



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES-
INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A – CENTRO DE
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ, DEL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: MOLINA ROCA SARA ELIZABETH

TUTOR: ING. JOHNNY REYES DE LA CRUZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES-
INTRAPROVINCIAL TRASCISA S.A – CENTRO DE
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ, DEL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN:

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUTOR: MOLINA ROCA SARA ELIZABETH
TUTOR: ING. JOHNNY REYES DE LA CRUZ, MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, Agosto del 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A – CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”, elaborado por la Srta. SARA ELIZABETH MOLINA ROCA, egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención de Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académico y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Johnny Reyes De la Cruz, MSc.

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación “**MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A – CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**” elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, Agosto del 2015.

Atentamente,

Sara Elizabeth Molina Roca

C.I. 2400090383

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios todopoderoso que es el que me brinda la sabiduría y fortaleza del día a día para continuar con mis objetivos trazados permitiéndome haber culminado con éxito mi trabajo de titulación, un requisito importante de mi formación profesional.

A mi hija mi principal inspiración para seguir preparándome, afrontando los retos del diario vivir.

A mis padres, especialmente a mi madre, por ser el pilar fundamental y apoyarme incondicionalmente en esta etapa de mi vida sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi esposo que con su paciencia y apoyo me ha impulsado a seguir en mi profesión.

A todas las personas que de alguna u otra manera siempre están apoyándome moralmente para continuar con lo más primordial de un ser humano como lo es la preparación universitaria.

Sara Molina Roca

AGRADECIMIENTO

La nobleza y generosidad de espíritu son cualidades que caracterizan a las personas superiores e inundan de gozo y felicidad a sus semejantes, con esta frase quiero exteriorizar la más sentida gratitud que habita en lo más profundo de mí ser a todas las personas que formaron parte e hicieron posible la culminación exitosa del presente trabajo de titulación.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena porque en sus aulas recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

A la Ing. Lilia Valencia Cruzaty, MBA., ex directora de la Carrera y rectora actual de la universidad, quien siempre estuvo pendiente de cada uno de sus estudiantes para que no desistamos y continuemos a pesar de lo difícil que parezca.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento a mi tutor Ing. Johnny Reyes por su importante aporte y participación activa en el desarrollo del presente trabajo.

A mis compañeros de estudio fueron quienes siempre estuvieron motivándome a no desmayar y continuar a pesar de las adversidades que puedan presentarse.

Sara Molina Roca

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. José Fabián Villao Viteri, MBA.
**DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

CPA. Mariela Reyes Tomalá, MSc.
**DIRECTORA DE LA CARRERA
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Ing. Johnny Reyes De la Cruz, MSc.
PROFESOR – TUTOR

Ing. Juan Carlos Carriel Wang, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Abg. Joe Espinoza Ayala, MSc.
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES
INTRAPROVINCIAL TRASCISA S.A – CENTRO DE
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ, DEL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.
AÑO 2015”.**

Autora: Sara Elizabeth Molina Roca

Tutor: Ing. Johnny Reyes De la Cruz, MSc.

RESUMEN

Un manual de control interno contable constituye una herramienta básica de control en la administración de las empresas. El presente trabajo tiene como finalidad el diseño y la implementación de un manual de control interno destinado a las cuentas contables del Centro de Mantenimiento Automotriz de la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Trascisa S.A, que permitirá un mejor control y recuperación de la cartera, inventario, activo fijo, entre otras. Para ello se realizó la recolección de datos mediante el diseño de una encuesta realizada a los treinta y cuatro accionistas, tres colaboradores del departamento contable y a ocho expertos de contabilidad, muestra obtenida mediante el método probabilístico de conveniencia, se efectuó una entrevista al Gerente General de la compañía determinando que la falencia se encuentra en la elevada cartera que maneja la compañía, por lo que después de haber estudiado a cabalidad el caso se decide diseñar una propuesta que mejoraría la situación de la empresa a través de su ejecución. Hoy en día un modelo de control interno contable es de mucha relevancia para las empresas de la Provincia de Santa Elena, porque que sus dirigentes necesitan salvaguardar sus recursos llevando un control eficaz para que sus estados financieros y por ende la situación que representa la empresa frente a terceros no se vea afectada por información no confiable.

En la actualidad, las cuentas contables de una empresa necesitan relacionarse con un manual de control interno, que permitirá establecer normas, políticas y procedimientos que servirán de guía para la correcta administración contable de la misma.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
TRIBUNAL DE GRADO	vii
RESUMEN	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xix
ÍNDICE DE ANEXOS	xx
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA:	3
Planteamiento del problema	3
Ubicación del problema	4
Situación conflicto	5
Causas y consecuencias	5
Causas:	6
Consecuencias:	6
Delimitación de la investigación	6
Formulación del problema	7
Sistematización del problema	7
Objetivos de la investigación	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Hipótesis	8
Justificación del tema	9
Operacionalización de las variables	10

CAPÍTULO I	13
1. MARCO TEÓRICO DE ESTUDIO	13
1.1 ANTECEDENTES DE CONTROL INTERNO.....	13
1.1.1 Reseña histórica de control interno.....	13
1.1.2 Evolución de control interno.....	14
1.1.3 Definición de control interno.....	14
1.1.4 Objetivos de control interno.....	15
1.1.5 Importancia de control interno.....	15
1.1.6 Componentes de control interno.....	16
1.1.6.1 Ambiente de control interno.....	16
1.1.6.2 Evaluación de riesgo.....	17
1.1.6.3 Actividades de control.....	18
1.1.6.4 Información y comunicación.....	18
1.1.6.5 Supervisión.....	19
1.1.7 Limitaciones del control interno.....	20
1.1.8 Control interno en las empresas comerciales.....	20
1.1.9 Clasificación del control interno.....	21
1.1.9.1 Control interno contable.....	21
1.1.9.2 Control interno administrativo.....	21
1.1.10 Responsabilidad del control interno.....	21
1.2 RECURSOS A UTILIZARSE.....	22
1.2.1 Recursos institucionales.....	22
1.2.2 Recursos físicos.....	22
1.2.3 Recursos materiales.....	23
1.2.4 Recursos humanos.....	23
1.2.5 Recursos financieros.....	24
1.2.6 Recursos tecnológicos.....	24
1.2.7 Calidad de servicio.....	25
1.3 MARCO LEGAL.....	25
1.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	26
1.3.2 Ley de prevención y control de la contaminación ambiental.....	26

1.3.3	Ley Orgánica de Salud. (salud, 2010)	27
1.3.4	Ley Orgánica del Consumidor	27
1.4	CONCEPTUALIZACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE.....	28
1.4.1	Aspectos generales	28
1.4.2	Fases para la elaboración de un manual contable.....	28
1.4.2.1	Tipos de manuales de sistemas contables.....	29
1.4.2.2	Contenido de los manuales de sistemas contables	29
1.4.2.3	Descripción de funcionamiento.....	31
1.4.2.4	Quienes deben utilizar el manual de control interno	31
1.4.3	Definición de cuentas por cobrar.....	31
1.4.4	Clasificación de las cuentas por cobrar	32
1.4.5	Gestión de las cuentas por cobrar.....	32
1.4.6	Administración de las cuentas por cobrar	33
1.4.6.1	Selección y normas de crédito.....	34
1.4.7	Las 5 C's del crédito.....	34
1.4.8	Documentos que garantizan un crédito comercial.....	36
1.4.8.1	Cheques	36
1.4.8.2	Letra de cambio	36
1.4.8.3	Pagaré	37
1.4.8.4	Vale	37
1.4.9	Estudio de la solicitud de crédito	37
1.4.10	Indicadores financieros aplicables.....	38
1.4.10.1	Razón circulante.....	38
1.4.10.2	Prueba ácida o razón de solvencia inmediata.....	38
1.4.11	Rotación de cuentas por cobrar y periodo promedio de cobranza.....	38
1.4.11.1	Rotación cuentas por cobrar.....	39
1.4.11.2	Periodo promedio de cobranza.....	39
1.4.11.3	Periodo medio de pago.....	39
1.4.11.4	Rotación de inventario	39
1.4.11.5	Margen de utilidad neta operativa.....	40

1.4.12	Indicadores de gestión aplicables al control interno.....	40
1.4.12.1	Índice de recaudación.....	40
1.4.12.2	Índice de comercialidad	40
1.4.12.3	Índice de crecimiento en ventas	41
1.4.12.4	Índice de participación en el mercado.....	41
1.4.12.5	Índice de deserción de clientes.....	41
CAPÍTULO II		42
2	METODOLOGÍA	42
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.1.1	Método cuantitativo.....	42
2.1.2	Método cualitativo.....	42
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	43
2.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	43
2.3.1	Investigación descriptiva	44
2.3.2	Investigación explicativa	44
2.3.3	Investigación bibliográfica	45
2.3.4	Investigación de campo	45
2.4	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
2.4.1	Método inductivo	46
2.4.2	Método de observación	47
2.4.3	Método de análisis.....	48
2.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	48
2.5.1	Observación.....	48
2.5.2	Encuesta.....	49
2.5.3	Entrevista.....	49
2.6	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	49
2.7	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
2.7.1	Población	50
2.7.2	Muestra.....	50
2.8	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	51

CAPÍTULO III	52
3. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	52
3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS ACCIONISTAS Y TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA TRANSCISA S.A	52
3.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA TRANSCISA S.A.....	73
3.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	76
3.3.1 Resultado de la prueba de hipótesis	78
3.4 COMPROBACIÓN DE HALLAZGOS PRELIMINARES	79
3.4.1 Matriz de modelo de los componentes	79
3.4.2 Matriz de diagnóstico	81
3.4.3 Interpretación de la entrevista realizada al gerente	82
3.5 MATRIZ DE MATERIALIDAD, RIESGO, FRAUDE E IMPORTANCIA RELATIVA	83
3.5.1 Análisis de los estados financieros	83
3.6 INDICADORES FINANCIEROS QUE MIDEN LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ.....	85
3.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
3.7.1 Conclusiones	91
3.7.2 Recomendaciones	92
CAPÍTULO IV	93
4. PROPUESTA	93
4.1 ASPECTO GENERAL	93
4.1.1 Presentación de la propuesta	93
4.1.2 Nombre de la empresa	94
4.1.3 Direccionamiento estratégico	94
4.1.4 Misión.....	94
4.1.5 Visión	94
4.1.6 Objetivos	95
4.1.6.1 Objetivo general	95

4.1.6.2	Objetivos específicos.....	95
4.1.7	Políticas	95
4.1.8	Justificación.....	96
4.1.9	Factibilidad de la propuesta.....	97
4.1.10	Manual de control interno	98
4.1.11	Código de ética.....	98
4.1.12	Beneficios de un manual de control interno para los involucrados de la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz.	100
4.1.13	Capital institucional.....	101
4.2	ASPECTO TÉCNICO.....	101
4.2.1	Manual de control interno caja chica.....	103
4.2.1.2	Política, norma y procedimiento	103
4.2.2	Manual de control interno Bancos.....	106
4.2.2.1	Política, norma y procedimiento	106
4.2.3	Manual de control interno cuentas por cobrar.....	108
4.2.3.1	Política, norma y procedimiento	108
4.2.4	Manual de control interno bienes de larga duración	112
4.2.4.1	Política, norma y procedimiento	112
4.2.5	Manual de control interno ventas	114
4.2.5.1	Política, norma y procedimiento	114
4.2.6	Manual de control interno compras.....	117
4.2.6.1	Política, norma y procedimiento	117
4.2.7	Manual de control interno cuentas por pagar	120
4.2.7.1	Política, norma y procedimiento	120
4.3	ASPECTO ADMINISTRATIVO	123
4.3.1	Organigrama estructural propuesto	123
4.3.2	Organigrama orgánico funcional.....	124
4.4	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	132
4.4.1	Capacitación	132
4.4.2	Presupuesto de la investigación.....	133

4.4.3	Relación Costo – Beneficio	134
4.4.4	Matriz de plan de acción	136
	CONCLUSIONES	137
	RECOMENDACIONES	138
	BIBLIOGRAFÍA	139
	WEB GRAFÍA	143
	ANEXOS	144

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Operacionalización de la Variable dependiente.....	11
CUADRO N° 2: Operacionalización de la Variable independiente	12
CUADRO N° 3: Las 5 C's de crédito	34
CUADRO N° 4: Población.....	50
CUADRO N° 5: Muestra.....	51
CUADRO N° 6: Matriz de los 5 componentes de control interno	79
CUADRO N° 7: Matriz de diagnóstico	81
CUADRO N° 8: Análisis de los Estados Financieros	84
CUADRO N° 9: Matriz de importancia relativa, materialidad, fraude y riesgos .	85
CUADRO N° 10: Totales año 2014	86
CUADRO N° 11 Plan de Cuentas.....	102
CUADRO N° 12: Manual de procedimientos de caja chica	103
CUADRO N° 13: Instructivo de Caja Chica	104
CUADRO N° 14: Comprobante de Caja Chica	105
CUADRO N° 15: Cuadro resumen de Caja Chica	105
CUADRO N° 16: Manual de procedimientos banco	106
CUADRO N° 17: Procedimiento de bancos	107
CUADRO N° 18: Instructivo de bancos	107
CUADRO N° 19: Manual de procedimientos cuentas por cobrar	108
CUADRO N° 20: Procedimiento de crédito y cobranza	110
CUADRO N° 21: Solicitud de crédito persona natural	110
CUADRO N° 22: Solicitud de crédito persona jurídica	111
CUADRO N° 23: Instructivo de cuentas por cobrar.....	111
CUADRO N° 24: Manual de procedimientos de bienes de larga duración.....	112
CUADRO N° 25: Procedimiento bienes de larga duración	113
CUADRO N° 26: Instructivo bienes de larga duración.....	113
CUADRO N° 27: Manual de procedimientos de ventas	114
CUADRO N° 28: Instructivo de Ventas	115
CUADRO N° 29: Procedimiento de Ventas.....	116

CUADRO N° 30: Manual de procedimientos de compras	117
CUADRO N° 31: Instructivo de compras	118
CUADRO N° 32: Manual de sistema de compras	119
CUADRO N° 33: Manual de procedimientos de cuentas por pagar	120
CUADRO N° 34: Instructivo de cuentas por pagar	121
CUADRO N° 35: Manual de sistema de cuentas por pagar.....	122
CUADRO N° 36: Organigrama propuesto.....	123
CUADRO N° 37: Organigrama Funcional.....	124
CUADRO N° 38: Manual de funciones del Gerente	125
CUADRO N° 39: Manual de funciones del Cajero	126
CUADRO N° 40: Manual de Jefe de Ventas	127
CUADRO N° 41: Manual de funciones del Contador	128
CUADRO N° 42: Manual de funciones de Auxiliar Contable	129
CUADRO N° 43: Manual de funciones de los vendedores	130
CUADRO N° 44: Manual de funciones del Bodeguero	131
CUADRO N° 45: Plan de capacitaciones	132
CUADRO N° 46: Presupuesto de recursos humanos.....	133
CUADRO N° 47: Presupuesto de los materiales.....	133
CUADRO N° 48: Presupuesto tecnológico	134
CUADRO N° 49: Socialización del manual	134
CUADRO N° 50: Socialización del manual	135
CUADRO N° 51: Matriz de plan de acción	136

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Modelo de Gestión Financiera	52
TABLA N° 2: Estados Financieros.....	53
TABLA N° 3: Flujos de caja.....	54
TABLA N° 4: Revisión de saldos por cobrar	55
TABLA N° 5: Interés por atraso	56
TABLA N° 6: Resultados financieros satisfactorios	57
TABLA N° 7: Indicadores financieros	58
TABLA N° 8: Gestión Financiera regula ingresos y gastos	59
TABLA N° 9: Plan financiero	60
TABLA N° 10: Funciones y rangos al personal	61
TABLA N° 11: Actividades de un manual	62
TABLA N° 12: Procesos actuales.....	63
TABLA N° 13: Estabilidad emocional	64
TABLA N° 14: Estrategias	65
TABLA N° 15: Comunicación y coordinación.....	66
TABLA N° 16: Perfil profesional	67
TABLA N° 17: Diagnósticos situacionales	68
TABLA N° 18: Cronograma de pagos.....	69
TABLA N° 19: Conciliaciones	70
TABLA N° 20: Constataciones físicas	71
TABLA N° 21: Estados Financieros confiables	72
TABLA N° 22: Frecuencia Observada	76
TABLA N° 23: Frecuencia Esperada	77
TABLA N° 24: Cálculo Chi cuadrado	77
TABLA N° 25: Fórmula para promedio Grado de libertad	78
TABLA N° 26: Comprobación del Chi cuadrado	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Modelo de Gestión Financiera	52
GRÁFICO N° 2: Estados Financieros	53
GRÁFICO N° 3: Flujos de caja	54
GRÁFICO N° 4: Revisión de saldos por cobrar	55
GRÁFICO N° 5: Interés por atraso	56
GRÁFICO N° 6: Resultados financieros satisfactorios	57
GRÁFICO N° 7: Indicadores Financieros	58
GRÁFICO N° 8: Gestión Financiera regula ingresos y gastos	59
GRÁFICO N° 9: Plan financiero	60
GRÁFICO N° 10: Funciones y rangos al personal.....	61
GRÁFICO N° 11: Actividades de un manual.....	62
GRÁFICO N° 12: Procesos actuales.....	63
GRÁFICO N° 13: Estabilidad emocional	64
GRÁFICO N° 14: Estrategias	65
GRÁFICO N° 15: Comunicación y coordinación.....	66
GRÁFICO N° 16: Perfil profesional	67
GRÁFICO N° 17: Diagnóstico situacional	68
GRÁFICO N° 18: Cronograma de pagos	69
GRÁFICO N° 19: Conciliaciones.....	70
GRÁFICO N° 20: Constataciones físicas	71
GRÁFICO N° 21: Estados Financieros confiables.....	72

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: RUC - TRANSCISA	144
ANEXO N° 2: Simbología del diagrama de Flujo.....	146
ANEXO N° 3: Encuesta dirigida a accionistas y personal de Contabilidad	147
ANEXO N° 4: Entrevista dirigida al Gerente General.....	151
ANEXO N° 5: Cuentas por cobrar Cía. Transcisa al 31-12-2014.....	152

INTRODUCCIÓN

El control interno se origina de la necesidad de contar con información confiable respecto a la situación financiera o administrativa de la empresa, reúne todos los requerimientos necesarios que permitan una correcta administración. Los actuales administradores establecen normas y directrices cada vez más estrictas para que la compañía se administre mediante la aplicación de éstas. La implementación de un manual de control interno en la administración de una empresa es de gran importancia para la gestión contable y financiera de sus recursos, que serán reflejados en los estados financieros y que ayudan a tomar decisiones.

El presente trabajo incluye una propuesta de un manual de control interno contable para el Centro de Mantenimiento Automotriz de la Compañía Transcisa S.A., siendo su objetivo principal elaborar un sistema adecuado de control interno que proporcione al área contable una herramienta de gestión y evaluación para la adecuada toma de decisiones, además tiene la finalidad de implementar procedimientos de control que se espera sean de beneficio para la compañía.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos que se encuentran resumidos de la siguiente manera:

El capítulo I incluye una serie de conceptualizaciones de autores especialistas sobre el control interno, sus componentes y la importancia de la Gestión Financiera. Define los conceptos de los recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos que se ha utilizado en la presente investigación y el Marco Legal que rige a la Compañía TRANSCISA S.A - Centro de Mantenimiento Automotriz.

El capítulo II está relacionado al diseño, modalidad, tipos y métodos que se han empleado en la investigación. Se reflejan las técnicas de investigación utilizadas y los instrumentos necesarios para la recolección de datos.

La población estuvo conformada por los 34 accionistas, 3 colaboradores de la compañía y 8 expertos en contabilidad, se utilizó el muestreo por conveniencia tomando el total de la población para el presente trabajo.

