdo al periodo establecido por la gerencia
6	Velar por la salvaguarda de los recursos económicos de la entidad, diseñando estrategias que optimicen los procedimientos a disposición.

Tabla 15:

Diagrama de flujo de proceso de análisis de estados financieros:

Diagrama de flujo

Proceso: Recepción y análisis de estados financieros.

Analista financiero **Contador**

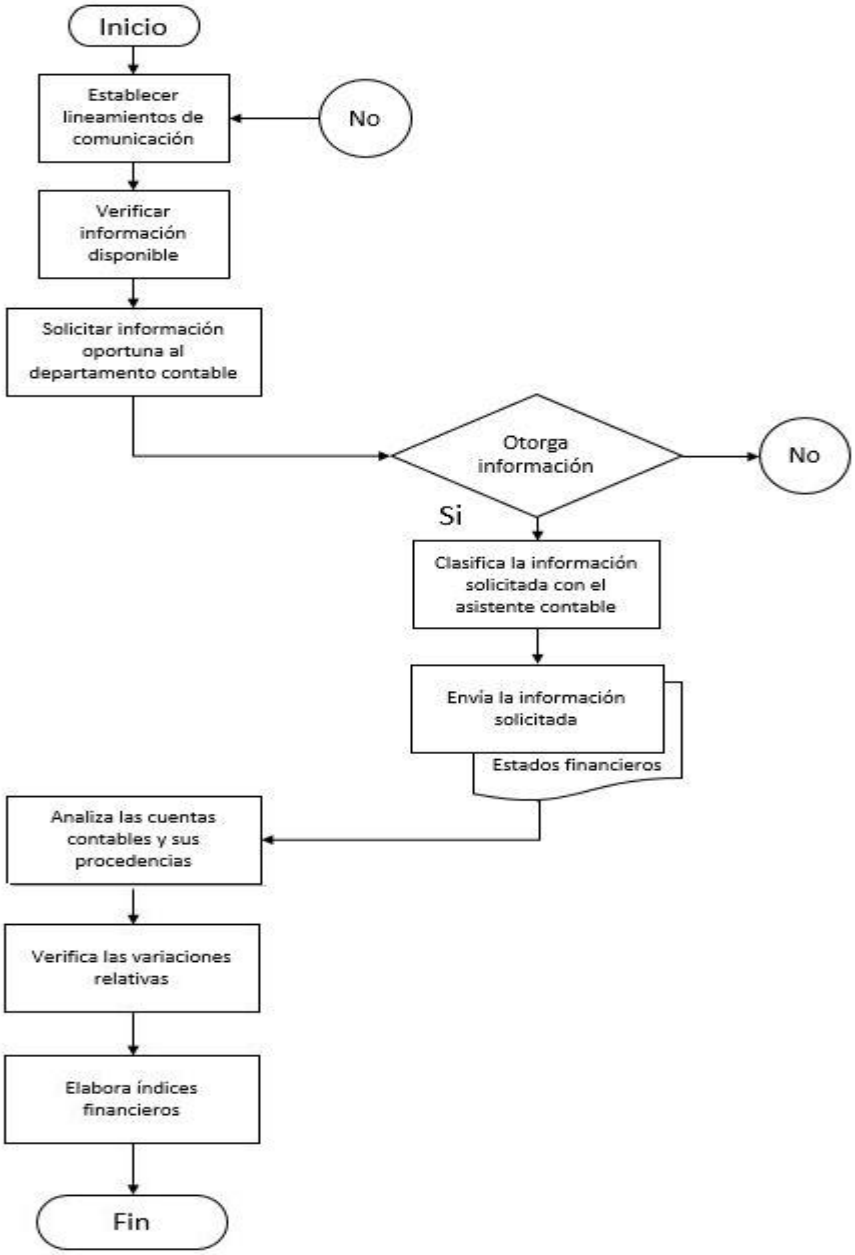


Tabla 16:

Diagrama de flujo de elaboración de informes

Diagrama de flujo

Proceso: Elaboración de informes financieros.

Analista financiero

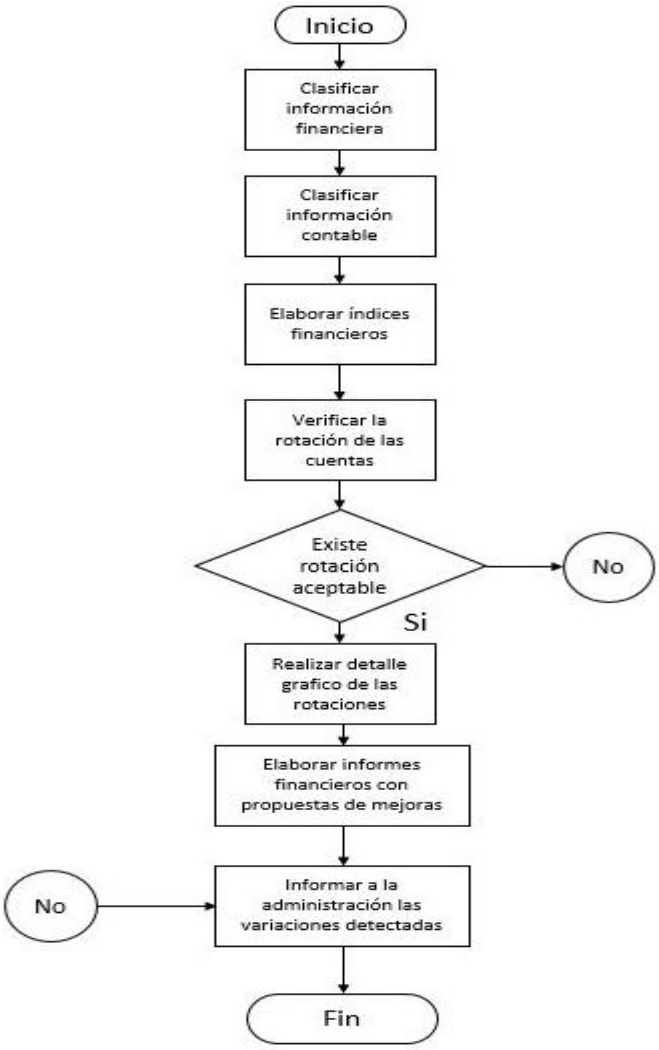


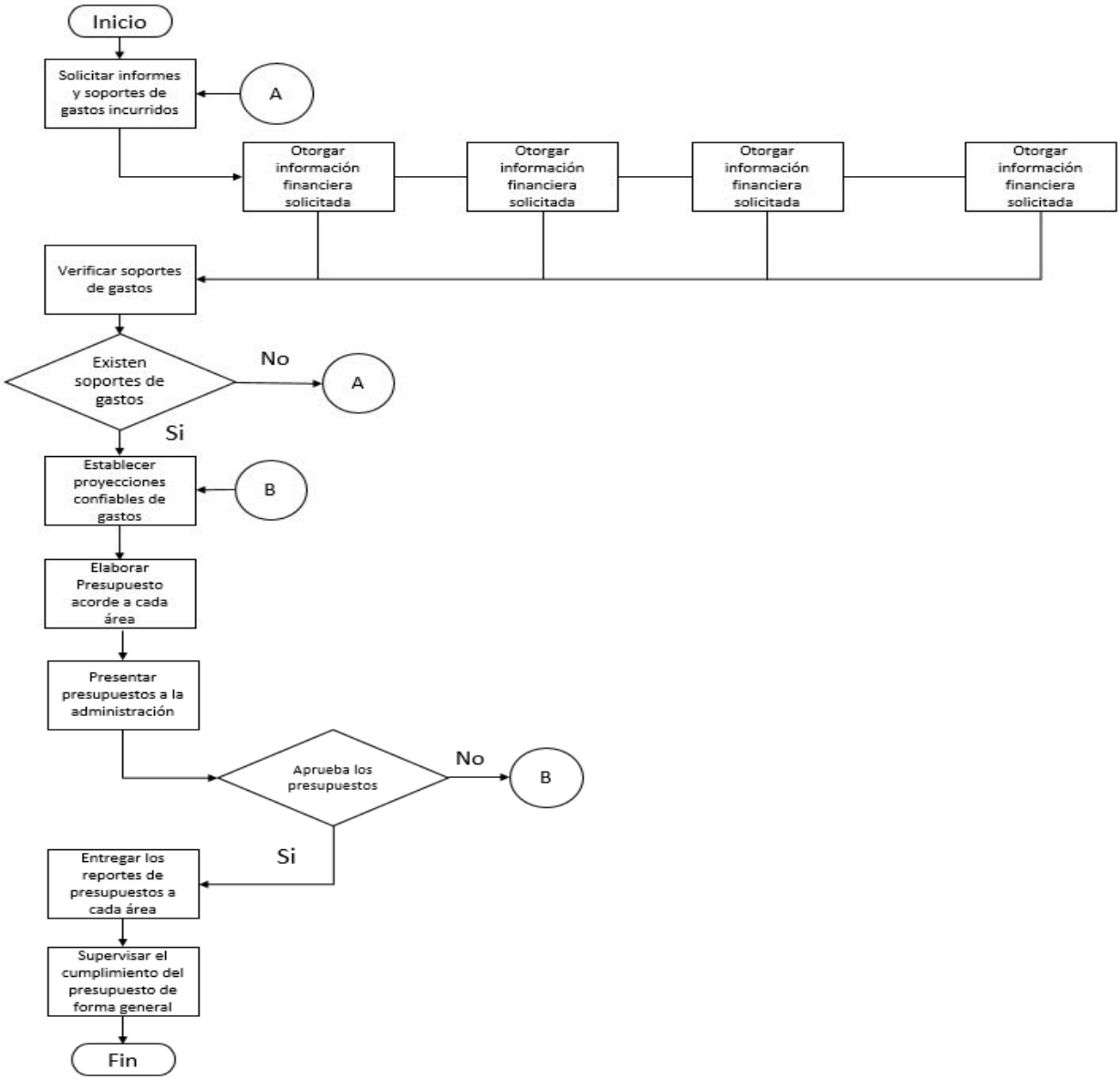
Tabla 17:

Diagrama de flujo de elaboración de presupuestos

Diagrama de flujo

Proceso: Elaboración de presupuestos.