En el capítulo III se evidencia los resultados de la encuesta realizada a los accionistas, trabajadores y contadores representándose con gráficos de pasteles, tabla de resultado y análisis, además los resultados de la entrevista aplicada al Gerente General. Se determinó la comprobación de la hipótesis mediante el método del chi-cuadrado y de los hallazgos preliminares, posteriormente se encuentran las matrices de materialidad, riesgo, fraude e importancia relativa que determinaron las cuentas más representativas. Culminando con las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo IV, se ha desarrollado la propuesta de un manual de control interno contable aplicado a las cuentas de caja chica, bancos, cuentas por cobrar, compras, ventas, y cuentas por pagar que tienen relación directa y son de mucha importancia para el tema de estudio. En este capítulo se propone un direccionamiento estratégico para la compañía, políticas, normas, procedimientos, instructivos y flujos de las cuentas relevantes de un sistema contable.

Por último, se encuentran las conclusiones del presente estudio y las recomendaciones para la compañía que evidentemente es la aplicación del presente manual, éste busca una mejor administración contable y por ende mejores resultados financieros en la compañía.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA:

MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A – CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

Planteamiento del problema

El término procedimiento contable se ha empleado últimamente en la administración de las empresas como parte fundamental ya que por medio de esta se puede controlar la ejecución y cumplimiento de las políticas trazadas. Dentro de estos procedimientos se encuentran las cuentas por cobrar.

Decimos que la mayoría de las empresas preferirían vender al contado porque de esta manera mantendrían seguras las utilidades, sin embargo las precisiones de la competencia obligan a estas a vender a crédito; de tal forma que se genera un riesgo al momento de la recuperación de la cartera afectando los estados financieros.

La compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A., dedicada al transporte de pasajeros en autobuses a nivel Intraprovincial y a la compra y venta de lubricantes, así como al mantenimiento de vehículos; desconoce de un procedimiento eficaz que permita seguir el cumplimiento hacia las políticas implantadas por la empresa en cuanto a cobranzas, porque mientras más tiempo tarda la empresa en la recuperación de la cartera, su capacidad de expandirse y tener liquidez sería menor.

El procedimiento que actualmente utiliza la compañía presenta muchas irregularidades porque existe deficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar, una lenta rotación de la cartera y por ende falta de liquidez para que la empresa pueda hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Ubicación del problema

Santa Elena constituye la provincia número 24 siendo la más joven entre todas, ésta fue creada un 7 de noviembre del 2007. Su capital es la ciudad de Santa Elena.

Sus límites son: Al norte, Manabí; Al sur y al este, Guayas y al oeste el Océano Pacífico.

La provincia de Santa Elena consta de 3 cantones que son: Salinas, La Libertad y Santa Elena, lo cuales no han sufrido modificaciones de territorio tras la separación de la provincia del Guayas.

El cantón Salinas es una entidad territorial subnacional ecuatoriana, de la Provincia de Santa Elena, se ubica al sur de la Región Costa.

Su cabecera cantonal es la ciudad de Salinas, lugar donde se agrupa gran parte de su población total; es el principal balneario de la provincia y uno de los más populares del país.

Su población está aproximadamente por los 90.031 habitantes entre hombres y mujeres.

El turismo, la industria pesquera y el comercio son las actividades más importantes de la economía del más bello balneario del Ecuador que hoy proyecta una imagen moderna que atrae el turismo nacional e internacional por sus

hermosas y acogedoras playas. Cuenta con hoteles de primera categoría, así como clubes, casinos, bares, discotecas y centros deportivos.

La pesca artesanal de mar es significativa tanto en el consumo doméstico como en la industria peninsular.

El comercio es la actividad complementaria basada en la distribución de los productos hacia las ciudades, y utilizada también para cubrir las necesidades internas del cantón.

Situación conflicto

La compañía de Transporte TRANSCISA S.A., se dedica al transporte de pasajeros en autobuses a nivel Intraprovincial y cuenta con un Centro de Mantenimiento Automotriz donde se dedica al cambio de aceite y comercialización de lubricantes a todo tipo de vehículos.

La empresa no ha sabido implementar un correcto sistema de recuperación de cartera a sus clientes, esto le ha provocado serios problemas de liquidez y del sistema financiero de la compañía por no contar con un modelo de control interno que especifique el desarrollo de las actividades que tiene que cumplir el personal encargado al momento de otorgar créditos, guías para ubicar al garante y al deudor, contactos telefónicos, renovaciones de deudas, por tanto es necesario aplicar un sistema de control a las cuentas por cobrar y a las que influyen directamente con ésta cuenta.

Causas y consecuencias

Las causas denotan el origen del problema de estudio las que han generado consecuencias que se intentan mejorar con la aplicación de la propuesta del presente proyecto.

Las causas principales que han tenido la mayoría de las empresas comerciales o de servicios ha sido la morosidad de los clientes.

Dentro de un contexto de trabajo se ha determinado que la morosidad es generada por la deficiente evaluación económica y financiera por parte del sujeto de crédito, también por las políticas de créditos y recuperación de la cartera implantada por la empresa.

Causas:

- Otorgación de créditos sin requisitos completos.
- Falta de procedimientos y políticas para la concesión de créditos.
- Escasa preparación del personal con relación a la cobranza.
- Concesión de créditos en base a criterios de amistad.
- No llevan un control de vencimiento de las facturas.

Consecuencias:

- Falta de documentación legal y financiera sobre los clientes.
- Dificultad de no contar con un flujo para las actividades de la empresa.
- Gestión en la recuperación de la cartera muy limitada.
- Carencia de obligación formal de pago por parte de los beneficiarios.
- Incumplimiento de obligaciones.

Delimitación de la investigación

La presente tesis de investigación se delimita o tiene sus alcances, de acuerdo a los siguientes parámetros:

Delimitación del contenido:

Campo: Gestión Financiera

Área: Contable

Aspectos:

Concesión de créditos, políticas y procedimientos para la recuperación de cartera, estudio de factibilidad del proyecto, análisis de costo-beneficio.

Delimitación espacial:

La presente tesis se realiza en el Centro de Mantenimiento Automotriz de la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A.

Delimitación temporal:

Este problema es tratado en el año 2015.

Formulación del problema

¿Cómo incide un Manual de Control Interno Contable en la Gestión Financiera de la Compañía de Transporte de Pasajeros en buses Intraprovincial Transcisa S.A - Centro de Mantenimiento Automotriz del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2015?

Sistematización del problema

¿Cómo afecta la ausencia de un Control Interno Contable en la Gestión Financiera de la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz?

¿Se ha implementado algún Manual de Control Interno Contable en la Compañía Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz?

¿La Compañía Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz requiere de un Manual de Control Interno Contable que mejore la rentabilidad y rotación del flujo de efectivo y por ende de sus estados financieros?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Evaluar la incidencia del manual de control interno contable en la gestión financiera mediante un análisis situacional y la aplicación de un modelo de control que mejore el rendimiento financiero en la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente a través de la revisión de material bibliográfico conceptualizaciones acordes para el conocimiento del tema de investigación.
- Obtener información financiera de la empresa a través de los instrumentos de investigación datos integrales de cómo opera la entidad.
- Elaborar políticas y procedimientos acorde a las necesidades de la empresa y que permitan un mejor control de los recursos de la compañía.

Hipótesis

Se puede hacer mención a lo que se refiere este apartado para acercarnos a la conceptualización de la hipótesis del presente trabajo, lo cual se afirma que toda hipótesis constituye un juicio, es decir una afirmación o una negación de algo.

Sin embargo, es un juicio de carácter especial. Es realmente un juicio científico, técnico o ideológico, en cuanto a su origen o esencia. Siendo así, toda hipótesis lleva implícita un valor, un significado, una solución específica al problema, lo cual con respecto al presente estudio se resume de la siguiente manera.

El manual de control interno contable influirá positivamente en la gestión financiera de la Compañía de Transporte de Pasajeros en buses Intraprovincial Transcisa S.A del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2015.

Justificación del tema

El presente trabajo de investigación se basa en la creación de un manual de control interno establecido para el procedimiento contable y financiero, y corresponde a un estudio descriptivo cualitativo y cuantitativo que mejora la administración de los recursos y que impacta positivamente en los recursos económicos y financieros.

Evidenciar las fallas que existen en la administración de las cuentas contables de la compañía y establecer políticas y normas que permitan desarrollar un control eficiente contribuyendo al aumento de los resultados financieros de la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A.

De las observaciones realizadas, se ha podido constatar que no existen estudios practicados y que el presente trabajo se realizará considerando los fundamentos teóricos y las consultas a los expertos en la temática determinada. De acuerdo a los objetivos de la investigación, los resultados conllevaran a encontrar soluciones concretas a la problemática contable financiera y de igual forma permitirá al presente estudio servir de base para posteriores investigaciones.

Operacionalización de las variables

Las variables son aquellas propiedades que poseen ciertas características o particularidades y son susceptibles de medirse u observarse. Las variables indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio y tiene relación directa con el planteamiento del problema. A partir de ello se selecciona las técnicas e instrumentos de información para la ejecución del problema en estudio.

Estas se clasifican en:

- Variable independiente: Que representa o constituye el valor de verdad que se le da a una hipótesis en relación con la causa.
- Variable dependiente: Se denomina de esta manera a las hipótesis cuando su valor de verdad hace referencia ya no a la causa, sino al efecto.

El tema del proyecto de la presente de investigación es:

“LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN FINANCIERA. MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A -CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2015”.

Identificación de las variables:

Variable dependiente:

Gestión Financiera

Variable independiente:

Control interno

CUADRO N° 1: Operacionalización de la Variable dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
El manual de control interno contable influirá positivamente en la gestión financiera de la Compañía de Transporte de Pasajeros en buses Intraprovincial Transcisa S.A del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Año 2015.	Gestión Financiera	Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar siempre a la empresa de una buena estructura financiera reflejada en los propios estados financieros que conllevaran a una buena toma de decisiones.	Control Financiero Estructura Financiera	Liquidez y Solvencia Rentabilidad Endeudamiento Actividad y rotación Rotación de existencia Rotación Cuentas por pagar	¿Existe liquidez en la compañía? ¿La presentación de los estados financieros es oportuna? ¿Se cuenta con políticas para la recuperación de las cuentas por cobrar? ¿Proporciona a los empleados las herramientas necesarias para la optimización de la toma de decisiones en su compañía?	Entrevistas Cuestionarios

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sara Molina Roca

CUADRO N° 2: Operacionalización de la Variable independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
El manual de control interno contable influirá positivamente en la gestión financiera de la Compañía de Transporte de Pasajeros en buses Intraprovincial Transcisa S.A del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Año 2015.	Control Interno	El control interno , son las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la Compañía de Transporte de Pasajeros en buses Intraprovincial Transcisa S.A. y dirigidos a todo el personal, orientados al logro de sus objetivos a fin de asegurar que funcione de manera ordenada y eficiente, el cual tiene como finalidad la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable. Existen varios modelos de control interno que dan confiabilidad a los Estados Financieros.	Control interno Políticas y Procedimientos Objetivos Modelos de control interno	-Ambiente de control -Evaluación de riesgo -Actividades de control -Supervisión y -Información y Comunicación - Manuales Contables. -Manuales administrativos - Salvaguarda de Activos - Prevención de Fraudes - Eficacia y eficiencia de las operaciones. - Cumplimientos de regulaciones aplicables - Confiabilidad de los informes financieros -Coso I -Coco -Micil	- ¿Mencione qué valores cree usted que deben primar en las personas que trabajan en la compañía? - ¿La empresa cuenta con una misión, visión y objetivos apropiadamente estructurados, que permita evaluar resultados, comprender el rol que desempeña la empresa y la imagen que se desea proyectar? - ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural donde se diferencien los niveles de autoridad y las funciones del personal - ¿Se protegen los activos (incluyendo los bienes intelectuales y la información) del acceso o uso no autorizado? - ¿Usted tiene conocimiento de todas las obligaciones legales que tiene la empresa con instituciones del Estado que regulan a las compañías? - ¿Qué Modelos de Control Interno conoce, y cual de aquellos le parece que brinda seguridad razonable a la Información financiera? - ¿Cuál Modelo de Control Interno cree Ud. que es el indicado para una empresa de comercio y transporte?	Entrevistas Cuestionarios

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Sara Molina Roca

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO DE ESTUDIO

1.1 ANTECEDENTES DE CONTROL INTERNO

1.1.1 Reseña histórica de control interno

El Control Interno surge a partir de las inquietudes y necesidades constantes por parte de los administradores de negocios, quienes no contaban con políticas establecidas para proteger sus intereses y exponían a las empresas a una serie de irregularidades. Esta definición la reafirman los siguientes autores.

(Del Toro Ríos , Fonteboa Vizcaino, Armadas Trabas, & Santos Cid, 2005)
El control interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. (pág. 3)

(Viel Rojas, 2009) argumenta: “Se comenzaron a ejecutar una serie de acciones a partir de los años 80 en diversos países desarrollados con el fin de dar respuestas a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el Control Interno en el ámbito internacional”.

(Cruz Cruz, 2011) A medida que se desarrollaron los gobiernos de los países y el comercio en el mundo, surgió la necesidad de controlar y comparar el estado actual de las organizaciones públicas y privadas, sobre qué tan lejos están de lo que quieren ser, qué medidas se adoptarán para alcanzar sus metas o qué cambios pertinentes deben hacerse para acceder a un nivel de desempeño apropiado. (pág. 70)

El control Interno ha sido preocupación de muchas empresas las cuales desconocían de un control adecuado para sus organizaciones, muchas de ellos lo hacían empíricamente sin tener una clara definición de la importancia y correcta aplicación en la administración de una compañía.

1.1.2 Evolución de control interno

El control interno ha ido evolucionando con el paso de los años de tal manera que los siguientes autores definen tal evolución:

(González Aguilar & Cabrale Serrana, 2010) El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. (pág. 4)

(Lara, 2012) La evolución del control interno en América dio lugar en los años de 1970 donde escándalos involucraron a empresas norteamericanas por financiar espionaje y dar sobornos a funcionarios en el extranjero. De ahí partieron las tres denominadas olas de estudio, de creación y de autorregulación en los años de 1982, 1990 y 2000 respectivamente. (pág. 31)

Es así como el control interno se ha desarrollado en el Ecuador y en todos los países del mundo encaminando al éxito de una empresa y que ésta se encuentre sustentada y supervisada por normas de control que conlleven a la consecución de los objetivos.

1.1.3 Definición de control interno

Las definiciones de control interno pueden variar entre diversos autores y a los diferentes usos que se aplique, dependiendo de las necesidades de la empresa o del área que lo requiere con la finalidad de minimizar riesgos y llevar a la empresa hacia el éxito.

Según (Meigs, 2009) los define como “Un conjunto de medidas cuyo propósito básico es promover la operación eficiente de la organización, proteger los activos contra el desperdicio y el uso ineficiente, promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía y evaluar la eficiencia de las operaciones”.

(Estupiñan Gaitán, 2006) El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos. (pág. 1)

(Lara, 2012) Es una herramienta administrativa que por muchos años fue terreno casi exclusivo de auditores y contadores. Ahora, se ha convertido en un conocimiento indispensable para todos los niveles de la organización. (pág. 21)

Con todas estas definiciones se indica que el control interno más que una herramienta detectora de fraudes, errores o deficiencias en las operaciones de una empresa, aporta al manejo adecuado de la administración, contribuye a los miembros de una organización en la adecuada y acertada toma de decisiones, extendiéndose más allá de los registros contables y financieros integrados por una serie de componentes encaminados a garantizar los logros propuestos por una organización de manera eficaz y eficiente.

1.1.4 Objetivos de control interno

(Coopers & Lybrand, 1997) Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. (pág. 3)

1.1.5 Importancia de control interno

(Lara, 2012) La cultura de control interno ayuda a las empresas a incluir en su planeación métodos preventivos para evitar pérdida de recursos, y a capitalizar experiencias para convertir los riesgos en oportunidades. En este ciclo virtuoso, las pérdidas disminuyen conforme la empresa avanza en su curva de aprendizaje sobre el diseño e implementación de controles en sus principales procesos. (pág. 26)

El control interno es de mucha importancia para las empresas comerciales y de servicios ya que conlleva a una seguridad razonable de los sistemas contables empleados y ayuda a detectar cualquier tipo de irregularidad si son utilizados correctamente.

1.1.6 Componentes de control interno

Son considerados como un conjunto de normas que se utilizan para medir el control interno, a continuación se detallan:

- Ambiente de control interno
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y Seguimiento

1.1.6.1 Ambiente de control interno

(Coopers & Lybrand, 1997) El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. (pág. 5)

Este es el primer componente del control interno, está orientado a los valores éticos de los empleados de la empresa, la integridad y capacidad de cada uno de ellos. Incluye la filosofía de la organización y asignación de responsabilidades a cada uno de sus colaboradores.

El entorno de control abarca las siguientes normas:

- Integridad y valores éticos
- Competencia profesional

- Relaciones con terceros
- Estructura organizativa
- Asignación de responsabilidades
- Políticas del personal
- Comité de control

De tal manera definimos que un buen ambiente de control será tan eficiente como deficiente según las normas que lo determinen, mientras mejor sean las relaciones internas de empleados vs. autoridades mayor será la efectividad del mismo.

1.1.6.2 Evaluación de riesgo

(Castromán Diz & Porto Serantes, 2007) Los riesgos se deben conocer y abordar considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo serán gestionados. Se ha de fijar los objetivos y se ha de identificar, analizar y tratar los riesgos inherentes a esos objetivos. (pág. 8)

El segundo componente del control interno al igual que el anterior consta de normas a seguir para su correcta aplicación:

- ✚ Identificación del riesgo
- ✚ Estimación del riesgo
- ✚ Determinación de los objetivos de control
- ✚ Detección del cambio

La evaluación del riesgo está ligada al ambiente de control, si la compañía cuenta con un buen ambiente de control acorde a las necesidades de todos los colaboradores y directivos, la evaluación del riesgo será correcta y a la vez la estimación será mínima permitiendo llevar un mejor control del riesgo.

1.1.6.3 Actividades de control

(Luna, 2011) Las actividades de control incluyen, entre otras, acciones de aprobación, autorización, doble firma en documentos, verificaciones, conciliaciones, revisión de resultados de operaciones, controles físicos para salvaguardar activos, segregación de funciones, y procesamiento de información en un ambiente de Tecnología de Información. (pág. 95)

Este componente cuenta con una serie de normas y actividades que a continuación se detallan:

- Separación de tareas
- Coordinación entre áreas
- Documentación
- Niveles de autorización
- Registro oportuno de las transacciones y hechos
- Acceso restringido a los recursos
- Rotación del personal en las tareas claves
- Control del sistema de información
- Indicadores de desempeño, otras.

Todas estas actividades se establecerán con una buena implementación del control interno, la ejecución conllevará a la excelencia en cuanto a las funciones internas de la empresa.

1.1.6.4 Información y comunicación

(Del Toro Ríos , Fonteboa Vizcaino, Armadas Trabas, & Santos Cid, 2005) La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La comunicación es inherente a los sistemas de información. (pág. 37)

A continuación se presentan las siguientes normas de este componente:

- Información y responsabilidad
- Contenido de información
- Calidad de la información
- Flexibilidad al cambio
- Compromiso de la dirección
- Comunicación, valores y estrategias
- Canales de comunicación

Mediante el seguimiento y cumplimiento de estas normas se puede llevar a cabo un buen manejo de información y por ende una buena comunicación en la organización.

1.1.6.5 Supervisión

(Nieto Salinas, 2004) Se trata de un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. El alcance que la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerá de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. (pág. 496)

Las normas a seguir para el buen funcionamiento de este proceso son las siguientes:

- Evaluación del SCI
- Eficacia del SCI
- Auditorías al SCI
- Validación de los supuestos asumidos
- Deficiencias que afectan al SCI.

Todas estas normas servirán de base para la correcta supervisión y seguimiento al Sistema de Control Interno.