Analista financiero	**Administración**	**Contador**	**Supervisor de calidad**	**Seguridad industrial**



4.10. Manuales de políticas

Las entidades que han logrado reconocimiento a mundial y enorme posicionamiento en el mercado, disponen de estrictos manuales de procedimientos y políticas internan que rigen constantemente las actividades diarias y sus resultados, además de disponer de personal que regularice el cumplimiento de estos parámetros establecidos por la gerencia, certificando el óptimo cumplimiento de los manuales y con esto garantizar el avance hacia los objetivos establecidos, por lo cual toda entidad debe disponer de un manual detallado y que optimice el desarrollo de las operaciones financieras de igual manera, por lo cual se procederá a detallar las políticas que viabilizarán el alcance de los objetivos financieros en EMSAAIRPORT SERVICES CEM:

Tabla 18:

Manual de políticas financieras

EMSAAIRPORT SERVICES CEM MANUAL DE POLÍTICAS FINANCIERAS swissport EMSA
Objetivo: Establecer lineamientos reguladores de los costos incurridos e ingresos percibidos para asegurar la salvaguarda de los recursos destinados futuras inversiones que beneficien a la entidad y sus trabajadores. **Política:** • Diseñar análisis de inversiones a corto plazo que certifiquen un aumento del flujo de efectivo para el desarrollo de actividades eficientes. • Mantener presupuestos acorde a cada área y sus funciones operacionales respectivas.

- Reducir las deudas a corto plazo con excepciones de las necesarias para el desarrollo de operaciones puntuales.
- Mantener las deudas a mediano y largos plazos con la finalidad de provisionar los desembolsos de dinero sin perjudicar a gran escala la rentabilidad,
- Mantener eficientemente una liquidez significativa establecida por la gerencia evitando la reducción de la capacidad adquisitiva de recursos para el desarrollo de las operaciones.
- Verificar la recuperación progresiva de la cartera para desarrollar presupuestos más viables y exactos.
- Evaluar de forma constante la información en relación al cambio de los activos que proporciona el contador.
- Analizar y controlar los presupuestos establecidos para las áreas disponibles.

4.11. Manuales de procedimientos

De forma detallada se generan, una vez establecidas las políticas, los procedimientos que deben ser de carácter obligatorio para lograr detectar falencias y sus responsables respectivos, mitigando el descontrol del uso de recursos y limitaciones en el desarrollo de las operaciones, viabilizando un óptimo cumplimiento de presupuestos establecidos favoreciendo de forma progresiva a la rentabilidad de la entidad.

Tabla 19:

Procedimiento financiero

Elaboración de presupuestos.

Materiales requeridos:

- Informes de flujo de efectivo.
- Reporte de gastos e ingresos por área.
- Certificación de gerencia

Responsables	Actividad	Documento
	Inicio	
Analista financiero	Tener concomimientos actuales relacionados a las áreas y sus operaciones respectivas y la inflación del pais o mercado.	Informes de actividades por áreas.
Analista financiero	Establecer metas financieras a cumplir para generar un presupuesto más confiable y exacto.	
Analista financiero	Revisar y analizar información de costos, gastos e ingresos de años pasados para certificar los montos establecidos.	Reporte de costos y gastos periódicos.
Analista financiero	Desarrollar proyecciones de ventas estableciendo 3 escenarios (pesimista, moderado y optimista).	Proyección de ventas.

4.12. Detalle de la inversión

Realizada la debida recopilación de información necesaria y confiable, se logra detectar de forma precisa las falencias presentadas en los procedimientos que generan causales a gran impacto, deshabilitando la estabilidad económica de la entidad, esto se desarrolla claramente por la falta de personal designado a la elaboración de lineamientos a cumplir relacionados en el control de los costos y gastos desmesurados sin tener conciencia en el nivel de ingresos percibidos, por lo cual se establece realizar la inversión de realizar nuevas contrataciones de personal eficiente y eficaz con buen desarrollo financiero que salvaguarde constantemente los gastos continuos que se realizan, dando prioridad a las áreas más necesarias.

Para lograr un óptimo control y funcionamiento administrativo se requiere la contratación de nuevo personal que regularice los recursos de la EMSAAIRPORT SERVICES CEM, actualmente las funciones se han aglomerado hacia el contador de la entidad, creando retrasos en los procedimientos e inestabilidad, no obstante la entidad necesita contratar a un asistente contable, y trasladar la supervisión del asistente de bodega al supervisor de calidad, debido a que en este departamento se podría mantener un índice de calidad estable en el control de los equipajes y recursos de la entidad evitando su mal uso, de igual manera urge la incorporación de un analista financiero capaz de establecer procedimientos reguladores del recurso económico favoreciendo el mantenimiento de la rentabilidad eficientemente, para lo cual se necesitaran a su vez la disposición de programas que faciliten el manejo de la información financiera para poder clasificarla y analizarla respectivamente.

Establecidas las inversiones necesarias a realizar por parte de la entidad, se detallará cada una de las mismas como la contratación de personal y la implementación de sistemas tecnológicos que faciliten el desarrollo de las funciones financieras regulatorias:

Tabla 20:

Personal requerido por la entidad

Actual personal disponible	Personal por contratar
Gerente general	Analista financiero
Contador	Asistente contable
Jefe de estación	Asistente de bodega (traslado de supervisor)
Coordinador de operaciones	
Supervisor de vuelo	
Personal operativo	
Asistente de bodegas	
Trabajador social	
Supervisor de mantenimiento	
Asistente de mantenimiento	
Supervisor de calidad	
Supervisor de seguridad industrial	

Teniendo en consideración la integración de un nuevo personal, se necesitan equipos tecnológicos que faciliten el desarrollo de sus funciones, por lo cual se proyecta la inversión necesaria para ello, agregando el sistema informático que necesitara manejar para el manejo óptimo de la información contable y financiera, con la finalidad de proporcionar información veraz, confiable y comparativa para lograr establecer presupuestos a cumplir por las áreas disponibles, adicionalmente se establece una inversión en la creación de un área específica que facilite el mantenimiento a las aeronaves y facilitar el servicio prestado.

Tabla 21:

Equipos por adquirir

Equipos tecnológicos			
Detalle	**Precio Unitario**	**Cantidades**	**Total**
Equipos de computación	$ 1.100,00	2	$ 2.200,00
Suministros de oficina	$ 200,00		$ 200,00
Programa Financial Analysis	$ 600,00	1	$ 600,00
Muebles de Oficina	$ 750,00	2	$ 1.500,00
Instalaciones	$ 75.000,00		$ 75.000,00
TOTAL			**$ 79.500,00**

4.13. Estados financieros presupuestados

Se elaboran de acuerdo a lo reglamentado en la NIC1, los estados financieros proyectados de EMSAAIRPORT SERVICES CEM para lograr detallar información confiable, oportuna y transparente para los respectivos análisis comparativos que llevaran a la implementación del actual proyecto, esta información facilita un apreciación de las mejoras alcanzadas con la integración de un sistema de control financiero interno, minimizando cada vez más los gastos incurridos y alcanzando una mejora en la rentabilidad.

Tomando como referencia la tasa de inflación anual en el país, se logra establecer una variación alrededor del 14% en los rubros significativos, como las ventas y gastos percibidos, para lo cual se adaptara este porcentaje en las proyecciones elaborada a continuación:

Tabla 22:

Proyección de ventas

Ventas proyectadas			
	2018	**2019**	**2020**
Servicios	$ 3.996.150,60	$ 4.026.150,60	$ 4.635.150,60
Servicios adicionales	$ 628.828,50	$ 988.828,50	$ 1.078.828,50
Manejo de carga en depósito temporal	$ 229.701,00	$ 289.701,00	$ 259.701,00
Honorarios por aterrizaje	$ 208.818,90	$ 238.818,90	$ 208.818,90
Manejo de Courier	$ 156.911,70	$ 189.911,70	$ 156.911,70
Manejo de carga en zona de distribución	$ 190.068,90	$ 196.068,90	$ 190.068,90
Manejo de carga	$ 108.132,30	$ 120.132,30	$ 135.132,30
Servicios varios	$ 13.438,20	$ 16.738,20	$ 19.758,00
TOTAL	**$ 5.532.050,10**	**$ 6.066.350,10**	**$ 6.684.369,90**

Una vez establecidas las proyecciones respectivas de las ventas, se procede de igual manera al desarrollo de las adquisiciones de materiales que servirán para el funcionamiento de las operaciones diarias.

Tabla 23:

Proyección de adquisiciones

Proyección de adquisiciones			
	2018	**2019**	**2020**
Productos disponibles para venta	$ 199.880,31	$ 331.929,15	$ 380.009,49
Productos para desarrollo de servicio	$ 85.662,99	$ 142.255,35	$ 162.861,21

Establecidas las proyecciones de ventas y adquisiciones, se procede a la elaboración de los costos de la adquisición de nuevo personal capacitado que facilitará las operaciones financieras en la entidad y el personal destinado al apoyo del área contable para proporcionar información veraz y oportuna para los análisis financieros, estas adquisiciones de personal serán reflejadas en los roles respectivos,. Los cuales son elaborados bajo la rigurosa normativa que indica el Código de Trabajo, Capítulo VI, parágrafo1, art. 79, 80,81, 115 y 117

Tabla 24:

Rol respectivo de nuevo personal

Cargo a desempeñar	Sueldo	Beneficios laborales					Aporte patronal	Total mensual	Total anual
		Décimo tercer sueldo	Décimo cuarto sueldo	Vacaciones	Fondo de reserva	Total			
Analista Financiero	$ 900,00	$ 75,00	$ 32,17	$ 37,50	$ 75,00	$ 219,67	$ 109,35	$ 1.229,02	$ 14.748,20
Asistente Contable	$ 550,00	$ 45,83	$ 32,17	$ 22,92	$ 45,83	$ 146,75	$ 66,83	$ 763,58	$ 9.162,90
TOTAL	**$ 1.450,00**	**$ 120,83**	**$ 64,33**	**$ 60,42**	**$ 120,83**	**$ 366,42**	**$ 178,18**	**$ 1.992,59**	**$ 23.911,10**

Detallado el costo por la contratación del nuevo personal que impulsara las funciones contables y financieras, se establecen las respectivas proyecciones de los gastos que se presentan durante el periodo.

Tabla 25:

Proyección de gastos

Proyección de gastos			
	2018	**2019**	**2020**
Cargos por concesiones	$ 532.468,80	$ 535.468,80	$ 537.814,50
Arrendamientos	$ 405.000,00	$ 405.000,00	$ 405.000,00
Mantenimiento	$ 78.537,30	$ 79.405,20	$ 79.152,30
Otros gastos	$ 63.789,00	$ 44.700,00	$ 37.740,00
Seguridad industrial	$ 9.335,70	$ 9.335,70	$ 9.750,00
Gastos de representación	$ 1.067,40	$ 1.050,00	$ 750,00
Total	**$ 1.090.198,20**	**$ 1.074.959,70**	**$ 1.070.206,80**

Establecidas las respectivas proyecciones de los ingresos y egresos de primera instancia, se procederá a la proyección de los estados financieros anuales, para la mejor apreciación de los resultados de la propuesta establecida en el presente proyecto.