1.1.7 Limitaciones del control interno

El control interno presenta ciertas limitaciones que serán consideradas para el buen funcionamiento en la institución. A continuación se mencionan las posibles limitaciones propuestas por el autor:

(Bohórquez, 2011):

- ✚ Dificultad para detectar cambios oportunos.
- ✚ Limitación en el aprovechamiento del espacio de posibilidades que rodea la organización.
- ✚ Reducción de los grados de libertad.
- ✚ Inflexibilidad. (pág. 53)

1.1.8 Control interno en las empresas comerciales

(Caza Catota, 2010) En su trabajo de titulación concluye: La elaboración y aplicación de manuales administrativos y contables, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización; promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

El establecimiento de los controles internos en el área contable de una empresa comercial, además de preservar la integridad de los registros ha estado acorde con la máxima empresarial del costo-beneficio; en otras palabras, el costo debe establecer y mantener un control interno en el área contable, estar por debajo de los beneficios y las posibles pérdidas que ocasionarían a la empresa el no tener ningún tipo de control.

1.1.9 Clasificación del control interno

El control interno se clasifica de la siguiente manera:

1.1.9.1 Control interno contable

(Mira Navarro, 2006) Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables. (pág. 11)

El control interno contable estudia cada una de las cuentas de la organización, se direcciona estratégicamente a los estados financieros de la empresa y por ende a la razonabilidad de los mismos.

1.1.9.2 Control interno administrativo

(Mira Navarro, 2006) Se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa, vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables. (pág. 11)

El control administrativo como se cita anteriormente estudia el manejo administrativo de la empresa, las políticas o procedimientos con las que cuenta la empresa y si se cumplen a cabalidad.

1.1.10 Responsabilidad del control interno

(Lara, 2012) Tradicionalmente se pensaba que los auditores o el departamento de Finanzas eran los responsables del control interno, sin embargo no es así. Es responsabilidad de la administración y particularmente de la alta dirección; quien debe diseñar, colocar y operar el sistema de control interno en la organización. (pág. 27)

La responsabilidad de la implementación y del buen manejo del control interno es de los directivos de la compañía quienes conjuntamente con el personal se direccionarán al cumplimiento del mismo, con ello se garantizará la efectividad, eficacia y veracidad de la información financiera, contable y administrativa para tomar decisiones adecuadas en cuanto a la correcta administración de la compañía.

1.2 RECURSOS A UTILIZARSE

1.2.1 Recursos institucionales

Según la (Gobierno Federal de Estados Unidos, 2010)

“Son todos aquellos insumos de personal, material, bienes y servicios y demás elementos materiales y capacidades tecnológicas (vistas como recursos no tangibles), mediante las cuales se operan los sistemas, procedimientos, bienes, provisiones, actos de autoridad y demás prestaciones de la administración”.

Para la presente investigación se contará con el aval de la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A, la misma que tiene la predisposición de brindar la información necesaria y pertinente para la creación de un manual de control interno para la institución.

1.2.2 Recursos físicos

(Chiavenato, 1999) Necesarios para efectuar las operaciones básicas de la organización. (pág. 10)

Este apartado se refiere al edificio de la compañía, lugar donde se realizará el presente trabajo de investigación.

1.2.3 Recursos materiales

Según (Arias, 1999) se refiere a las cosas que se procesan y combinan para producir el servicio, la información o el producto final, entre las cuales se encuentran los bienes materiales, las materias primas, y el dinero.

Son aquellos bienes tangibles que se necesitará para la creación de un manual de control interno como son:

- Documentos
- Papelería y útiles
- Fotocopias
- Papeles de trabajo
- Carpetas.
- Anillados
- Cartuchos de impresora
- Resmas de papel
- Unidad de almacenamiento (pendrive, CD-RW)

1.2.4 Recursos humanos

Según (Arias, 1999) se refiere a todos los grupos de personas, este componente utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos y también opera el equipo.

Un buen sistema de control interno requiere no solamente de la organización y procedimientos del mismo, sino del personal con que cuenta la empresa. Para ello la entidad contará con personal que debe poseer actitud, capacidad, profesionalismo y un grado de incentivo necesario para cumplir eficaz y eficientemente con las tareas asignadas.

- Directivos
- Accionistas
- Personal financiero

1.2.5 Recursos financieros

Según (Arias, 1999) es el medio económico con el que cuenta la empresa para realizar actividades y operación que se requieran.

Son los recursos propios y ajenos, de carácter económico y monetario que la empresa requiere para el desarrollo de sus actividades.

- a) Dinero en efectivo
- b) Aportaciones de los socios (acciones)
- c) Utilidades

1.2.6 Recursos tecnológicos

En el sitio web de:

(Rojas Alpizar, 2013) Un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito, los mismos pueden ser tangibles (como una impresora, computadora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).

Aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos:

- Sistemas de ventas, sistemas administrativos, entre otros.
- Equipos de cómputo
- Impresoras
- Scanner
- Internet
- Fotocopiadoras

1.2.7 Calidad de servicio

En la revista de (Hernández de Velasco, Ana Cecilia, Atencio Cárdenas, 2009) definen a la calidad del servicio como:

“Una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideran las expectativas y necesidades de los clientes, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan”.

Como creadora de un manual de control interno para la compañía, tengo la oportunidad de garantizar un servicio de calidad, donde la misión es satisfacer a los beneficiarios del manual, superar las expectativas de los accionistas y directivos, comprometiéndome con buenos resultados para la organización en la cual se desenvuelven.

Definitivamente, la única forma de lograr un buen servicio es involucrándose y asumiendo que la calidad del presente trabajo va a influenciar en la excelencia que la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A y el Centro de Mantenimiento Automotriz quieren alcanzar.

1.3 MARCO LEGAL

La compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz se encuentra regulada por la Superintendencia de Compañías, de igual manera se encuentra sujeto a otras disposiciones. La implementación del presente manual de control interno se sustentará en las siguientes:

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Capítulo 5, Función de Transparencia y Control Social

Superintendencia

(Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentes o superintendentes. La ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades.

1.3.2 Ley de prevención y control de la contaminación ambiental

El artículo 1 de la Ley de prevención y control de la contaminación ambiental indica lo siguiente:

“Queda prohibido expeler hacia la atmósfera o descargar en ella, sin sujetarse a las correspondientes normas técnicas y regulaciones, contaminantes que, a juicio de los Ministerios de Salud y del Ambiente, en sus respectivas áreas de competencias, puedan perjudicar la salud y vida humana, la flora, la fauna y los recursos o bienes del Estado o de particulares o constituir una molestia.

1.3.3 Ley Orgánica de Salud. (salud, 2010)

Art 95.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Ambiente, establecerá las normas básicas para la preservación del ambiente en materias relacionadas con la salud humana, las mismas que serán de cumplimiento obligatorio para todas las personas naturales, entidades públicas, privadas y comunitarias.

1.3.4 Ley Orgánica del Consumidor

Sistema de crédito (Congreso Nacional, 2000) Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de créditos, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

- El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
- El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
- La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

El cálculo de los intereses en las compras a crédito se realizará exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés será recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.

El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un periodo de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

1.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE

1.4.1 Aspectos generales

Toda sociedad, empresa, compañía o cualquier organización, bajo la responsabilidad de sus directivos, debe considerar los siguientes aspectos que orientan a la aplicación del control interno en la misma.

1. Definición de las metas y objetivos generales como específicos, además de la formulación de planes operativos que sean necesarios dentro de la institución.
2. Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la implementación de los procesos.
3. Adquisición de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
4. Delimitación de los niveles de autoridad y responsabilidad.
5. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno realizadas.
6. Adopción de normas para la utilización de los recursos.
7. Mecanismos que permitan conocer las opiniones de los clientes sobre la gestión desarrollada.
8. Implantación de sistemas de control que faciliten la gestión de la empresa.

1.4.2 Fases para la elaboración de un manual contable

(Danilo Lugo) Los pasos para hacer o elaborar un manual, de manera muy generalizada, para que los adaptes a tus necesidades particulares:

- 1- Definir el tema: Debes acotar el alcance o profundidad del manual, en el fondo lo que vas a cubrir, para no extralimitarse o hacerlo demasiado breve.

- 2- Relacionado con el punto 1, debes visualizar al lector objetivo al cual está dirigido el manual, para adaptar el lenguaje utilizado en el mismo y lo "técnico" de sus párrafos, a este lector o usuario.
- 3- Define la estructura, los temas a tratar, desde la introducción hasta los últimos consejos. Directamente relacionado a esto se encuentra la necesidad de definir el medio de difusión.
- 4- Toma manuales de temas similares, para tomar ideas y afinar la estructura, antes de comenzar.
- 5- Redacta el manual, tomando en cuenta todo lo anterior, y luego pásalo a diferentes personas que se ajusten a tu público objetivo, a ver si entienden bien el contenido, y toma sus recomendaciones, para elaborar así una versión final.

1.4.2.1 Tipos de manuales de sistemas contables

Estos son algunos de los tipos de manuales que generalmente se utilizan dentro de una organización.

- Manual de sistemas de ventas
- Manual de sistemas de compras
- Manual de sistemas de cuentas por cobrar
- Manual de sistemas de cuentas por pagar
- Manual de sistemas de inventarios
- Manual de sistemas de efectivo
- Manual de propiedades, plantas y equipos

1.4.2.2 Contenido de los manuales de sistemas contables

(Valeri R, 2010) El contenido de los manuales de sistemas contables varía de una organización a otra, dependiendo de las necesidades de información de cada una de ellas. Se puede elaborar un manual de sistemas contables o elaborar manuales separados, o en forma general.

Encabezado

El encabezado lleva la información general de la organización o empresa en estudio.

- Logotipo
- Título de manual
- Contenido de la página
- Capítulo al cual pertenece
- N° de página
- N° de capítulo

Según la preferencia del diseñador, el encabezado puede ir en cualquier parte del formato del manual.

Cuerpo

El cuerpo del manual es la parte más amplia del formato. En ella va el contenido con todos los capítulos como son los planes, las cuentas contables que participan, los reportes, asientos, libros, entre otros.

Final

En la parte final del manual se colocan las fechas y firmas de los funcionarios encargados de su elaboración, además de quién o quienes lo revisan y aprueban. Es importante señalar que en el caso de los manuales digitales esto se coloca al final del manual o al principio dando mayor margen a la parte del cuerpo.

De igual forma que las partes anteriores, el encabezado, el cuerpo y el final dependen de la distribución del diseñador del formato

1.4.2.3 Descripción de funcionamiento

(Salcedo Cuadrado, 2010) indica que en la descripción del funcionamiento se realiza la presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que realizan en un control interno, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen; señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una dirección general, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Se debe indicar el objeto del procedimiento, la base jurídica, los órganos que intervienen, las políticas y normas de operación, entre otros.

1.4.2.4 Quiénes deben utilizar el manual de control interno

El manual de control interno será utilizado por las partes que conforman la empresa, las cuales se detallan a continuación:

- Los jefes de los diferentes departamentos porque les permitirá evaluar el desempeño de su área.
- Los organismos de control interno como externo, porque un control interno aplicado le permitirá verificar y controlar las actividades de la empresa, que facilitará el trabajo en caso de controles de rutina.
- Todos los empleados de la empresa se regirán a las políticas del manual, lo que permitirá evaluar el resultado y presentar sugerencias de acuerdo al procedimiento.

1.4.3 Definición de cuentas por cobrar

(Meza Vargas, 2007) Son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa

Las cuentas por cobrar representan un derecho de las empresas que son originados por ventas no cobradas al instante otorgándoles un plazo para su obligación, las

mismas deben ser cobradas en el tiempo previsto para el correcto funcionamiento del flujo de efectivo de la empresa y tener mayores ingresos. Sin embargo, existe un riesgo de que no ocurra, por tanto se propone el manual que estudiaremos en el capítulo 4.

1.4.4 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse según el tipo de exigencia que establece la compañía como son:

- A corto plazo.- Aquellas cuyo monto tiene plazo de vigencia menor a un año.
- A largo plazo.- Aquellas cuyo monto tiene plazo de vigencia mayor a un año.

El presente estudio se inclina en las cuentas por cobrar a corto plazo, las mismas que se reflejaran en el balance general de la empresa.

1.4.5 Gestión de las cuentas por cobrar

Según (Bravo Santillan, 2007), en su libro “Introducción a las finanzas”, indica que la gestión de las cuentas por cobrar consiste en representar los derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos, entre otros; representan los recursos de la compañía que se transformarían en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (pág. 183)

(Higuerey Gómez, 2007) Es una extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. (pág. 3)

Según lo conceptualizado por los autores decimos que la gestión de las cuentas por cobrar establece aquellos lineamientos en los que una compañía se sustenta

para determinar si se otorga o niega un crédito y las condiciones para su concesión, la compañía debe cumplir a cabalidad con las políticas de crédito que se han establecido. La empresa debe impulsar las fuentes de información de crédito y el análisis de dicha información. Estos son parámetros que deben cumplirse para la buena administración del crédito.

1.4.6 Administración de las cuentas por cobrar

Según el autor (Davidson, 2006) en relación a la administración de las cuentas por cobrar indica: “La administración del crédito es un elemento importante de la administración global financiera de comercialización de la empresa. Una importante función de la administración del crédito es lograr un apropiado equilibrio entre el aumento de las ventas a crédito y la limitación de sus pérdidas en cuentas incobrables”. (pág. 18)

Según lo expuesto, se entiende que se debe establecer un equilibrio apropiado para que los costos en que se incurren al momento de otorgar un crédito sean justificados con las utilidades potenciales que se pretenden generar.

Aquí otra conceptualización de (Gitman, 2003) autor del libro Principios de Administración Financiera: “El segundo componente del ciclo de conversión del efectivo es el periodo promedio de cobranza. Este periodo es el promedio que transcurre desde que el cliente ha recibido el servicio hasta que la empresa puede utilizar el pago”. (pág. 515)

Clasificándose de la siguiente manera:

- El primer tiempo transcurre desde que se origina la venta hasta que el cliente realiza el pago.
- La segunda parte es el tiempo que transcurre desde que el cliente realiza el pago hasta que la empresa tiene dichos fondos en su cuenta bancaria.

El objetivo que se pretende alcanzar en la gestión del crédito consta de tres temas:

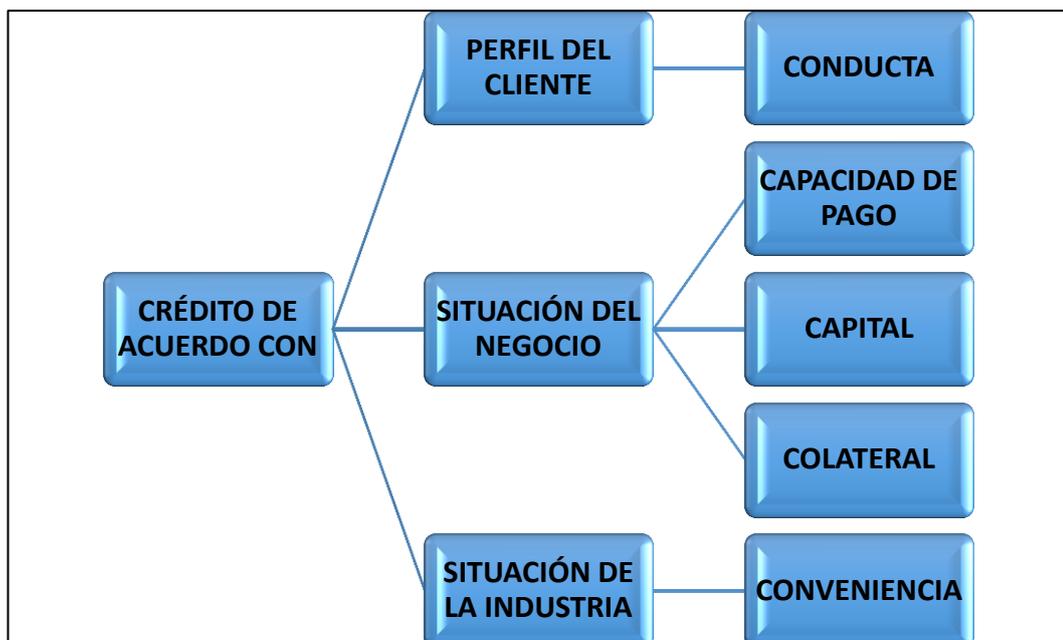
- Selección y normas de crédito
- Términos y condiciones de crédito
- Supervisión de crédito

1.4.6.1 Selección y normas de crédito

Es importante una selección adecuada y establecimiento de las normas de crédito que permitirán crear parámetros a seguir para la buena administración de las cuentas por cobrar.

1.4.7 Las 5 C's del crédito

CUADRO N° 3: Las 5 C's de crédito



Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

Según el blog del (Bello Gómez, 2014) presenta las siguientes conceptualizaciones:

Carácter.

Para que una persona acceda a un crédito no basta con cumplir con los requisitos que impone la empresa, debe causar una impresión donde demuestre que es una persona confiable, y que cuenta con el carácter necesario para asumir a cabalidad con las obligaciones contraídas con la institución.

Capacidad.

Se refiere a la capacidad de pago que debe tener el solicitante para hacer frente a sus obligaciones, dicha capacidad se determina tomando en consideración sus flujos de efectivo, historia laboral crediticia y el calendario puntual de pagos en créditos anteriores con otras empresas. Si se comprueba que el solicitante ha cumplido a cabalidad con todos los créditos obtenidos, se entenderá que no existe riesgo alguno en la otorgación de un crédito por parte de la compañía.

Capital.

Se constituye por los recursos que el solicitante tiene invertido en su negocio, a medida que estos se mantengan o crezcan, tendrá más prudencia en cuanto al manejo del crédito, favoreciendo así la posibilidad de que cumpla con las obligaciones contraídas con la compañía.

Colateral.

Son todas aquellas garantías de bienes muebles e inmuebles, como inventario y edificio, que la compañía requiere asegurar en caso de que el solicitante no pueda responder por sus propios medios según lo acordado.

Conveniencia.

Son las posibilidades de las partes para la obtención de un rendimiento adecuado del crédito, a medida que el margen entre intereses cobrados y pagados aumente, le convendrá más al intermediario otorgar el mismo.

1.4.8 Documentos que garantizan un crédito comercial

1.4.8.1 Cheques

La ley lo define como una orden escrita y girada contra una institución financiera para que ésta pague a representación del titular, todo o parte de los fondos que disponga en su cuenta. Este documento es pagadero a la vista debiendo ser cobrado el día de su presentación.

El cheque no contiene condiciones y solo serán emitidos por las instituciones financieras. Su principal característica es que sustituye un medio de pago que representa económicamente al efectivo. Así mismo permite llevar un control de los pagos reduciendo los riesgos del manejo de dinero.

1.4.8.2 Letra de cambio

Documento mercantil que contiene una promesa u obligación de pago en determinado monto y fecha de vencimiento. Es una orden escrita en la que el librador envía a pagar al beneficiario una cantidad de dinero en una fecha determinada a una tercera persona llamada librado.

La aceptación de una letra de cambio ocurre cuando el deudor declara que asumen la obligación de pagar al vencimiento de dicho documento. Si este no acepta o cumple la obligación el beneficiario puede dirigirse contra el librador para reclamar el cumplimiento.

1.4.8.3 Pagaré

Es un instrumento financiero muy similar a la letra de cambio y se usa principalmente para obtener recursos financieros. Constituye una promesa de pago hecha por escrita. Documento escrito mediante el cual una persona se compromete a pagar a otra, determinada cantidad de dinero en una fecha acordada previamente. Estos pueden ser al portador o endosables, es decir que se pueden transmitir a una tercera persona.

Es un documento legal entre comerciantes y una entidad bancaria o compañía de financiamiento.

1.4.8.4 Vale

Es un documento que contiene una promesa de pago escrito, mediante el cual determinada persona se obliga al pago de una suma establecida. Se la conoce también como nota escrita que una persona envía a otra, con el fin de que mercaderías o dinero sean por cuenta del que firma el documento. Puede suponer un pago total o parcial.

1.4.9 Estudio de la solicitud de crédito

Comprende la verificación de los datos contenidos en la solicitud. Se hace con la investigación comercial, diferente de la información comercial, que se relaciona con el suministro de datos sobre un cliente. Para que esta investigación sea o se haga efectiva es necesario que sea elaborada por expertos en esta técnica, sean personas naturales o jurídicas y que no se limite a llamar telefónicamente.