EMSAAIRPORT SERVICES CEM
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

		2018	Var.Rel		2019	Var.Rel		2020
ACTIVOS								
ACTIVOS DISPONIBLES								
DISONIBLE								
EFECTIVO Y EQUIVALENTES		$ 2.701.244,70	18,08%		$ 3.297.430,47	34,87%		$ 5.062.830,25
EXIGIBLES								
ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLE PARA LA VENTA		$ 108.000,00						
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	$ 583.543,80	$ 560.538,90	81,38%	$ 3.032.683,35	$ 3.010.333,35	-12,95%	$ 2.681.715,05	$ 2.665.215,05
(-) PROV. DE CUENTAS INCOBRABLES	$ 23.004,90			$ 22.350,00			$ 16.500,00	
INVENTARIOS		$ 285.543,30	39,78%		$ 474.184,50	12,65%		$ 542.870,70
OTAS CUENTAS POR COBRAR		$ 110.577,60	61,23%		$ 285.208,50	-72,64%		$ 165.204,60
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES		**$ 3.765.904,50**			**$ 6.592.972,32**			**$ 7.893.249,90**
ACTIVOS NO CORRIENTES								
ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES								
EQUIPOS MOTORIZADOS Y NO MOTORIZADOS	$ 3.016.681,80	$ 2.556.240,00	-21,97%		$ 2.095.798,20	-28,16%		$ 1.635.356,40
DEPREC. ACUM. EQUIPOS								
(-) **MOTORIZADOS Y NO MOTORIZADOS**	$ 460.441,80							
EQUIPOS DE MANTENIMIENTO	$ 243.586,80	$ 49.161,90						$ -
DEPREC. ACUM. EQUIPOS								
(-) **DE MANTENIMIENTO**	$ 194.424,90							
MUEBLES Y ENSERES	$ 168.482,70	$ 66.936,90			$ -			$ -
(-) DEPREC. ACUM. MUEBLES Y ENSERES	$ 101.545,80							
EQUIPOS DE COMPUTO	$ 75.135,90	$ 34.864,20			$ -			$ -
(-) DEPREC. ACUM. EQUIPOS DE COMPUTO	$ 40.271,70							
INSTALACIONES	$ 172.838,10	$ 111.294,30			$ 49.750,50			$ -
(-) DEPREC. ACUM. INSTALACIONES	$ 61.543,80							
INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO		$ 110.140,80	55,64%		$ 248.285,10	-125,43%		$ 110.140,80
OTROS ACTIVOS		$ 231.257,10	0,00%		$ 231.257,10	0,00%		$ 231.257,10
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES		**$ 3.159.895,20**			**$ 2.625.090,90**			**$ 1.976.754,30**
TOTAL DE ACTIVOS		**$ 6.925.799,70**			**$ 9.218.063,22**			**$ 9.870.004,20**
PASIVOS								
PASIVOS CORRIENTES								
PROVEEDORES		$ 106.570,80	21,17%		$ 135.195,00	70,94%		$ 465.204,00
OTRAS CUENTAS POR PAGAR		$ 249.619,20	10,59%		$ 279.186,00	48,43%		$ 541.398,25
PROVISIONES POR BENEFICIOS SOCIALES Y OTROS		$ 158.796,60	0,00%		$ 158.796,60	0,00%		$ 158.796,60
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR		$ 230.400,30	11,70%		$ 260.940,00	51,16%		$ 534.288,60
IMPUESTOS POR PAGAR		$ 32.022,00	53,73%		$ 69.210,00	75,74%		$ 285.240,00
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES		**$ 777.408,90**			**$ 903.327,60**			**$ 1.984.927,45**
PASIVOS NO CORRIENTES								
BENEFICIOS DEFINIDOS		$ 475.601,40	11,95%		$ 540.120,00	27,99%		$ 750.090,00
INPUESTO A LA RENTA DIFERIDOS		$ 363.873,60	10,22%		$ 405.294,00	18,17%		$ 495.270,00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		**$ 839.475,00**			**$ 945.414,00**			**$ 1.245.360,00**
TOTAL PASIVO		**$ 1.616.883,90**			**$ 1.848.741,60**			**$ 3.230.287,45**
PATRIMONIO								
CAPITAL		$ 174.000,00	0,00%		$ 174.000,00	0,00%		$ 174.000,00
RESERVA LEGAL		$ 87.000,00	0,00%		$ 87.000,00	0,00%		$ 87.000,00
RESERVA FACULTATIVA		$ 213.842,10	0,00%		$ 213.842,10	0,00%		$ 213.842,10
RESULTADOS ACUMULADOS		$ 4.834.073,70	19,31%		$ 5.991.151,92	19,15%		$ 7.410.234,65
TOTAL PATRIMONIO		**$ 5.308.915,80**			**$ 6.465.994,02**			**$ 7.885.076,75**
TOTAL PASIVOS PATRIMONIO		**$ 6.925.799,70**			**$ 9.218.063,22**			**$ 9.870.004,20**