Hay que tener en cuenta que la mayoría de las solicitudes de crédito se programan. Cuando el solicitante sea de cierta magnitud y también lo sea el monto de la solicitud de crédito, debe hacerse el análisis financiero, que señalará elementos muy importantes para la toma de decisiones, como son la capacidad y el capital del solicitante.

1.4.10 Indicadores financieros aplicables

Son aquellos índices que muestran la capacidad de pago y el capital del solicitante, así como permite evaluar económicamente a la empresa bajo parámetros a continuación detallados:

1.4.10.1 Razón circulante

Este indicador refleja la capacidad que tiene la compañía para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, es decir menor a un año. Se obtiene dividiendo el total de sus activos corrientes para el total de los pasivos corrientes.

Por lo tanto, la razón del circulante se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Razón del circulante} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

1.4.10.2 Prueba ácida o razón de solvencia inmediata

Se determina esta razón similar a la anterior, con la diferencia que se excluye los inventarios. La fórmula queda de la siguiente manera:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventarios de mercaderías}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

1.4.11 Rotación de cuentas por cobrar y periodo promedio de cobranza

Los siguientes indicadores son utilizados alternativamente para medir la liquidez y rentabilidad de las cuentas pendientes de cobro.

1.4.11.1 Rotación cuentas por cobrar

Se calcula de la división del total de las ventas al año para el saldo de las cuentas pendientes de cobro del mismo año. Quedando así:

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

1.4.11.2 Periodo promedio de cobranza

Se divide los 12 meses que tiene el año para el número de veces que rotan las cuentas por cobrar:

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360 \text{ días}}{\text{Ventas}}$$

1.4.11.3 Periodo medio de pago

Se utiliza un proceso similar al anterior pero correlacionado a las cuentas por pagar con las compras.

$$\text{Periodo medio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar} * 360 \text{ días}}{\text{Compras}}$$

1.4.11.4 Rotación de inventario

Este indicador refleja la rapidez del flujo de fondos que circula en la empresa debido a las alzas o bajas de inventario. Este indicador proporciona una idea si los inventarios están siendo suficientes con relación a las ventas.

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de ventas}}{(\text{Inventario inicial} + \text{Inventario final})/2}$$

1.4.11.5 Margen de utilidad neta operativa

Este indicador refleja la utilidad neta que tiene la empresa con relación a sus ventas, indica cuál es la eficiencia relativa de la misma luego de tomar en cuenta los intereses, impuestos y todos sus gastos.

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta en operaciones}}{\text{Ventas}} * 100$$

1.4.12 Indicadores de gestión aplicables al control interno

1.4.12.1 Índice de recaudación

Este indicador mide el nivel de recaudo en cuanto a las ventas facturadas de un determinado periodo.

$$\text{Índice de recaudación} = \frac{\text{Total recaudado}}{\text{Total facturado}}$$

1.4.12.2 Índice de comercialidad

Indica cual es el nivel de ventas que un tipo de producto tiene con relación al total de las ventas.

$$\text{Índice de comercialidad} = \frac{\text{Ventas del producto}}{\text{Ventas totales}}$$

1.4.12.3 Índice de crecimiento en ventas

Permite evaluar el crecimiento de las ventas con relación a periodos anteriores, está ligada al crecimiento de activos, volumen y precios. Su fórmula se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Índice de crecimiento en ventas} = \frac{\text{Ventas del año corriente}}{\text{Ventas del año anterior}} * 100$$

1.4.12.4 Índice de participación en el mercado

Permite determinar la participación que tiene la empresa en el mercado de acuerdo a la demanda satisfactoria de determinado producto de la empresa.

$$\text{Índice de participación en el mercado} = \frac{\text{Ventas de la empresa}}{\text{Ventas totales del sector}} * 100$$

1.4.12.5 Índice de deserción de clientes

Este indicador permite medir el nivel de aceptación que tiene la empresa frente a los clientes de acuerdo al crecimiento de los mismos. Su fórmula es la siguiente:

$$\begin{aligned} &\text{Índice de deserción de clientes} \\ &= \frac{\text{Cantidad de clientes del año corriente}}{\text{Cantidad de clientes año anterior}} * 100 \end{aligned}$$

Los indicadores anteriormente citados son los que permitirán evaluar la gestión contable y financiera de una empresa acorde al correcto conocimiento y adaptación real de los saldos de las cuentas.

CAPÍTULO II

2 METODOLOGÍA

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Método cuantitativo

(Bernal, 2010) Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar los resultados. (pág. 60)

2.1.2 Método cualitativo.

(Rodríguez & Bonilla, 2000) Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (pág. 68)

(Bernal, 2010) Los investigadores que utilizan el método cualitativo buscan entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. En su forma general, la investigación cuantitativa parte de cuerpo teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o de las personas estudiadas. (pág. 60)

Por tanto para la aplicación de la investigación se utilizó un diseño cuantitativo y experimental, permite analizar y estudiar aquellos fenómenos sociales que se encuentran en el presente trabajo, obteniendo datos directamente de hechos y situaciones del estudio.

Se encuentran implícitas las líneas a seguir para la obtención de los resultados. Esta investigación utilizó un método de observación que permitirá visualizar las diferentes problemáticas para así describir las causas y consecuencias del diseño de un manual de control interno aplicado al área contable de la Compañía Transcisa S.A - Centro de Mantenimiento Automotriz.

Se utilizarán métodos de encuestas para obtener más información acerca del problema en estudio.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de un manual de control interno contable se realizó bajo la modalidad de investigación de tipo documental y de campo. De lo antes planteado, se llevó a cabo una investigación factible de creación de un manual de control interno contable.

Como primer punto se realizó el diagnóstico de la situación planteada, posterior a eso se fundamentó teóricamente, se efectuaron procedimientos de metodología y se determinaron los recursos necesarios para llevar a cabo la realización de la investigación. Asociado a esto se realizó la factibilidad y elaboración de la propuesta con su respectiva evaluación.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Después de plantear la problemática y los objetivos, se establece con la presente investigación que es de carácter exploratorio y descriptivo, debido a que los estudios de esta índole buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que pueda ser sometido a estudio y análisis. (Fernández, Bautista, & Hernández, 2010)

2.3.1 Investigación descriptiva

Según el autor (Arias, 2012) 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. (pág. 24)

Se utilizó este tipo de investigación porque se identifican los elementos y las características del problema que tienen la mayoría de las empresas en sus registros contables y los diferentes factores que los llevan a tener dificultad en cuanto al manejo de sus operaciones contables. Así mismo se detalla la demografía, el número de población y cuáles son las condiciones, ya que se pretende estudiar las ventajas y desventajas con el fin de transformar la situación. La investigación es descriptiva ya que permite obtener datos necesarios para el correcto desarrollo del tema.

Como población se ha considerado los 34 accionistas que conforman la compañía, 3 trabajadores de contabilidad y 8 expertos, utilizando un tipo de muestreo por conveniencia debido al tamaño de la misma. Se propuso una encuesta aplicada a la muestra y una entrevista aplicada al Gerente General de la compañía.

2.3.2 Investigación explicativa

Según el autor (Arias, 2012) 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 (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (pág. 26)

Se considera que la investigación es de tipo explicativo porque se sustentará el porqué de la problemática y como se llegó hasta la situación de escasez de un control interno contable. Para ello se logró mantener una entrevista con el gerente de la compañía, diálogo que es de mucha relevancia porque se pueden recabar datos que son muy difíciles de conseguir por medio de las encuestas.

2.3.3 Investigación bibliográfica

Según el autor (Palella & Martins, 2010) define: El diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. (pág. 87)

El presente estudio sobre el diseño de un manual de control interno contable se realizó con una serie de conceptualización de páginas web, autores, libros y documentos existentes, los mismos que permiten sustentar el presente trabajo de investigación.

2.3.4 Investigación de campo

Según el autor (Palella & Martins, 2010), define: la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pág. 88)

Los datos de interés fueron recolectados de manera directa, es decir una investigación realizada a partir de datos primarios y originales. Esta investigación es de campo ya que se utiliza observación directa en las que se encuentran la

entrevista y la encuesta entre las más esenciales, sin dejar de descartar aquellas técnicas que permitieron acercarnos a la compañía y afianzar todas las posibilidades de mejoras de información para el tema propuesto.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

(Alvarez, 2008) El objetivo establece el tipo de método que se ha de utilizar. El estudio que ocupa la creación de un manual de control interno puede percibirse por las experiencias de expertos en el tema.

A continuación se hace referencia a los procesos que se toman en cuenta para este diseño.

2.4.1 Método inductivo

Es un método que nos lleva:

- De lo particular hacia lo general
- De una parte hacia un todo.

Por tanto el método inductivo es un proceso analítico- sintético. Para una mejor estructuración del procedimiento en el método inductivo se siguen los siguientes pasos:

- Observación
- Experimentación
- Comparación
- Abstracción
- Generalización

El método inductivo conlleva a las conclusiones que están relacionadas con la creación de un manual contable. Permite al investigador partir desde la observación de fenómenos y situaciones particulares que enmarcan la investigación.

Con la utilización de este método se analizará casos particulares que se evaluarán para la toma de decisiones. Se lo realizará mediante la recolección de datos, categorizando las variables y por último emitiendo una hipótesis de las observaciones anteriormente ejecutadas.

2.4.2 Método de observación

La observación es uno de los métodos más relevantes que permiten obtener datos importantes que se recogen al momento de obtener la información directa de la administración contable. Para la aplicación de este método se debe tener en claro el marco teórico a profundidad logrando de esta manera realizar una buena investigación y obtener los resultados esperados antes planteados.

En la aplicación de este método acudí a las oficinas de la Compañía de Transporte Transcisa S.A., que me brindó todas las facilidades para llevar a cabo mi trabajo de investigación, pude observar de manera directa los registros de las facturas que mantienen pendiente de cobro, tanto los físicos y los que se encuentra en el módulo contable.

Manteniendo un diálogo con la asistente de ventas, quien es la persona encargada del cobro de las facturas me manifestó que existen facturas de años anteriores las cuales no se reflejan en el sistema contable pero constan en físico.

2.4.3 Método de análisis

El análisis es la descomposición de algo en sus elementos. El método analítico consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas de forma individual. Este método permite conocer los elementos más simple y de fácil entendimiento para poderlos ascender poco a poco hasta llegar al conocimiento del más complejo. Se necesita entender de una manera completa todo lo referente a la realidad de la aplicación de manuales de control interno aplicadas a las lubricadoras de la provincia de Santa Elena.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son aquellas herramientas que se utiliza para la recolección de datos e información para resolver el problema que se estudia. Se refiere a dónde, cuándo, cómo se recopila los datos.

2.5.1 Observación.

La observación es el primer método que se utilizó para el presente trabajo de investigación, a través del cual mantuve una entrevista con el representante legal de la compañía en donde se comprobó las falencias que tiene el departamento de contabilidad específicamente en cuanto a la pronta recuperación de cartera del Centro de Mantenimiento Automotriz de la Compañía, pudiendo observar la cantidad de facturas pendientes de cobro.

Este método permite determinar cuáles son las técnicas que se va a utilizar para tener una información certera y veraz del problema existente. Por ello se empleó encuestas a través de formularios, fichas de recolección de datos y entrevistas con el fin de obtener datos para la investigación.

2.5.2 Encuesta

(Huamán Valencia, 2005) Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Mediante esta técnica se podrá analizar y sustentar la investigación obteniendo datos que permitirán el desarrollo de la empresa. (pág. 28)

La encuesta es la técnica más utilizada en el desarrollo de un trabajo de investigación, ya que se realiza el levantamiento de información, recopilación de los datos concretos mediante comportamientos y actuación de las personas relacionadas con el tema y la pronta tabulación de los resultados en el respectivo análisis de investigación. (Ver anexo 2)

2.5.3 Entrevista

Es una técnica que consiste en un diálogo entre dos personas. El investigador que a su vez toma el nombre de entrevistador y el entrevistado que es la persona investigada. La aplicación de la entrevista fue realizada con el representante legal de la compañía obteniendo los datos más relevantes para mi trabajo de tesis.

La entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener información que de alguna u otra forma sería difícil de conseguir. (Ver anexo 3)

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta bajo la modalidad de un cuestionario como instrumento para la obtención de información. La encuesta fue realizada a los accionistas de la compañía, trabajadores del departamento contable y expertos en el tema.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

La población se estableció con los accionistas de la compañía porque son parte involucrada y de mucha importancia para la factibilidad de este proyecto. Así mismo se consideró a los trabajadores del departamento contable y contadores quienes poseen amplios conocimientos del tema propuesto.

CUADRO N° 4: Población

UNIDAD DE ANÁLISIS	POBLACIÓN
Gerente	1
Presidente	1
Contador	1
Auxiliar contable	1
Asistente de ventas	1
Socios	32
Expertos - Contadores	8
TOTAL	45

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

2.7.2 Muestra

(Alvarez, 2008) Existen dos tipos de muestra, la muestra probabilística y la no probabilística. La muestra probabilística considera aquellos elementos que tienen la misma posibilidad de ser elegidos. En cambio la no probabilística se caracteriza no por la probabilidad sino más bien por las características de la investigación.

CUADRO N° 5: Muestra

ELEMENTO	Ni
Población	45
TOTAL	45

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

La muestra no probabilística se clasifica en: muestra por conveniencia, muestreo por criterio, muestreo por cuotas. No requiere de fórmulas sino más bien está en función de las características de la investigación.

Dado que el número de población de acuerdo a nuestra investigación es muy limitado se considera necesario emplear el método no probabilístico por conveniencia, que permitirá utilizar toda la población obteniendo mejores resultados.

2.8 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

- ✚ Planteamiento del problema
- ✚ Revisión bibliográfica
- ✚ Definición de la población
- ✚ Selección de la muestra
- ✚ Consecución del sistema de variables
- ✚ Estudio de campo
- ✚ Proceso y análisis de datos
- ✚ Conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

3.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS ACCIONISTAS Y TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA TRASCISA S.A

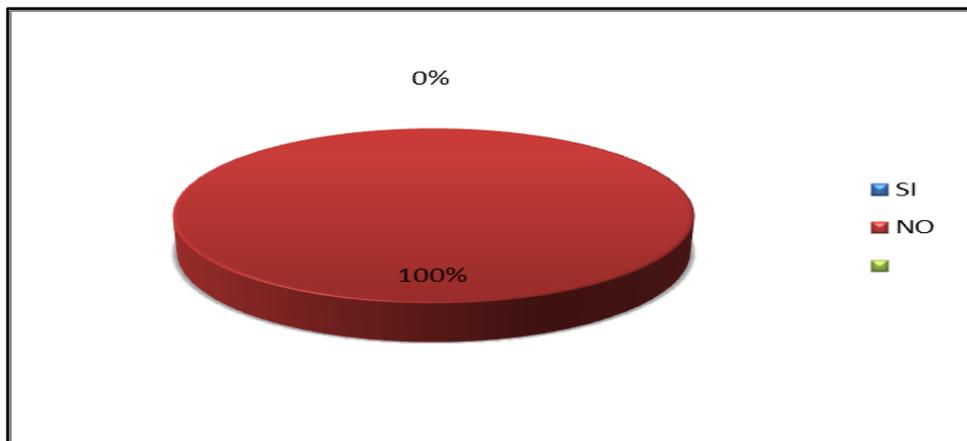
TABLA N° 1: Modelo de Gestión Financiera

Se ha implementado algún Manual de Control Interno Contable en la Compañía Trascisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	0	0%
	NO	45	100%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Trascisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 1: Modelo de Gestión Financiera



Fuente: Compañía de Transporte Trascisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

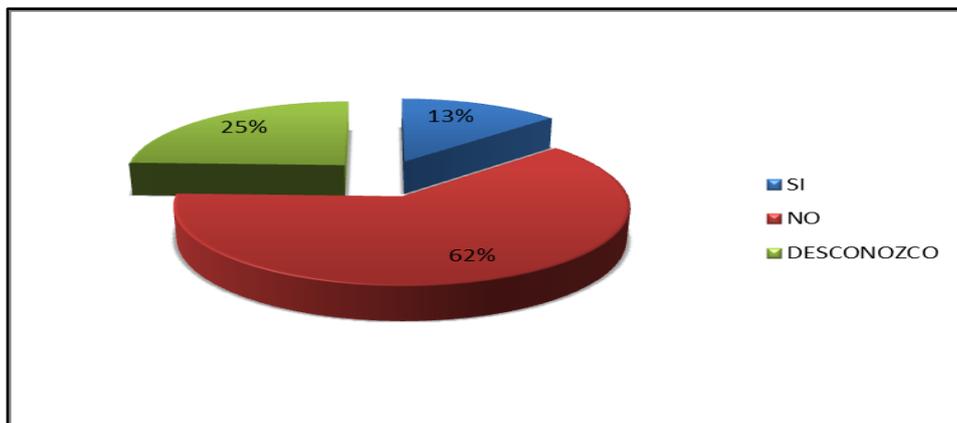
Según resultados de encuesta se pudo determinar que la Compañía no cuenta con un Manual de control interno en el departamento contable y financiero, siendo notable el desconocimiento de políticas y normas a seguir en la empresa.

TABLA N° 2: Estados Financieros

1. ¿Considera usted que los Estados Financieros de la Compañía son revisados con frecuencia?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	SI	6	13%
	NO	28	62%
	DESCONOZCO	11	24%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 2: Estados Financieros



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

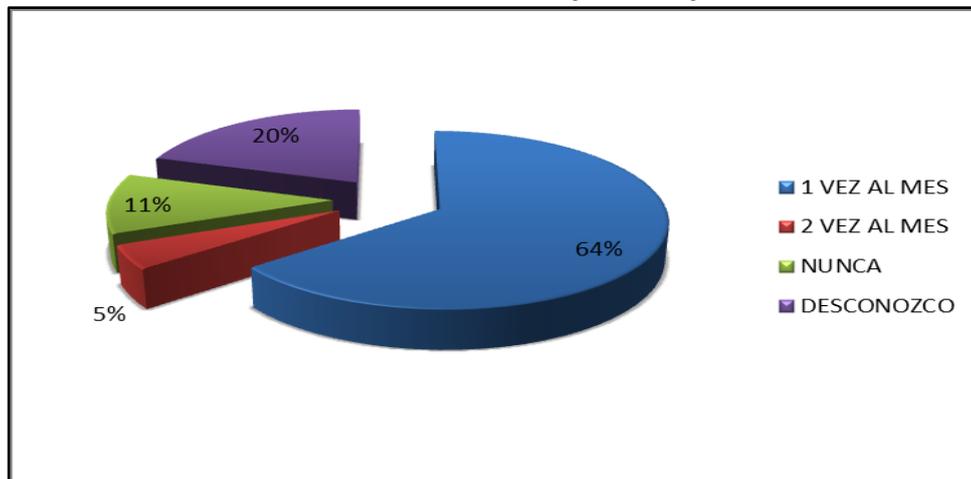
Según resultados, el 62% de los encuestados determinan que no existe revisión alguna de los Estados Financieros de la compañía, por tanto, es pertinente la creación de políticas y procedimientos que mejoraría la administración en el departamento financiero de la compañía.

TABLA N° 3: Flujos de caja

1. Con qué frecuencia se realizan los flujos de caja para la administración del efectivo?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	1 VEZ AL MES	29	64%
	2 VEZ AL MES	2	4%
	NUNCA	5	11%
	DESCONOZCO	9	20%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 3: Flujos de caja



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

Según encuestados en su gran mayoría un 64% determinaron que las revisiones de los flujos de efectivos son realizadas al menos una vez por mes, lo que determina la salvaguarda y garantía del efectivo en la compañía.