Figura 25: Estado de situación financiera proyectado

EMSAAIRPORT SERVICES CEM
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

		2018	Var.Rel		2019	Var.Rel		2020
INGRESOS ORDINARIOS		$ 5.532.050,10			$ 6.066.350,10			$ 6.684.369,90
SERVICIOS	$ 3.996.150,60		0,75%	$ 4.026.150,60		13,14%	$ 4.635.150,60	
SERVICIOS ADICIONALES	$ 628.828,50		36,41%	$ 988.828,50		8,34%	$ 1.078.828,50	
MANEJO DE CARGA EN DEPOSITO TEMPORAL	$ 229.701,00		20,71%	$ 289.701,00		-11,55%	$ 259.701,00	
HONORARIOS POR ATERRIZAJE	$ 208.818,90		12,56%	$ 238.818,90		-14,37%	$ 208.818,90	
MANEJO DE COURIER	$ 156.911,70		17,38%	$ 189.911,70		-21,03%	$ 156.911,70	
MANEJO DE CARGA EN ZONA DE DISTRIBUCIOI	$ 190.068,90		3,06%	$ 196.068,90		-3,16%	$ 190.068,90	
MANEJO DE CARGA	$ 108.132,30		9,99%	$ 120.132,30		11,10%	$ 135.132,30	
SERVICIOS VARIOS	$ 13.438,20		19,72%	$ 16.738,20		15,28%	$ 19.758,00	
COSTOS OPERACIONALES								
COSTOS DE LOS SERVICIOS		$ 3.267.693,00			$ 3.568.498,20			$ 4.015.535,70
GASTOS A BENEFICIOS A EMPLEADOS	$ 2.145.740,10		12,27%	$ 2.445.740,10		15,54%	$ 2.895.720,00	
CARGOS POR CONCESIONES	$ 532.468,80		0,56%	$ 535.468,80		0,44%	$ 537.814,50	
DEPRECIACION	$ 275.632,50			$ 275.632,50			$ 275.632,50	
CONSUMO DE INVENTARIOS	$ 257.154,30		-0,47%	$ 255.954,30		-0,30%	$ 255.180,00	
OTROS GASTOS	$ 14.331,60		-6,16%	$ 13.500,00		-50,00%	$ 9.000,00	
SERVICIOS BASICOS	$ 3.950,70		-4,31%	$ 3.787,50		-0,37%	$ 3.773,70	
JUBILACION PATRONAL Y DESAHUCIO	$ 22.335,30		0,00%	$ 22.335,30		0,00%	$ 22.335,30	
COSTOS DE SERVICIOS	$ 16.079,70		0,00%	$ 16.079,70		0,00%	$ 16.079,70	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		**$ 2.264.357,10**			**$ 2.497.851,90**			**$ 2.668.834,20**
EGRESOS								
COSTOS NO OPERACIONALES								
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		$ 983.861,40			$ 957.092,70			$ 941.150,10
GASTOS A BENEFICIOS A EMPLEADOS	$ 22.500,00		2,60%	$ 23.100,00		3,75%	$ 24.000,00	
ARRENDAMIENTOS	$ 405.000,00		0,00%	$ 405.000,00		0,00%	$ 405.000,00	
DEPRECIACION	$ 112.062,30		0,00%	$ 112.062,30		0,00%	$ 112.062,30	
HONORARIOS PROFESIONALES	$ 92.732,70		2,52%	$ 95.132,70		2,76%	$ 97.832,70	
MANTENIMIENTO	$ 78.537,30		1,09%	$ 79.405,20		-0,32%	$ 79.152,30	
OTROS GASTOS	$ 49.457,40		-58,52%	$ 31.200,00		-8,56%	$ 28.740,00	
SERVICIOS BASICOS	$ 50.616,90		-5,12%	$ 48.150,00		-13,99%	$ 42.240,00	
SEGUROS	$ 48.918,60		0,00%	$ 48.918,60		0,00%	$ 48.918,60	
IMPUESTOS	$ 43.624,20		0,00%	$ 43.624,20		0,00%	$ 43.624,20	
AMORTIZACION	$ 30.000,00		0,00%	$ 30.000,00		0,00%	$ 30.000,00	
GASTOS NO DEDUCIBLES	$ 25.348,50		-30,84%	$ 19.374,00		-61,45%	$ 12.000,00	
SEGURIDAD INDUSTRIAL	$ 9.335,70		0,00%	$ 9.335,70		4,25%	$ 9.750,00	
GASTOS DE VIAJE	$ 9.132,60		-21,77%	$ 7.500,00		-66,67%	$ 4.500,00	
DETERIORO DE CARTERA	$ 5.527,80		-70,61%	$ 3.240,00		-25,58%	$ 2.580,00	
GASTOS DE REPRESENTACION	$ 1.067,40		-1,66%	$ 1.050,00		-40,00%	$ 750,00	
UTILIDAD OPERACIONAL		$ 1.280.495,70	16,89%		$ 1.540.759,20	10,82%		$ 1.727.684,10
INGRESOS FINANCIEROS NETO		$ 67.527,30	36,61%		$ 106.527,30	43,26%		$ 187.740,00
OTROS INGRESOS		$ 40.731,90	12,84%		$ 46.731,90	68,45%		$ 148.140,00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA		$ 1.388.754,90			$ 1.694.018,40			$ 2.063.564,10
GASTOS NO DEDUCIBLES	$ 650.503,77			$ 742.082,82			$ 882.946,53	
) 22% IMPUESTO A LA RENTA	$ 143.110,83			$ 163.258,22			$ 194.248,24	
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDOS	$ 39.998,40	$ 103.112,43		$ 45.998,40	$ 117.259,82		$ 30.998,40	$ 163.249,84
UTILIDAD ANTES DE RESERVA		**$ 1.285.642,47**			**$ 1.576.758,58**			**$ 1.900.314,26**
RESERVA LEGAL		**$ 128.564,25**			**$ 157.675,86**			**$ 190.031,43**
UTILIDAD NETA		**$ 1.157.078,22**	**18,46%**		**$ 1.419.082,72**	**17,03%**		**$ 1.710.282,84**