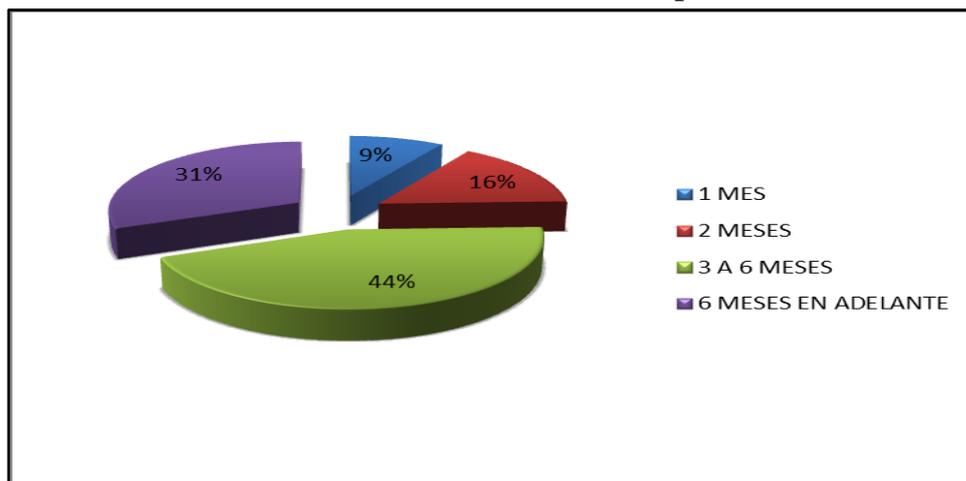
TABLA N° 4: Revisión de saldos por cobrar

Cada que tiempo se revisan los saldos de cuentas por cobrar en la lubricadora?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	1 MES	4	9%
	2 MESES	7	16%
	3 A 6 MESES	20	44%
	6 MESES EN ADELANTE	14	31%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 4: Revisión de saldos por cobrar



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

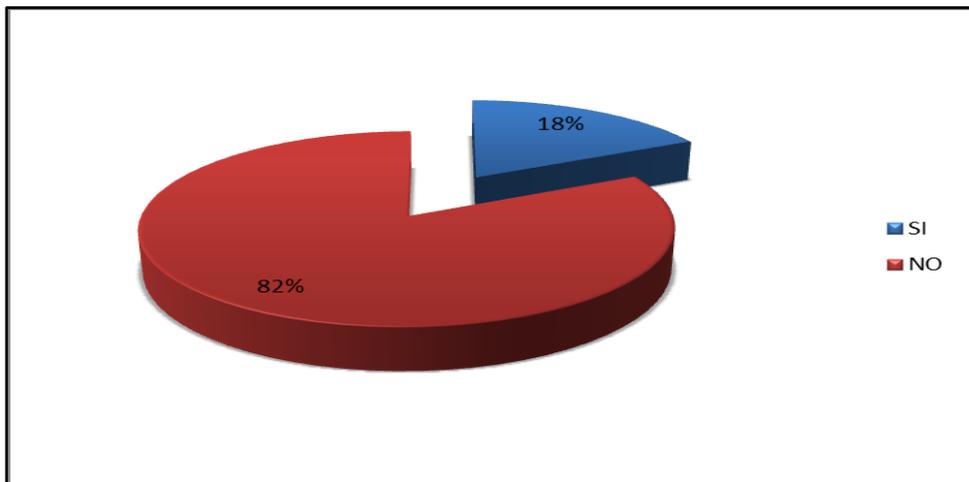
En relación a este ítem el 44% de los encuestados determina que los saldos del Centro de Mantenimiento Automotriz son revisados de 3 a 6 meses, mientras que el 31% de los encuestados establece que dicha recisión es realizada de 6 meses en adelante, se considera factible disminuir este periodo para así tener mejores resultados.

TABLA N° 5: Interés por atraso

Se cobra intereses por retraso en los pagos?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	SI	8	18%
	NO	37	82%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 5: Interés por atraso



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

Según el 82% de los encuestados determinaron que no se cobran intereses por retraso, mientras que un 18% dice lo contrario. Se concluye que no existe algún tipo de interés que se genere por concepto de crédito ocasionando un desorden en la gestión de pago por parte de los clientes.

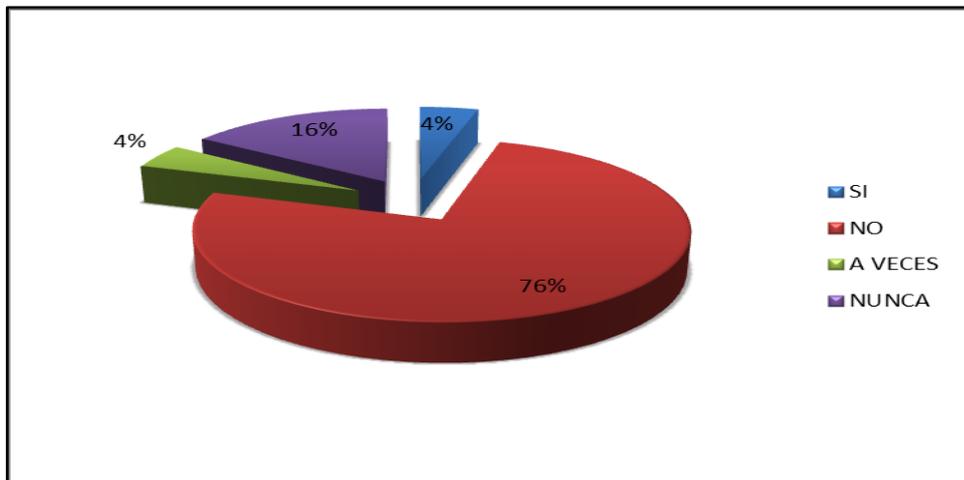
TABLA N° 6: Resultados financieros satisfactorios

Los resultados financieros que ofrece la lubricadora son satisfactorios a las necesidades de los socios?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	SI	2	4%
	NO	34	76%
	A VECES	2	4%
	NUNCA	7	16%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 6: Resultados financieros satisfactorios



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

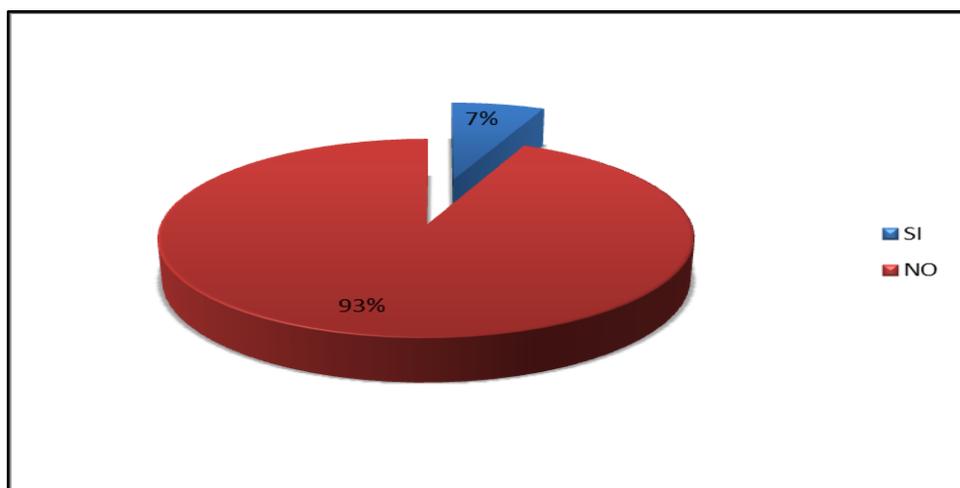
Según el 76% de los encuestados determinaron no sentirse conforme con los resultados financieros del Centro de Mantenimiento Automotriz, se recomienda a los directivos implementar políticas y procedimientos que mejoren los resultados financieros de la empresa.

TABLA N° 7: Indicadores financieros

Conoce usted cuales son los indicadores financieros que maneja la compañía?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	SI	3	7%
	NO	42	93%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 7: Indicadores Financieros



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

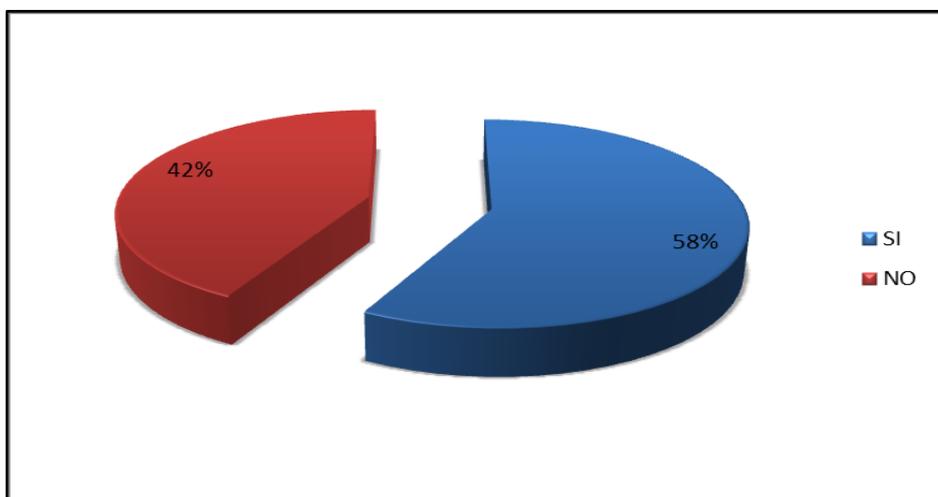
Un 93% de los encuestados asegura desconocer de los indicadores financieros que utiliza la compañía, determinando la falta de conocimiento económico con el que cuenta el Centro de Mantenimiento Automotriz.

TABLA N° 8: Gestión Financiera regula ingresos y

Cree usted que una buena gestión financiera regula los ingresos y gastos de la compañía?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	SI	26	58%
	NO	19	42%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 8: Gestión Financiera regula ingresos y gastos



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

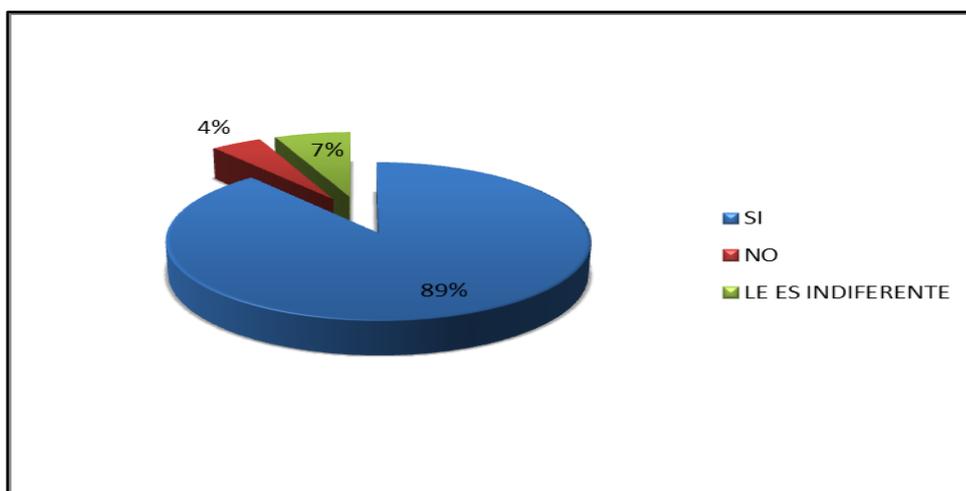
Según encuestados un 58% determinaron que la Gestión Financiera regularía los ingresos y gastos de la compañía, se recomienda la implantación de políticas para una mejor Gestión Financiera.

TABLA N° 9: Plan financiero

Considera usted de importancia que la lubricadora cuente con un plan financiero que le permita mejorar su rentabilidad?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	SI	40	89%
	NO	2	4%
	LE ES INDIFERENTE	3	7%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 9: Plan financiero



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

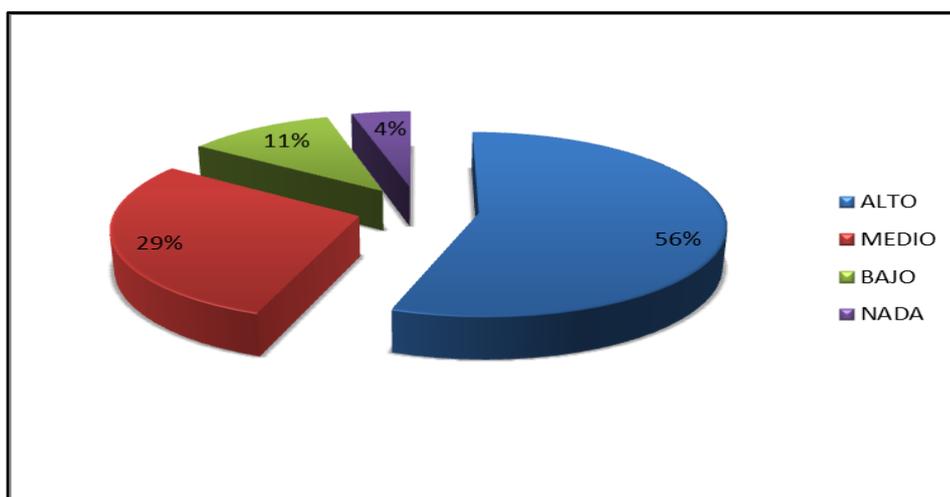
Según resultados de la presente encuesta un 89% de los encuestados determinaron la importancia que tendría en el Centro de Mantenimiento la implementación de una planificación financiera.

TABLA N° 10: Funciones y rangos al personal

Al establecer funciones y rangos al personal en qué medida cree usted que mejoraría el ambiente laboral y productivo de la compañía?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	ALTO	25	56%
	MEDIO	13	29%
	BAJO	5	11%
	NADA	2	4%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 10: Funciones y rangos al personal



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

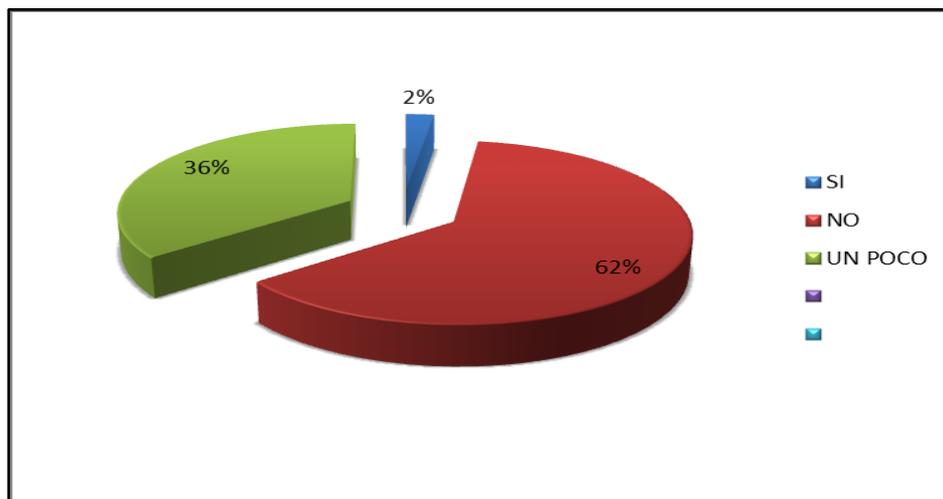
Un 56% de los encuestados determinaron que al establecer funciones y rangos al personal la empresa, se obtendría un nivel alto de mejoría al ambiente laboral y productivo de la empresa.

TABLA N° 11: Actividades de un manual

Conoce usted las actividades que abarcaría la implementación de un manual de control interno contable en la compañía?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	SI	1	2%
	NO	28	62%
	UN POCO	16	36%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 11: Actividades de un manual



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

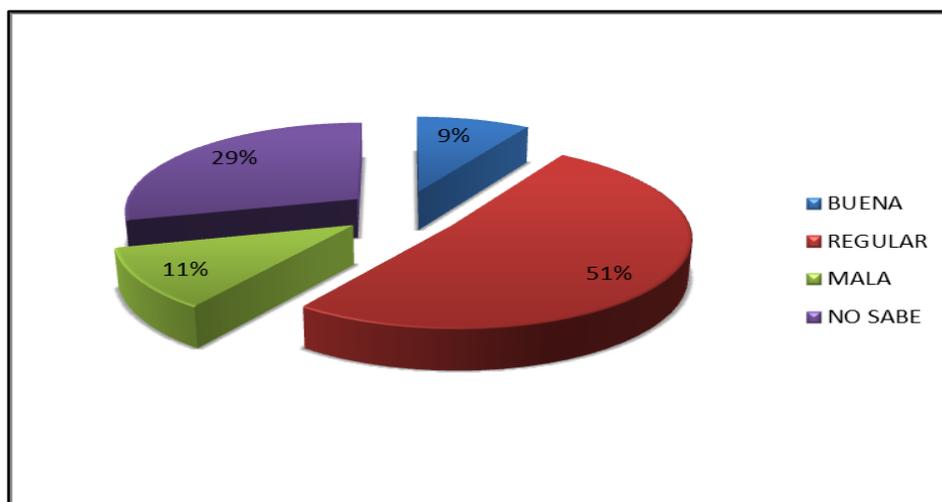
Según resultados de la encuesta realizada un 62% de los encuestados concluyeron desconocer las actividades que incluiría la implementación de un manual de control interno en la compañía, justificándose así la falta de aplicación de algún tipo de control.

TABLA N° 12: Procesos actuales

Cómo considera usted los procedimientos actuales de control en la lubricadora?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	BUENA	4	9%
	REGULAR	23	51%
	MALA	5	11%
	NO SABE	13	29%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 12: Procesos actuales



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

Según resultados de encuesta un 51% considera regular a los procedimientos actuales de la lubricadora, y un 11% considera malos dichos procedimientos, se determina pertinente controlar dichos procesos para el buen funcionamiento y evolución de la empresa.

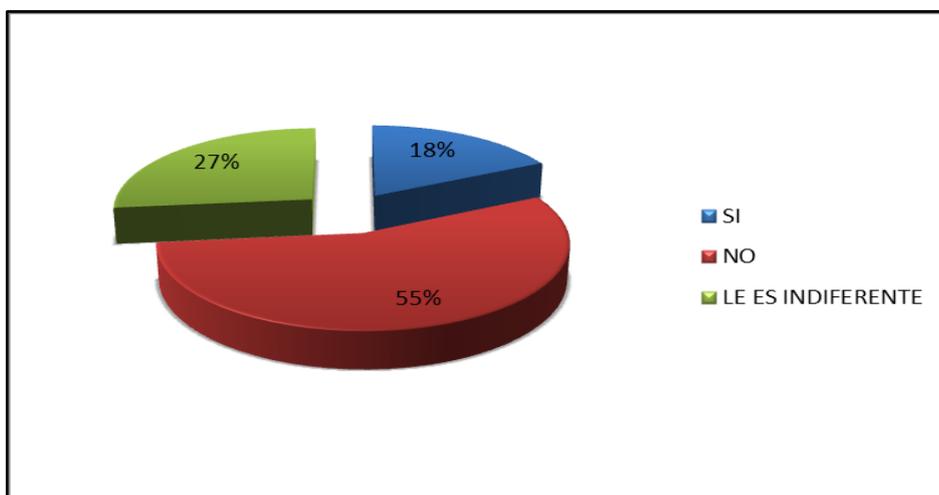
TABLA N° 13: Estabilidad emocional

Conoce usted la estabilidad emocional con el que cuenta el personal que labora actualmente en la lubricadora?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	SI	8	18%
	NO	25	56%
	LE ES INDIFERENTE	12	27%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 13: Estabilidad emocional



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

Según encuesta realizada, el 56% de los encuestados indicaron desconocer la estabilidad emocional con el que cuenta el personal de la lubricadora, proceso que es de importancia para una correcta aplicación de control interno.