Figura 26: Estado de resultados integral proyectado

EMSAAIRPORT SERVICES CEM

FLUJO DE CAJA PROYECTADO				
CONCEPTO		**2018**	**2019**	**2020**
SALDO INICIAL EN CAJA		$ 2.701.244,70	$ 3.297.430,47	$ 5.062.830,25
Ventas		$ 5.532.050,10	$ 6.066.350,10	$ 6.684.369,90
Ingresos Financieros Neto		$ 67.527,30	$ 106.527,30	$ 187.740,00
Otros Ingresos		$ 40.731,90	$ 46.731,90	$ 148.140,00
INGRESOS				
EFECTIVO EN CAJA		**$ 8.341.554,00**	**$ 9.517.039,77**	**$ 12.083.080,15**
EGRESOS				
Costos		$ 3.267.693,00	$ 3.568.498,20	$ 4.015.535,70
Inventario Inicial		$ 1.050.000,00	$ 285.543,30	$ 474.184,50
Inventario Final		$ 285.543,30	$ 474.184,50	$ 542.870,70
Gastos administrativos		$ 983.861,40	$ 957.092,70	$ 941.150,10
Impuesto a la Renta		$ 103.112,43	$ 117.259,82	$ 163.249,84
TOTAL EGRESOS		$ 5.119.123,53	$ 4.454.209,52	$ 5.051.249,44
TOTAL FLUJO OPERATIVO		**$ 3.222.430,47**	**$ 5.062.830,25**	**$ 7.031.830,71**
FLUJO DE INVERSIÓN				
Adquisicion de Activos Fijos		$ 75.000,00	$ -	$ -
TOTAL FLUJO DE INVERSIÓN		**$ 75.000,00**	**$ -**	**$ -**
FLUJO DE FINANCIAMIENTO				
PASIVO				
Ingresos por endeudamiento bancario				
Egresos por endeudamiento bancario				
Intereses pagados por endeudamiento				
Flujo del Pasivo				
TOTAL FLUJO DE FINANCIAMIENTO				
EFECTIVO EN CAJA	**$ -125.000,00**	**$ 3.297.430,47**	**$ 5.062.830,25**	**$ 7.031.830,71**

Figura 27: Estado de flujos de efectivo proyectado

TASA LIBRE DE RIESGO	16,00%
RENDIMIENTO DE MERCADO	25,00%
COEFICIENTE BETA DESAPALANCADO	0,80
TASA DE DESCUENTO	51,00%

TIR	2690%
VAN	$ 6.446.555,76
VNA	$ 6.321.555,76

Figura 28: Cálculo de T.I.R. y V.A.N.

Finalmente para corroborar la fiabilidad del proyecto actual se procede al cálculo de la T.I.R. y V.A.N. respectivas, los mismos que son indicadores sumamente importantes en la realización o aceptación de cualquier inversión en las entidades, teniendo en cuenta que se contrataran un bajo número de personal y que la entidad cuenta con montos suficientes para la realización de dichas contrataciones, la T.I.R. denota una recuperación inmediata de los montos a invertir, además de la nueva construcción de instalaciones que faciliten el mantenimiento de las aerolíneas, optimizando el servicio ofrecido, favoreciendo a la entidad para la atracción de más clientes en el mercado competitivo que participa.

Se logra apreciar una clara variación en los gastos y costos que se incurren a medida que se implementan los controles financieros internos propuestos, estas variaciones oscilan entre un promedio total del 20% al 23% de forma anual, certificando el éxito en el alcance de los objetivos corporativos de EMSAAIRPORT SERVICES CEM, verificando la vialidad de la propuesta actual y una implementación favorable y correcta de los controles financieros propuestos.

Conclusiones

En el presente proyecto se logra establecer lo siguiente:

- Verificar el manejo óptimo de diferentes métodos y herramientas de investigación para una correcta recolección de información.
- Estrategias y análisis respectivos que regularicen los consumos incurridos por las áreas disponibles.
- Optimización del uso de recursos por parte de los empleados de los departamentos.
- Establecimientos de presupuestos financieros que faciliten el cumplimiento de los objetivos financieros.
- Disposición de manual detallado de procedimientos financieros.
- Disminución significativa de los gastos que incurren en toda la entidad, aumentando consecuentemente la rentabilidad.

Recomendación

Una vez analizados debidamente los procedimientos establecidos y sus respectivas aplicaciones se obtiene lo siguiente:

- Garantizar el cumplimiento de objetivos financieros.
- Disponer de un control riguroso en las finanzas
- Establecer presupuestos mensuales a cumplir y controlar por supervisores.
- Establecer medidas alternas en relación a los recursos usados para la adquisición de otros a mejores precios sin comprometer la calidad del producto y/o servicio.
- Establecer mejores pautas negociativas debido a la optimización de los servicios brindados.

Bibliografía

Ander-Egg, E. (1996). *Introduccion al Trabajo Social.* España: Siglo XXI de España.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (SEXTA ed.). Caracas: EPISTEME.

Baray, H. Á. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación.* México: Eumed.net.

Bernstein, L. (1994). *Análisis de Estados Financieros. Teoría, Aplicación e Interpretación.* Barcelona: J.M.SASTRE VIDA .

Contraloría General del Estado. (14 de Diciembre de 2014). *Normas de Control Interno.* Obtenido de Contraloría: http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Normas-de-control-interno-de-la-CGE.pdf

Contraloría General Del Estado. (14 de Diciembre de 2014). *Normas de Control Interno.* Obtenido de Contraloría: http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Normas-de-control-interno-de-la-CGE.pdf

Cumbal, J. (13 de Mayo de 2015). *BLOGSPOT*. Obtenido de BLOGSPOT: http://coso2.blogspot.com/

Emsaairport Services Cem. (1995). *Acción Trabajo*. Obtenido de Acción Trabajo: https://acciontrabajo.ec/empresas/emsaairport-services-cem-fgia

Garde, A., & Porto, J. P. (2012). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: https://definicion.de/cuestionario/

Idalberto, C. (2004). *Wordpress*. Obtenido de Wordpress: https://yulyandreaaldanarodriguez.wordpress.com/tag/chiavenato/

Julián Pérez Porto, M. M. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: https://definicion.de/inversion/

Kenneth, A. (1977). *El concepto de estrategia de la empresa.* España: S.A. EUNSA. EDICIONES UNIVERSIDAD DE NAVARRA.

Lindlof, T., & Taylor, B. (1995). *Qualitative communication research methods.* Singapore: Sage Publications.

Mónica, J., & Baldiviezo, T. (2008). *Promonegocios.net*. Obtenido de Promonegocios.net: https://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html

Porto, J. P. (2008). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: https://definicion.de/control/

Porto, J. P. (2008). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: https://definicion.de/costo/

Porto, J. P. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: https://definicion.de/presupuesto/

Porto, J. P. (2017). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: https://definicion.de/encuesta/

Porto, J. P., & Gardey, A. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: https://definicion.de/inflacion/

Porto, J. P., & Gardey, A. (2009). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: https://definicion.de/departamento/

Porto, J. P., & Gardey, A. (2017). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: https://definicion.de/departamentalizacion/

Porto, J. P., & Gardey, A. (2017). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: https://definicion.de/descripcion-de-puestos/

Porto, J. P., & Merino, M. (2009). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: https://definicion.de/gasto/

Porto, J. P., & Merino, M. (2010). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: https://definicion.de/viabilidad/

Porto, J. P., & Merino, M. (2011). *Definición.de.* Obtenido de Definición.de: https://definicion.de/analisis-financiero/

Romero, J. (2012). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de GESTIOPOLIS.

Rosillón, N., & Alejandra, M. (2009). *SCielo*. Obtenido de SCielo: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_ar

Sánchez, A. F. (Septiembre de 2016). *Repositorio Universidad de Guayaquil.* Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15684/1/Tesis%20Antony%20Torres%20Sanchez.pdf

Villafuerte, J. (Septiembre de 2016). *Repositorio Universidad de Guayaquil.* Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15951/1/JAVIER%20VILLAFUERTE%209-11-2016.pdf

Apéndice

Universidad De Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Contaduría Pública Autorizada

Cuestionario dirigido al personal de EMSAAIRPORT SERVICE CEM para determinar el manejo de recursos económicos de la entidad
Este documento es para uso exclusivo de los encuestadores, la información recolectada no se compartirá con ningún funcionario de la entidad

Instrucciones: Señale con una X la opción que considera correcta evitando enmendaduras, tachones o borrones.

1.- ¿Existen manuales que regularicen el desarrollo de las actividades?
SI ☐ NO ☐ Parcialmente ☐

2.- ¿La entidad proporciona capacitaciones al personal administrativo y operativo para el cumplimiento de sus actividades?
SI ☐ NO ☐ Parcialmente ☐

3.- ¿Se establecen recursos específicos a disposición de las áreas para el desarrollo de las actividades?
SI ☐ NO ☐ Parcialmente ☐

4.- ¿Considera apropiado el uso de los recursos en la entidad?
SI ☐ NO ☐ Parcialmente ☐

5.- ¿Se realizan reposiciones inmediatas de fondos destinados a los departamentos?
SI ☐ NO ☐

6.- ¿Se supervisa el incurrimiento de los gastos en cada departamento?
SI ☐ NO ☐ Parcialmente ☐

7.- ¿Se establecen incentivos a los empleados por cumplimiento de actividades de forma eficaz y eficiente?
SI ☐ NO ☐ Parcialmente ☐

8.- ¿Se realizan inversiones frecuentes en reposición de materiales e implementos para el desarrollo de las funciones?
SI ☐ NO ☐ Parcialmente ☐

9.- ¿Se establecen de forma mensual presupuestos monetarios para cada departamento?

SI ☐ NO ☐ Parcialmente ☐

10.- Si la respuesta a la pregunta 9 es Si: ¿Se supervisa de forma frecuente el cumplimiento de estos presupuestos?

SI ☐ NO ☐

11.- Si la respuesta a la pregunta 9 es No: ¿Considera necesario la disposición de un presupuesto para abracar las necesidades de cada departamento?

SI ☐ NO ☐

12.- ¿La implementación de un sistema de control interno financiero optimizaría el manejo de los recursos y fondos monetarios en todas las áreas disponibles?

SI ☐ NO ☐