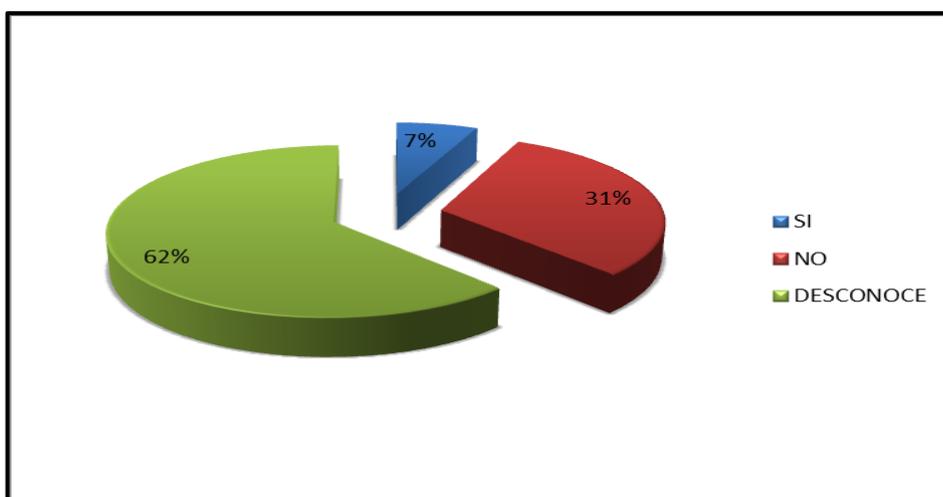
TABLA N° 14: Estrategias

Se han definido estrategias para identificar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la compañía?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
14	SI	3	7%
	NO	14	31%
	DESCONOCE	28	62%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 14: Estrategias



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

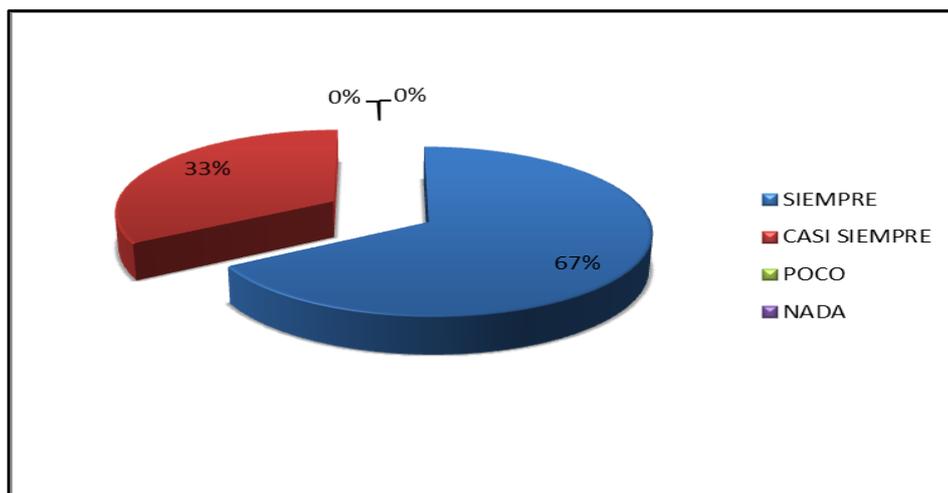
Según resultados obtenidos en el presente ítem, el 62% de los encuestados determinaron desconocer sobre algún tipo de estrategia para identificar los riesgos que puedan afectar el buen funcionamiento de la empresa, no se garantiza encontrar las soluciones oportunas en el momento que sea necesario.

TABLA N° 15: Comunicación y coordinación

Cree usted que existe comunicación y coordinación entre sus compañeros para dar solución a los problemas que puede enfrentarse la compañía?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15	SIEMPRE	30	67%
	CASI SIEMPRE	15	33%
	POCO	0	0%
	NADA	0	0%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 15: Comunicación y coordinación



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

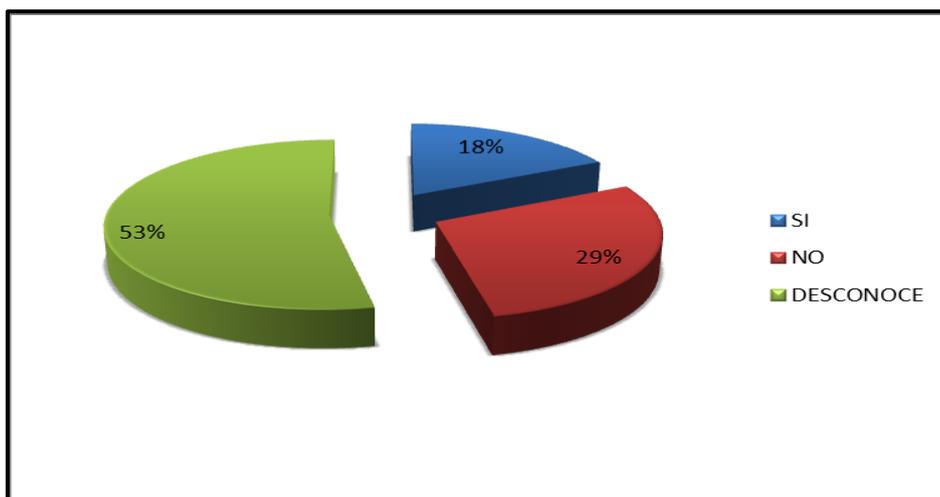
Según resultados obtenidos el 67% de los encuestados determinaron que existe comunicación y coordinación entre los compañeros de la lubricadora, permitiendo y facilitando pronta solución a los problemas que pueda enfrentarse la compañía.

TABLA N° 16: Perfil profesional

Existe una asignación de funciones acorde al perfil del personal de la empresa?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
16	SI	8	18%
	NO	13	29%
	DESCONOCE	24	53%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 16: Perfil profesional



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

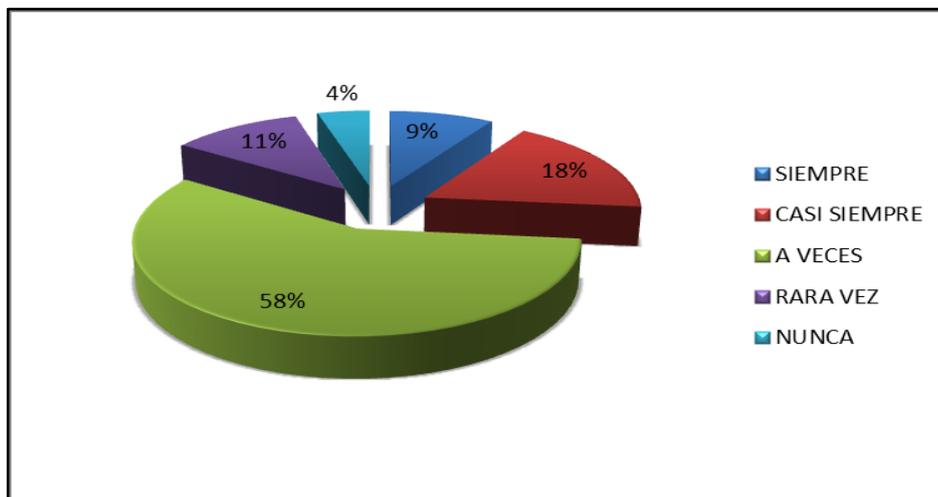
Un 53% de los encuestados concluye desconocer acerca del proceso o asignación al personal de la compañía, determinando la necesidad e importancia de implementar un manual de funciones acorde a los requerimientos de la empresa.

TABLA N° 17: Diagnósticos situacionales

Se realizan diagnósticos situacionales para determinar posibles problemas en cuanto a las actividades de la Gestión Financiera?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
17	SIEMPRE	4	9%
	CASI SIEMPRE	8	18%
	A VECES	26	58%
	RARA VEZ	5	11%
	NUNCA	2	4%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 17: Diagnóstico situacional



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

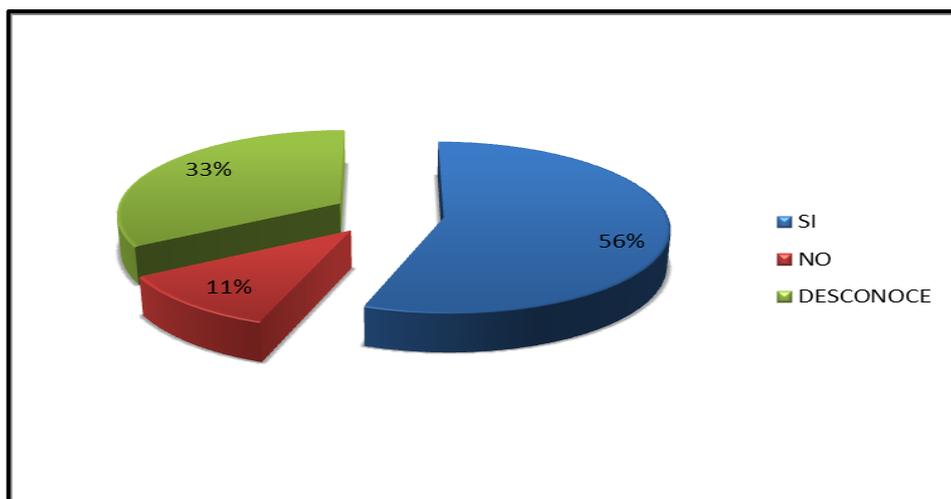
Según resultado del presente ítem, el 58% de los encuestados concluyen que no existen diagnósticos situacionales para tomar decisiones en cuanto al manejo de la empresa, resultado que establece la necesidad de ejecutar dichos procesos para conformidad de los accionistas de la compañía.

TABLA N° 18: Cronograma de pagos

La compañía cuenta con un cronograma de pago que satisfaga las relaciones de compra con los proveedores?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18	SI	25	56%
	NO	5	11%
	DESCONOCE	15	33%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 18: Cronograma de pagos



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

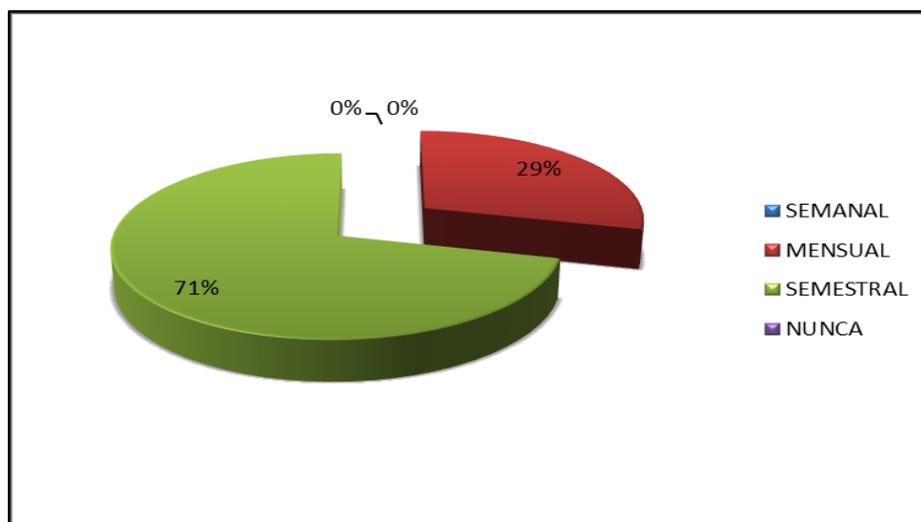
Según resultados de encuesta, se determina que existe un cronograma para realizar los pagos a los proveedores, lo que permite una buena relación, comunicación y responsabilidad con el proveedor manteniendo un stock en cantidad y calidad de productos en el almacén.

TABLA N° 19: Conciliaciones

Con qué periodicidad se realizan las conciliaciones de las cuentas contables en la compañía?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
19	SEMANTAL	0	0%
	MENSUAL	13	29%
	SEMESTRAL	32	71%
	NUNCA	0	0%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 19: Conciliaciones



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

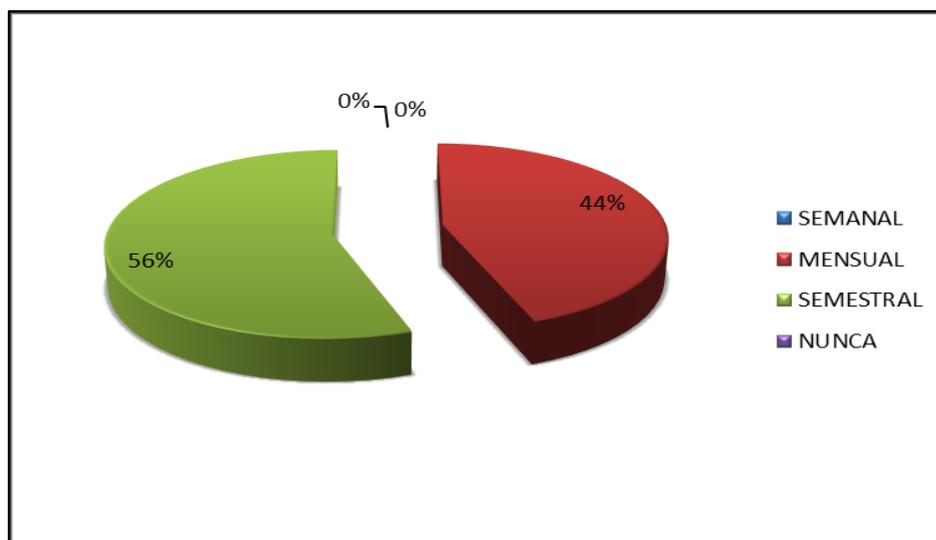
La mayoría de los encuestados específicamente un 71% han indicado que las conciliaciones bancarias y de las cuentas contables son realizadas semestralmente mientras que un 29% indica que tales revisiones se las realiza al mes, determinando la necesidad de crear políticas y normas que permitan que dichos procesos se los ejecute con mayor frecuencia.

TABLA N° 20: Constataciones físicas

Con qué frecuencia se realizan constataciones físicas del inventario de la lubricadora?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20	SEMANTAL	0	0%
	MENSUAL	20	44%
	SEMESTRAL	25	56%
	NUNCA	0	0%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 20: Constataciones físicas



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

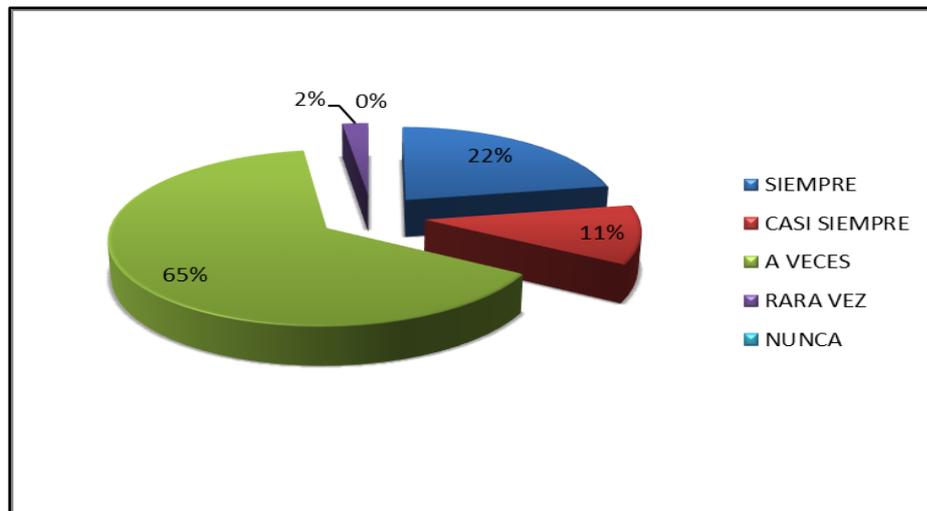
Según resultados del presente ítem, un 56% de los encuestados determina que las constataciones físicas del inventario de la lubricadora son realizadas semestralmente, mientras que un 44% indica que tales revisiones se realizan mensualmente.

TABLA N° 21: Estados Financieros confiables

Se cuenta con Estados Financieros confiables y oportunos para la adecuada toma de decisiones?			
ITEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
21	SIEMPRE	10	22%
	CASI SIEMPRE	5	11%
	A VECES	29	64%
	RARA VEZ	1	2%
	NUNCA	0	0%
	TOTAL	45	100%

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

GRÁFICO N° 21 : Estados Financieros confiables



Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A
Elaborado por: Sara Molina Roca

Análisis:

Según resultado del presente ítem, el 64% de los encuestados concluye que muy pocas veces se cuenta con resultados financieros confiables y oportunos, mientras que un 22% indica lo contrario, se determina pertinente la creación de políticas y normas para que dicho proceso se lo realice eficientemente para correcta toma de decisiones del Centro de Mantenimiento Automotriz.

3.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA TRANSCISA S.A

1. A su criterio cuál es el principal problema del Centro de Mantenimiento Automotriz de la Compañía TRANSCISA S.A?

El principal problema con el que cuenta la lubricadora es precisamente la falta de un manual de control interno contable que facilite el proceso del control mismo en cuanto a las actividades de la misma.

2. ¿Se ha aplicado algún tipo de herramientas que permitan retener y captar clientes del centro de mantenimiento?

Claro, actualmente mantenemos una línea abierta de crédito con facilidades de pago para nuestros clientes, así mismo los precios de la mercadería son módicos y la misma es de excelente calidad para el mantenimiento de los buses y autos particulares.

3. ¿La compañía cuenta con algún tipo de seguro para el personal que labora dentro de la misma?

Por supuesto, los trabajadores se encuentran debidamente afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, registrados con un contrato en el Ministerio de Relaciones Laborales, cuentan con un salario acorde a la tabla sectorial del año en curso y reciben sus beneficios sociales establecidos por la ley.

4. ¿Existe algún tipo de problema administrativo – financiero en el centro de mantenimiento automotriz?

No, no existe problema mayor que la administración no pueda resolver, podríamos mencionar únicamente a la falta de control en cuanto a los créditos que se otorgan en la lubricadora, porque contamos con una cartera vencida la cual se nos ha hecho un poco difícil de recuperar.

5. ¿Se ha implementado algún tipo de control interno en la lubricadora que constate que los procedimientos actuales son eficientes?

No se ha realizado mayor tipo de control en la lubricadora en general, a más de los inventarios de mercadería que se los realiza mensualmente.

6. ¿Cree usted que la implementación de un manual de control interno mejoraría los procesos actuales la lubricadora?

Seguramente, la implementación de un manual de control interno contable nos ayudaría a la optimización de los recursos de la empresa y por ende permitirá detectar los errores que se estarían llevando; lo cual permitirá una mejor atención al cliente y satisfacción total de los socios.

7. ¿El centro de mantenimiento cumple a cabalidad con las políticas y procedimientos ya establecidos por la administración?

Así es, las políticas y procedimientos son conocimiento del personal y nosotros como administración vigilamos que estas se cumplan a cabalidad.

8. ¿Conoce usted acerca de las actividades que abarca un sistema de control interno en su compañía?

La verdad no, pero me gustaría conocer más del tema, porque me parece muy importante para la superación de la lubricadora.

9. ¿Está dispuesto a brindar la información necesaria para llevar a cabo el diseño e implementación de un manual de control interno contable en el Centro de Mantenimiento Automotriz que dirige?

Por supuesto, en lo que sea posible se brindará la información necesaria porque me parece de mucha importancia la implementación de un manual contable acorde a las necesidades de la lubricadora que tanta falta le hace.

10. ¿Cree usted que la implementación de un manual de control interno ayudará a la lubricadora a tener más éxito a nivel comercial?

Podría ser, aunque existe mucha competencia en la actualidad, la lubricadora es conocida por contar con una flota de autobuses de la compañía misma y los clientes particulares que atraen más clientes.

11. ¿Realiza capacitaciones al personal de la lubricadora?

En la actualidad no contamos con un plan de capacitaciones para el personal.

12. ¿Cree usted que una buena capacitación es imprescindible para el buen desempeño de las funciones del personal en la lubricadora?

Es de mucha importancia que el personal se encuentre debidamente capacitado para su mejor desempeño.

13. ¿Cree usted que el manual de control interno contable debe contener políticas, normas y procedimientos acordes a las actividades y necesidades de la lubricadora?

Un manual de control interno contable debe tener normas, políticas y procedimientos acordes a las necesidades de una entidad; lo que permite que la administración haga cumplir a cabalidad las actividades de control reflejadas en el manual.

14. Cree usted que las personas que laboran en la empresa son suficientes para las necesidades de la misma.

Estamos conscientes que en la actualidad no es suficiente con el personal que contamos y estamos pendientes de buscar el personal idóneo capacitado para colaborarnos en la empresa.

Análisis: Es necesario tomar en consideración aquellos requerimientos que indirectamente hace la parte administrativa a través de la presente entrevista, la cual permitirá realizar un manual de control interno acorde a las necesidades de la empresa, permitiendo así la correcta toma de decisiones y la satisfacción de los clientes, principalmente de los accionistas de la compañía.

3.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó la técnica estadística denominada Chi cuadrada, con el fin de comprobar la respectiva hipótesis.

Hipótesis de la Investigación

El manual de control interno contable influirá positivamente en la gestión financiera de la Compañía de Transporte de Pasajeros en buses Intraprovincial Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz.

Dentro de la presente investigación se tomaron en cuenta dos variables, Control Interno siendo la variable Independiente y Gestión Financiera se la consideró como variable Dependiente, al final las dos se correlacionan entre sí. Según las variables ya antes determinadas se presenta la siguiente tabla de contingencia.

TABLA N° 22: Frecuencia Observada

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
1. ¿Se ha implementado algún Manual de Control Interno Contable en la Compañía Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz?	0	45	45
2. Cree usted que una buena gestión financiera regula los ingresos y gastos de la compañía?	26	19	45
TOTAL	26	64	90

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

TABLA N° 23: Frecuencia Esperada

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
1. ¿Se ha implementado algún Manual de Control Interno Contable en la Compañía Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz?	13,00	32,00	45,00
2. ¿La Compañía Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz requiere de un Manual de Control Interno Contable que mejore la rentabilidad y rotación del flujo de efectivo y por ende de sus Estados Financieros?	13,00	32,00	45,00
TOTAL	26,00	64,00	90,00

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

Chi cuadrado

Aplicando la fórmula de chi cuadrado se obtiene:

TABLA N° 24: Cálculo Chi cuadrado

Chi cuadrado X2 Calculado	FRECUENCIA OBSERVADA	FRECUENCIA ESPERADA	FO-FE	(FO-FE)^2	(FO-FE)^2 / FE
SI	0	13,00	-13,00	169	13,000000000
SI	26	13,00	13,00	169	13,000000000
NO	45,00	32,00	13,00	169	5,281250000
NO	19,00	32,00	-13,00	169	5,281250000
Chi cuadrado X2 Calculado					36,562500000

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

El valor de la Chi cuadrada es de 5,2941 y se procedió a comprobar con su valor teórico, con un nivel de confianza del 95%. Para conseguir comparar la Chi cuadrada que es calculado con el valor teórico, se promedió el grado de libertad para cuadros que corresponde a 2*2 al 95% de confianza y se lo consiguió mediante la siguiente fórmula:

TABLA N° 25: Fórmula para promedio Grado de libertad

Fórmula	Donde	Significado
$gl = (f-1)(c-1)$	gl	Grados de libertad
	f	Filas
	c	Columnas

Fuente: Investigación Directa

Elaborador por: Sara Molina Roca

TABLA N° 26: Comprobación del Chi cuadrado

$Gl = (f-1)(c-1)$
Entonces:
$Gl = (2-1)(2-1)$
$Gl = (1)(1)$
$Gl = 1$ $X^2 = 1$
$GL = X^2$
$GL = 3,8415$

Fuente: Investigación Directa

Elaborador por: Sara Molina Roca

COMPARACIÓN DE CHI

Chi calculado \geq Chi tabulado

$$36,5625 \geq 3,8415$$

3.3.1 Resultado de la prueba de hipótesis

El Valor de la Chi cuadrada es de 36,5625 superior a la Chi teórica $gl=1$ al 95% $=3,8415$, aceptándose la hipótesis de trabajo. Se puede decir que una buena gestión financiera mejora el Control Interno en la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz.

3.4 COMPROBACIÓN DE HALLAZGOS PRELIMINARES

3.4.1 Matriz de modelo de los componentes

A continuación se mostrará el diagnóstico actual en un cuestionario al control interno vigente en la compañía, en él se establecen objetivos a seguir si el caso lo amerita.

CUADRO N° 6: Matriz de los 5 componentes de control interno

COMPAÑÍA TRASCISA S.A CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MODELO COSO I						
--	--	--	--	--	--	--

1. AMBIENTE DE CONTROL						
ITEM	PREGUNTAS	SI	NO	P	CP	COMENTARIO
1.1	¿Existe un código de ética aprobado por la máxima autoridad?		x	3%	0%	La compañía no cuenta con un código de ética establecido?
1.2	¿Se ha definido la misión, visión y objetivos para la entidad?	x		3%	3%	
1.3	¿Se ejecuta el reclutamiento de personal acorde a los requisitos ya establecidos?		x	4%	1%	El reclutamiento del personal no siempre se lo realiza por mecanismos establecidos?
1.4	¿Se difunde a nivel de dirección las responsabilidades de control?	x		2%	2%	
1.5	¿Existen políticas para la asignación de responsabilidades?		x	2%	0%	No existen políticas para la asignación, estas son realizadas empíricamente
1.6	¿La máxima autoridad y responsable asignan funciones y responsabilidades acordes al perfil de cada empleado?	x		3%	1%	
1.7	¿La máxima autoridad establece los mecanismos necesarios para mejorar la comunicación y el control interno entre los directivos y personal?	x		2%	1%	
1.8	¿La máxima autoridad se asegura del fiel cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa?	x		3%	2%	
2. EVALUACIÓN DE RIESGO						
ITEM	PREGUNTAS	SI	NO	P	CP	COMENTARIO
2.1	¿Se administran los riesgos de la entidad?		x	3%	1%	No existe administración de los posibles riesgos de la entidad?
2.2	¿Los controles para mitigar los riesgos son efectivos a medida que el tiempo transcurre?		x	3%	1%	No existen controles para mitigar los riesgos.
2.3	¿Existe un plan de mitigación de riesgos desarrollado para identificar y valorar los riesgos que puedan afectar a la empresa?		x	3%	0%	No existe un plan para identificar los riesgos de la entidad
2.4	¿La valoración del riesgo se la realiza utilizando un juicio profesional y competente?		x	2%	0%	No existe una valoración de riesgo
2.5	¿Se evita el riesgo con la prevención de las actividades que lo originan?	x		4%	2%	

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

COMPAÑÍA TRASCISA S.A
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - MODELO COSO I

3. ACTIVIDADES DE CONTROL						
ITEM	PREGUNTAS	SI	NO	P	CP	COMENTARIO
3,1	¿Se realizan actividades para disminuir y evitar el riesgo?	x		5%	2%	
3,2	¿Se salvaguardan los inventarios de la bodega?	x		5%	5%	
3,3	¿Se mantienen los documentos de respaldo para el control de inventario?	x		4%	4%	
3,4	¿Se identifica a los clientes potenciales y reales?	x		3%	1%	
3,5	¿Se realiza un análisis de ventas?		x	4%	1%	No se realiza análisis de las ventas
3,6	¿Existe flujograma de información para mantener la comunicación entre los departamentos?		x	3%	0%	No existe flujogramas de ninguna índole
3,7	¿Se realiza el registro de la información de manera oportuna?	x		4%	2%	
3,8	¿Existen políticas para la otorgación de los créditos?		x	4%	0%	No existen políticas para la otorgación de créditos
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
ITEM	PREGUNTAS	SI	NO	P	CP	COMENTARIO
4,1	¿Los diseños de información y comunicación fueron implantados acorde a la planificación operativa y estratégica de la entidad?		x	5%	0%	No existen ningun diseño de comunicación
4,2	¿Se han establecidos controles adecuados para garantizar seguridad, confiabilidad y una clara administración de los niveles de acceso?	x		4%	1%	
4,3	¿Las políticas de comunicación interna permiten interacciones entre los empleados y directivos de la empresa?	x		3%	1%	
5. MONITOREO Y SUPERVISIÓN						
ITEM	PREGUNTAS	SI	NO	P	CP	COMENTARIO
5,1	¿Se han establecido procedimientos de supervisión de las operaciones que aseguren el fiel cumplimiento de las normas que permiten medir la eficiencia y eficacia de los objetivos.	x		5%	3%	
5,2	¿Existen indicadores que permitan medir la eficiencia y eficacia de los objetivos institucionales.	x		6%	2%	
5,3	¿Se realiza supervisión de procesos de manera constante?	x		4%	1%	
5,4	¿La supervisión permite determinar oportunamente si las actividades que se realizan son apropiadas o no para la consecución de los objetivos de la entidad?	x		4%	1%	

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

El cuestionario de control interno muestra las deficiencias en la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz, siendo necesario seguir evaluando para tomar decisiones respecto al control actual de la compañía.

3.4.2 Matriz de diagnóstico

El control interno es de vital importancia para todas las organizaciones empleándose en algunas áreas como el departamento de créditos y cobranzas.

A continuación se presenta el diagnóstico actual de los factores internos y externos de la compañía en el denominado FODA.

CUADRO N° 7: Matriz de diagnóstico

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fuente generadora de ingresos ✚ Genera empleo ✚ Es flexible al cambio ✚ Creativos e innovadores ✚ Bajos costos por ser de los accionistas ✚ Diversidad de productos ✚ Enfrenta riesgos ✚ Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Falta de un manual de control interno ✚ Ausencia de políticas de control ✚ Descuido del empleado para la recuperación de cartera ✚ Ausencia de políticas para el otorgamiento de crédito ✚ No existe división de tareas
	OPORTUNIDADES	AMENZAS
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Existencia de nuevas tecnologías ✚ Existencia de medios de comunicación ✚ Fuentes de financiamiento ✚ Propuesta de manual de control interno 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Competencia desleal ✚ Inflación ✚ Ley de Régimen Tributario Interno ✚ Construcción de leyes

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

3.4.3 Interpretación de la entrevista realizada al gerente

1. ¿Mencione qué valores cree usted que deben primar en las personas que trabajan en la compañía?

- Se obtuvo como respuesta que los valores que se considera que deben primar son: Eficacia, se desea fomentar el trabajo organizado y en equipo.
- Confiabilidad, se espera que las operaciones sean transparentes.
- Ética, se anhela que los empleados actúen con honestidad, y que respeten las leyes y normas que rigen a la empresa.
- Compromiso, se busca que el colaborador se identifique con la empresa y los objetivos de la misma.

2. ¿Comente cómo se miden los resultados de la empresa?

La entrevistada mencionó que miden los resultados mediante el comentario de sus clientes, es decir, la satisfacción de ellos; igualmente mediante las ganancias o utilidades que se perciben por la venta.

3. ¿Cómo recibe la información financiera, es decir, la información es oportuna y confiable?

Se especificó que la empresa posee un sistema contable pero que éste no está adecuado ni acorde a las necesidades actuales, es decir, no cuenta con los anexos transaccionales ni con el sistema de costos; entre otros, y la información que produce debe ser analizada para realizar los ajustes necesarios, evitar errores y emitir la información financiera, así mismo, el contador tiene muchas obligaciones y funciones que no son compartidas con su grupo de trabajo, por tal razón no es en su totalidad confiable y oportuna al momento que se solicita.

4. ¿Exponga qué controles se tiene para la salvaguarda física de los activos?

Específicamente manifestó que la gerencia no mantiene controles técnicos y estructurados sobre los activos, pero expresa que cada empleado es responsable de salvaguardar cada uno de los activos a su cargo.

5. ¿Comente porqué implementaría un Sistema de Control Interno Contable?

La entrevistada expresó que sería beneficioso contar con un manual de control interno contable ya que ayudaría a la empresa a emitir información financiera confiable y oportuna, así mismo, permitirá evaluar las actividades de la empresa, disminuir los márgenes de errores que se estén dando y proteger los recursos de la misma.

3.5 MATRIZ DE MATERIALIDAD, RIESGO, FRAUDE E IMPORTANCIA RELATIVA

3.5.1 Análisis de los estados financieros

Los Estados Financieros de los años 2013 y 2014 del Centro de Mantenimiento Automotriz de la Compañía TRANSCISA S.A, muestran las diferencias contables que han sido determinadas en el presente manual con el objetivo de analizarlas y encontrar las principales cuentas que requieren de un manual de control contable, a continuación se realiza un análisis vertical de los Estados financieros mencionados:

CUADRO N° 8: Análisis de los Estados Financieros

<u>RESUMEN ESTADO FINANCIEROS</u>				
	<u>AÑO 2013</u>		<u>AÑO 2014</u>	
ACTIVOS				
CAJA	355,78	0,31%	425,79	0,35%
BANCOS	4.274,84	3,78%	5.978,14	4,98%
CUENTAS POR COBRAR	16.989,71	15,03%	14.915,21	12,42%
INVENTARIO	23.265,86	20,58%	26.569,13	22,12%
ACTIVO FIJO	68.148,15	60,29%	72.246,05	60,14%
<u>TOTAL ACTIVOS</u>	<u>113.034,34</u>	<u>100,00%</u>	<u>120.134,32</u>	<u>100,00%</u>
PASIVOS				
CUENTAS Y DOC POR PAGAR	9.130,63	97,17%	8.330,13	95,46%
CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUT	30,15	0,32%	20,40	0,23%
NÓMINA Y BENEFICIOS PO PAGAR	235,76	2,51%	375,92	4,31%
<u>TOTAL PASIVOS</u>	<u>9.396,54</u>	<u>100,00%</u>	<u>8.726,45</u>	<u>100,00%</u>
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	103.637,80	100,00%	111.407,87	100,00%
<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	<u>103.637,80</u>	<u>100,00%</u>	<u>111.407,87</u>	<u>100,00%</u>

Fuente: Compañía de Transporte Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz

Elaborado por: Sara Molina Roca

Para determinar la matriz, fue necesario realizar el cálculo de materialidad, para lo cual se tomó como base las ventas totales de la compañía multiplicado por el porcentaje de la siguiente tabla que presenta rangos de proporciones de medida razonable:

	Porcentaje de medida razonable
Utilidades antes de impuestos	5 a 10%
Utilidades normales antes de impuestos	5 a 10%
Ventas totales	0,5 a 1%
Activos totales	0,5 a 1%
Capital	1 a 2%
Activos netos	0,5 a 1%

CUADRO N° 9: Matriz de importancia relativa, materialidad, fraude y riesgos

DEFINICIÓN	ENFOQUE	CUENTAS SEGÚN NIIF
Representa el grado de influencia de una cuenta, pero desde una perspectiva general y centrada en la actividad comercial de cada entidad.	IMPORTANCIA RELATIVA	Inventarios
Grado de influencia que ejerce una cuenta o grupo de cuentas en la Toma de Decisiones	MATERIALIDAD	Efectivo y Equivalentes al Efectivo
Engaño que se realiza eludiendo obligaciones legales o usurpando derechos con el fin de obtener un beneficio	FRAUDE	Documentos y Cuentas por Cobrar Clientes Relacionados; Documentos y Cuentas por pagar
Contingencia o proximidad de un daño	RIESGOS	Propiedades, Planta Y Equipo

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

Según el análisis detallado se estudia cada una de las cuentas, pudiendo apreciar la importancia de que se establezcan controles internos contables en la empresa, el mismo que pretenderá salvaguardar los recursos financieros de la empresa en especial las cuentas de relevancia en la compañía.

3.6 INDICADORES FINANCIEROS QUE MIDEN LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

A continuación se muestran información relevante del Centro de Mantenimiento Automotriz de la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial S.A, los mismos que se utilizarán para demostrar la importancia de un manual de control interno.

CUADRO N° 10: Totales año 2014

VALORES CORRESPONDIENTES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
VENTAS	120,757.75
COMPRAS	114,319.26
INVENTARIO INICIAL	26,810.13
INVENTARIO FINAL	33,056.08
CUENTAS POR COBRAR	14,307.92
CUENTAS POR PAGAR	12,941.61
ACTIVOS CORRIENTES	49,703.81
PASIVOS CORRIENTES	14,441.61

Fuente: Compañía Transcisa S.A

Elaborado por: Sara Molina Roca

RAZÓN DEL CIRCULANTE

$$\text{Razón del circulante} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

$$\frac{49703.81}{14,441.61} = 3,44$$

Se concluye que por cada 1,00 dólar que la compañía debe tiene \$3,44 para hacer frente a esa obligación a corto plazo.

PRUEBA ÁCIDA O RAZÓN DE SOLVENCIA INMEDIATA

Se determina esta razón similar a la anterior, con la diferencia que aquí se excluirán los inventarios. La fórmula queda de la siguiente manera:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventarios de mercaderías}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

$$Prueba \acute{a}cida = \frac{49,703.81 - 33,056.08}{14,441.61}$$

$$Prueba \acute{a}cida = \frac{18647.73}{14,441.61}$$

$$Prueba \acute{a}cida = 1,15$$

Por cada un d3lar a corto plazo que mantiene el Centro de Mantenimiento Automotriz, tiene \$1.15 en activos disponibles y exigibles para hacer frente a dichos pagos.

ROTACI3N DE CUENTAS POR COBRAR Y PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA

Los siguientes indicadores se utilizan alternativamente, para medir el nivel de liquidez que tiene el Centro de Mantenimiento Automotriz.

ROTACI3N DE LAS CUENTAS POR COBRAR

La rotaci3n de las cuentas por cobrar se calcula de la divisi3n del total de las ventas al a3o para el saldo de las cuentas pendientes de cobro del mismo periodo. Quedando as3:

$$Rotaci3n \ de \ las \ cuentas \ por \ cobrar = \frac{Ventas \ anuales}{Cuentas \ por \ cobrar}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{120,757.75}{14,307.92} = 8.44$$

PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA

Se divide los 12 meses que tiene el año para el número de veces que rotan las cuentas por cobrar:

$$12 \div 8.44 = 1.42 \text{ meses}$$

Lo que significa que el periodo promedio de cobro de los 14,307.92 en cuentas por cobrar es de 1.42 meses.

Utilizando la fórmula directa del periodo de cobranza se obtiene un resultado similar al antes citado:

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360 \text{ días}}{\text{Ventas}}$$

Aplicando la formula quedaría:

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{14,307.92 * 360 \text{ días}}{120,757.75}$$

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{5,150,851.20}{120,757.75}$$

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = 43 \text{ días}$$

El resultado es 43 días, lo que indica que es 1.42 meses tal como resultó con el cálculo de la rotación.

PERIODO MEDIO DE PAGO

Se utilizó un proceso similar al anterior pero correlacionado a las cuentas por pagar con las compras.

$$\text{Periodo medio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar} * 360 \text{ días}}{\text{Compras}}$$

$$\text{Periodo medio de pago} = \frac{12,941.61 * 360 \text{ días}}{114,319.26}$$

$$\text{Periodo medio de pago} = \frac{4,658,979.60}{114,319.26}$$

$$\text{Periodo medio de pago} = 40.75 \text{ días}$$

Lo que indica que la empresa con un saldo pendiente de pago de 12,941.61 de acuerdo a sus compras tendría un promedio de 40,75 días como periodo promedio de pago.

ROTACIÓN DE INVENTARIO

Este indicador refleja la rapidez del flujo de fondos que circula en la empresa debido a las alzas o bajas de inventario. Este indicador proporciona una idea si los inventarios están siendo suficientes con relación a las ventas.

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Costo de ventas}}{(\text{Inventario inicial} + \text{Inventario final})/2}$$

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{107,626.68}{(26,810.13 + 33,056.08)/2}$$

$$\text{Rotaci3n de inventario} = \frac{107,626.68}{59,866.21 / 2}$$

$$\text{Rotaci3n de inventario} = \frac{107,626.68}{29,933.10}$$

$$\text{Rotaci3n de inventario} = 3.60 \text{ veces}$$

Lo que indica que el inventario se ha vendido 3.60 veces durante un periodo corriente de operaciones.

MARGEN DE UTILIDAD NETA OPERATIVA

Este indicador refleja la utilidad que tiene la empresa con relaci3n a sus ventas. Este margen indica la eficiencia relativa de la empresa despu3s de tomar en cuenta sus gastos, impuestos e intereses. Excluye las p3rdidas no operativas.

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta en operaciones}}{\text{Ventas}} * 100$$

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{2,500}{120,757.75} * 100$$

$$\text{Margen de utilidad} = 0.0270 * 100$$

$$\text{Margen de utilidad} = 2.07 \%$$

Los indicadores anteriormente citados resultan de los estados financieros de la Compa1a de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz y han sido considerados para la implementaci3n del presente manual de control interno.

3.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.7.1 Conclusiones

La Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S-A., no cuenta con un manual de control interno contable que disminuya los índices de cobranza en sus estados financieros, causando que estos procesos se los ejecute de manera rutinaria lo que ocasiona un deficiente control en cuanto al manejo y recuperación de cartera.

No existe segregación de funciones, la persona quién vende la mercadería cobra y realizar los ingresos, ocasionando que no exista un adecuado control y vigilancia de los recursos en la compañía.

Según el Análisis de Matriz FODA se determinó los diferentes factores internos y externos que se relacionan directamente con la situación actual de la empresa, éstos generan deficiencias en cuanto al manejo interno en la compañía.

La compañía no cuenta con suficiente personal en el área de ventas y bodega, causando problemas al momento de realizar dichas actividades, siendo necesaria su contratación.

Según la matriz de materialidad, riesgo, fraude e importancia relativa se muestran las principales cuentas de consideración para el presente estudio que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos.

3.7.2 Recomendaciones

Después de haber realizado y analizado los resultados de las encuestas se recomienda lo siguiente:

La administración del Centro de Mantenimiento Automotriz S.A debe tomar medidas de control que mejore la dirección contable de la compañía obteniendo resultados de eficiencia y eficacia.

Elaborar un manual de funciones para cada uno de los empleados y que estos se rijan principalmente a la labor encomendada, esto generaría un mejor control del Centro de Mantenimiento Automotriz.

Realizar una reestructuración a su direccionamiento estratégico que permita tener en claro cuál es el objetivo de la empresa y dar a conocer al personal para que lo ponga en práctica; de esta manera ir disminuyendo las debilidades y amenazas de la entidad.

Implantar políticas, normas y procesos para la otorgación de créditos y recuperación del mismo, conjuntamente con manuales de caja, bancos, inventario, cuentas por pagar que son las cuentas más representativas de la entidad y que permitirán tener un resultado financiero más confiable.

Elaborar un manual de control contable direccionado específicamente a las cuentas por cobrar y de otras determinadas en las matrices correspondientes del Centro de Mantenimiento Automotriz de la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1 ASPECTO GENERAL

4.1.1 Presentación de la propuesta

MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A – CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

El desarrollo de nuevas tecnologías, comunicación y evolución del direccionamiento de los procesos administrativos y financieros de una empresa, la conllevan a incorporar métodos o procedimientos que sustenten la transparencia de las acciones transaccionales contables, técnicas que ayudarán a una adecuada y soportada rendición de cuentas, también servirán como mecanismo formador de las futuras generaciones e instituciones.

Con estos antecedentes y el objetivo de obtener eficiencia, eficacia y calidad en las operaciones contables en la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial TRANSCISA S.A., se presentará a sus directivos y accionistas un Manual de Control Interno Contable direccionado al área contable con el firme propósito de orientar a una buena administración del departamento, desempeño de las funciones del personal y por ende buenos resultados financieros que conllevarán a una acertada toma de decisiones.

La propuesta del presente manual con las funciones presentadas serán guías para las tareas que realizarán los empleados de la compañía, encaminados hacia el cumplimiento de los objetivos, proyectando de esta manera una positiva imagen en el área contable del departamento y de la institución.

4.1.2 Nombre de la empresa

Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz.

4.1.3 Direccionamiento estratégico

El éxito de las empresas se basa en definir quiénes son y hacia dónde van. La Compañía de Transporte de Pasajeros en buses Intraprovincial Transcisa S.A no cuenta con un direccionamiento estratégico definido, siendo de vital importancia para el logro de sus objetivos institucionales aplicar el siguiente direccionamiento estratégico.

4.1.4 Misión

Definir y mantener actualizados todos los registros contables, verificar, consolidar, controlar todos los sucesos económicos que genera el Centro de Mantenimiento Automotriz para que estos se realicen de manera correcta acorde a los principios y normas de contabilidad, llevando un control exacto de las operaciones contables, impulsando así el desarrollo institucional y personal conforme a los objetivos planteados.

4.1.5 Visión

El departamento contable será el más eficiente dentro de la estructura organizacional de la Compañía Transcisa S.A., constituyendo así en un ejemplo para otras organizaciones por el buen desempeño y cumplimiento de sus registros contables en forma oportuna y confiable, con el debido cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

4.1.6 Objetivos

4.1.6.1 Objetivo general

Diseñar un Manual de Control Interno contable para el Centro de Mantenimiento Automotriz de la Compañía Transcisa S.A, a través de políticas y procedimientos acertados con la finalidad de obtener resultados financieros eficientes, oportunos y de calidad.

4.1.6.2 Objetivos específicos

- Establecer políticas de control que permitan la recuperación de la cartera garantizando el retorno de los recursos a la compañía.
- Implementar normas que conlleven la organización adecuada con respecto a la administración de las cuentas por cobrar, registros y archivos.
- Efectuar arquezos y revisiones constantes por parte del personal encargado con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en los procedimientos.

4.1.7 Políticas

El área de contabilidad no cuenta con políticas específicas propias para el departamento por tanto es necesaria la creación de las siguientes políticas que mejoren el desempeño y por ende la pronta recuperación de la cartera generando bienestar para accionistas, directivos y colaboradores.

- Análisis y evaluación constante del sistema contable acorde a las necesidades de la compañía o a las normas establecidas.

- Los registros contables serán consolidados, verificados, actualizados y controlados por el personal a cargo de acuerdo a las políticas contables establecidas.
- El acceso que tiene el personal será restringido de acuerdo a las funciones que desempeña cada uno con la objetividad de salvaguardar la integridad de los registros y la información financiera contable de la compañía.
- El personal del departamento contable contará con amplios conocimientos en el área para asegurar un fiel cumplimiento y manejo transparentes en las operaciones cotidianas del área.
- Se garantizará un buen ambiente laboral.
- Entrega oportuna y confiable de la información financiera.
- Control y registro oportuno de las cuentas por cobrar del Centro de Mantenimiento.
- Comunicación constante de acuerdo al nivel jerárquico del departamento y de la compañía.
- Respuesta rápida, concreta y oportuna de la información que requiera algún otro departamento acerca de la información económica que genera el área.
- Capacitaciones constantes del personal referente a temas tributarios, contables y todos aquellos que conciernen a las funciones que se desempeñan en el departamento.
- Soluciones rápidas a aquellas situaciones que se puedan presentar en las actividades diarias de la compañía.

4.1.8 Justificación

El presente manual de control interno está diseñado hacia la mejora de los procesos contables y recuperación de la cartera. Orientado al Centro de Mantenimiento Automotriz en donde se ha visto deficiencia para hacer frente a obligaciones con proveedores debido al alto índice en cartera vencida, por lo que se pretende disminuir dichos valores, crear una guía para futuros créditos

garantizando así un flujo de efectivo y liquidez disponible para cualquier actividad.

4.1.9 Factibilidad de la propuesta

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos y metas trazadas de un proyecto.

- La presente propuesta es de factibilidad administrativa, se justifica en lineamientos, políticas, normas que permitirán optimizar el proceso de Control Interno en el departamento de Cobranzas que serán aplicados por el personal administrativo de cada una de las operaciones del departamento.

- ✚ Personal del Área Administrativa y Contable

- Presenta una factibilidad técnica, ya que se definen los recursos técnicos y materiales con los que contará para la implementación de los lineamientos de control.

- ✚ Resmas de papel

- ✚ Tinta negra de impresora

- ✚ Tinta a color de impresora

- El diseño de un manual de control interno contable es de factibilidad económica porque cuenta con los recursos económicos y financieros que permitirán llevar a cabo las actividades y procesos que se consideraran en la implementación del manual.

- ✚ Resmas de papel \$25.00

- ✚ Tinta negra de impresora \$30.00

- ✚ Tinta a color de impresora \$130.00

De lo anteriormente expuesto se concluye que el proyecto es técnicamente factible por que los recursos requeridos para su ejecución son de fácil adquisición para la compañía, complementándose con el personal del área de contabilidad y administración que ya pertenece a la empresa. Por último se indica que es contablemente posible porque el presupuesto mayor corresponde a los sueldos que tiene presupuestado la compañía, por ende ya forma parte de los gastos operativos de la empresa.

4.1.10 Manual de control interno

La creación de un manual de control interno es de mucha relevancia para la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A., que permitirá tener un mejor control del área de créditos y cobranzas, su aplicación encaminará a la compañía a disminuir el alto índice de la cartera vencida y contar con lineamientos que tendrán que ser revisados y analizados antes del otorgamiento de un crédito.

Establece una metodología que permita elegir al personal adecuado para desempeñarse en la compañía, quienes tendrán un alto nivel de ética y desde el proceso de selección se enfatizará lo importante que es el cumplimiento de los valores institucionales y la persecución de los objetivos trazados por la compañía.

4.1.11 Código de ética

El Centro de Mantenimiento Automotriz mantendrá aprobado un código de ética que incluya valores principales de todo ser humano como la honestidad, sinceridad, confidencialidad, lealtad, responsabilidad y todos aquellos aspectos que conllevaran a un mejor desempeño de funciones.

- **Valores éticos.** Incluyen todos aquellos principios y valores como la lealtad, responsabilidad, confidencialidad y aquellos que son prioritarios en una Compañía.

Estos valores serán difundidos hacia el personal al momento de su incorporación al trabajo, de ser posible se hará firmar un documento que justifique la socialización y aceptación por parte de los empleados.

- **Conflicto en intereses.** Los empleados de la empresa no tendrán ningún conflicto por intereses al momento de otorgar un crédito.

El código de ética pretende identificar las situaciones que generen un conflicto de interés y buscar las posibles alternativas para la correcta y adecuada toma de decisiones respecto al otorgamiento de los créditos.

La persona encargada de otorgar crédito no tendrá tener ningún tipo de relación personal o de negocios con el solicitante del crédito y si fuera así lo comunicará a sus superiores y rehusarse a otorgar crédito personalmente.

- **Prohibiciones al personal.** El código de ética de la compañía establece parámetros que los empleados se obligan a cumplirlos estrictamente tales como:

- Anunciarse como empleado o accionista de la compañía para obtener un crédito de manera más directa.
- Adoptar un comportamiento dentro o fuera de la compañía que atente contra las buenas costumbres relacionadas con la prestación de espectáculos públicos que generen actividades en contra de la moral y las buenas costumbres.
- Discriminar a algún solicitante de crédito por su clase o condición económica social.

- **Relaciones con los clientes.** Las relaciones con los socios y personas ajenas a la compañía serán estrictamente de negocios, de manera que no pueda entenderse como algún tipo de ventajas en las operaciones financieras y de ventas.

- **Prohibiciones para los operadores y jefes de crédito.** Los operadores encargados de otorgar créditos o los jefes que estén encargados de la otorgación del crédito están prohibidos a:
 - Aprobar créditos sin la debida documentación requerida.
 - Recibir dinero de accionistas y clientes sin tener autorización.
 - Aumentar el monto del crédito sin la debida sustentación.
 - Destinar los cobros a préstamos sin tener facultad para ello.
 - En general cualquier ventaja para los socios o jefes apartándose de las directrices institucionales.

4.1.12 Beneficios de un manual de control interno para los involucrados de la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz.

La implementación de un manual de control interno contable direccionado a las cuentas por cobrar será de mucha relevancia para el departamento y sus colaboradores, obteniéndose los siguientes beneficios:

- Mejorar administración en el otorgamiento de créditos.
- Minimizar los riesgos que ocasionan el otorgamiento de créditos.
- Aplicar principios de ética en el lugar de trabajo.

- Conocer políticas y responsabilidades de los colaboradores de la compañía.

De esta manera, el departamento de créditos de la Compañía Transcisa S.A - Centro de Mantenimiento Automotriz estará apto para actuar en ambientes competitivos y cambiantes; se adaptará a los requerimientos de los accionistas y los entes reguladores de la compañía.

4.1.13 Capital institucional

Son aquellos recursos propios de la empresa, destinados al servicio crediticio y pueden refinanciarse hasta por un lapso de 10 años.

Estos recursos son aportaciones que los accionistas confían a la compañía, bajo la modalidad de ahorro, pueden destinarse para la financiación de algún proyecto o préstamo de alguno de ellos a un plazo estipulado de 3 años.

4.2 ASPECTO TÉCNICO

La Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A mantiene una sucursal denominada según el SRI “Centro de Mantenimiento Automotriz, en la actualidad presenta estados financieros globales lo que no permite tener una ideología real de la situación financiera del Centro de Mantenimiento, recomendando así la separación financiera y contable de la compañía, para ello se ha determinado un plan de cuentas idealizado para el Centro Comercial:

CUADRO N° 11 Plan de Cuentas

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSICISA S.A	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSICISA S.A
<p style="text-align: center;">CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE CUENTAS</p> <p>1 ACTIVO</p> <p>1.1 ACTIVO CORRIENTE</p> <p>1.1.1 ACTIVO DISPONIBLE</p> <p>1.1.1.1 CAJA</p> <p>1.1.1.1.1 CAJA GENERAL</p> <p>1.1.1.1.2 CAJA CHICA</p> <p>1.1.1.2 BANCOS</p> <p>1.1.1.2.1 BANCO PICHINCHA CTA CTE</p> <p>1.1.2 ACTIVO EXIGIBLE</p> <p>1.1.2.1 CUENTAS POR COBRAR</p> <p>1.1.2.1.1 CUENTAS</p> <p>1.1.2.1.2 EMPLEADOS</p> <p>1.1.2.1.3 OTROS</p> <p>1.1.2.2 ANTICIPO EMPLEADOS</p> <p>1.1.2.3 ANTICIPO DE IMPUESTO</p> <p>1.1.2.4 RETENCIONES EN LA FUENTE</p> <p>1.1.2.4.1 RETENC. FTE 1%</p> <p>1.1.2.4.2 RETENC. FTE 2%</p> <p>1.1.2.4.3 RETENC. FTE 8%</p> <p>1.1.2.4.4 RETENC. FTE 10%</p> <p>1.1.3 ACTIVO REALIZABLE</p> <p>1.1.3.1 INVENTARIO</p> <p>1.2 ACTIVO NO CORRIENTE</p> <p>1.2.1 ACTIVO FIJO</p> <p>1.2.1.1 TERRENO</p> <p>1.2.1.2 EDIFICIO</p> <p>1.2.1.3 EQUIPO DE COMPUTACIÓN</p> <p>1.2.1.4 MAQUINARIAS</p> <p>1.2.1.5 MUEBLES Y ENSERES</p> <p>1.2.1.6 DEPRECIACIÓN ACUMULADA</p> <p>2 PASIVO</p> <p>2.1 PASIVO CORRIENTE</p> <p>2.1.1 PROVEEDORES</p> <p>2.1.2 NÓMINA POR PAGAR</p> <p>2.1.3 BENEFICIOS SOCIALES POR PAGAR</p> <p>2.1.3.1 APORTE PERSONAL</p> <p>2.1.3.2 PRESTAMOS QUIROGRAFARIOS</p> <p>2.1.4 IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR</p> <p>2.1 PASIVO NO CORRIENTE</p> <p>3 PATRIMONIO</p> <p>3.1 CAPITAL SOCIAL</p> <p>3.2 RESERVA LEGAL</p> <p>3.3 RESERVA ESTATUTARIA</p> <p>3.4 UTILIDAD O PÉRDIDA ACUMULADA</p> <p>3.5 UTILIDAD DEL EJERCICIO</p>	<p style="text-align: center;">CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE CUENTAS</p> <p>4 INGRESOS</p> <p>4.1 INGRESOS ORDINARIOS</p> <p>4.1.1 VENTAS</p> <p>4.1.2 (-) DEVOLUCIONES EN VENTAS</p> <p>4.1.3 (-)DESCUENTO POR PRONTO PAGO EN VENTAS</p> <p>4.1.4 (-) BONIFICACIÓN EN VENTAS</p> <p>4.2 INGRESOS FINANCIEROS</p> <p>4.2.1 INTERESES PERCIBIDOS</p> <p>4.2.2 DESCUENTO POR PRONTO PAGO EN COMPRAS</p> <p>4.2.3 BONIFICACIONES EN COMPRAS</p> <p>5 COSTO</p> <p>5.1 COSTO DE MERCADERÍA VENDIDA</p> <p>5.1.1 INVENTARIO INICIAL DE MERCADERÍAS</p> <p>5.1.2 COMPRAS</p> <p>5.1.3 RECARGO SOBRE COMPRAS</p> <p>5.1.4 FLETES EN COMPRAS</p> <p>5.1.5 (-) DEVOLUCIONES EN COMPRAS</p> <p>6 GASTOS</p> <p>6.1 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</p> <p>6.1.1 GASTOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>6.1.1.1 SUELDOS Y SALARIOS</p> <p>6.1.1.2 BENEFICIOS SOCIALES</p> <p>6.1.1.2.1 DÉCIMO TERCERO</p> <p>6.1.1.2.2 DÉCIMO CUARTO</p> <p>6.1.1.2.3 VACACIONES</p> <p>6.1.1.2.4 APORTE PATRONAL</p> <p>6.1.2 MATERIALES Y SUMINISTROS</p> <p>6.1.1.3.1 SUMINISTROS DE OFICINA</p> <p>6.1.1.3.2 SUMINISTROS DE LIMPIEZA</p> <p>6.1.3 SERVICIOS BÁSICOS</p> <p>6.1.3.1 ENERGÍA ELÉCTRICA</p> <p>6.1.3.2 TELÉFONO</p> <p>6.1.3.3 AGUA POTABLE</p> <p>6.1.4 HONORARIOS PROFESIONALES</p> <p>6.1.5 GASTOS DE MANTENIMIENTO</p> <p>6.1.5.1 EDIFICIO</p> <p>6.1.5.2 MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS</p> <p>6.1.5.3 MUEBLES Y ENSERES</p> <p>6.1.5.4 EQUIPO DE COMPUTACIÓN</p> <p>6.1.6 OTROS GASTOS</p> <p>6.1.6.1 MOVILIZACIÓN</p> <p>6.1.6.2 DONACIONES</p> <p>6.1.6.3 TASAS Y PATENTES MUNICIPALES</p> <p>6.1.6.4 VIATICOS</p> <p>6.1.6.5 GASTOS DE REPRESENTACIÓN</p>
<p style="text-align: center;">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSICISA S.A</p> <p style="text-align: center;">CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE CUENTAS</p> <p>6.1.6.6 VIGILANCIA</p> <p>6.1.6.7 DEPRECIACIÓN DE BIENES</p> <p>6.1.6.8 PÉRDIDAS EN CUENTAS INCOBRABLES</p> <p>6.1.2 GASTOS DE VENTAS</p> <p>6.1.1 GASTOS DE OPERACIÓN</p> <p>6.2 GASTOS DE OPERACIÓN</p> <p>6.2.1 GASTOS DE VENTAS</p> <p>6.2.1.1 SUELDOS Y SALARIOS</p> <p>6.2.1.2 BENEFICIOS SOCIALES</p> <p>6.2.1.2.1 DÉCIMO TERCERO</p> <p>6.2.1.2.2 DÉCIMO CUARTO</p> <p>6.2.1.2.3 VACACIONES</p> <p>6.2.1.2.4 APORTE PATRONAL</p> <p>6.2.2 MATERIALES Y SUMINISTROS</p> <p>6.2.1.3.1 SUMINISTROS DE OFICINA</p> <p>6.2.1.3.2 SUMINISTROS DE LIMPIEZA</p> <p>6.2.3 SERVICIOS BÁSICOS</p> <p>6.2.3.1 ENERGÍA ELÉCTRICA</p> <p>6.2.3.2 TELÉFONO</p> <p>6.2.3.3 AGUA POTABLE</p> <p>6.2.4 HONORARIOS PROFESIONALES</p> <p>6.2.5 GASTOS DE MANTENIMIENTO</p> <p>6.2.5.1 EDIFICIO</p> <p>6.2.5.2 MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS</p> <p>6.2.5.3 MUEBLES Y ENSERES</p> <p>6.2.5.4 EQUIPO DE COMPUTACIÓN</p> <p>6.2.6 OTROS GASTOS</p> <p>6.2.6.1 MOVILIZACIÓN</p> <p>6.2.6.2 DONACIONES</p>	

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

4.2.1 Manual de control interno caja chica

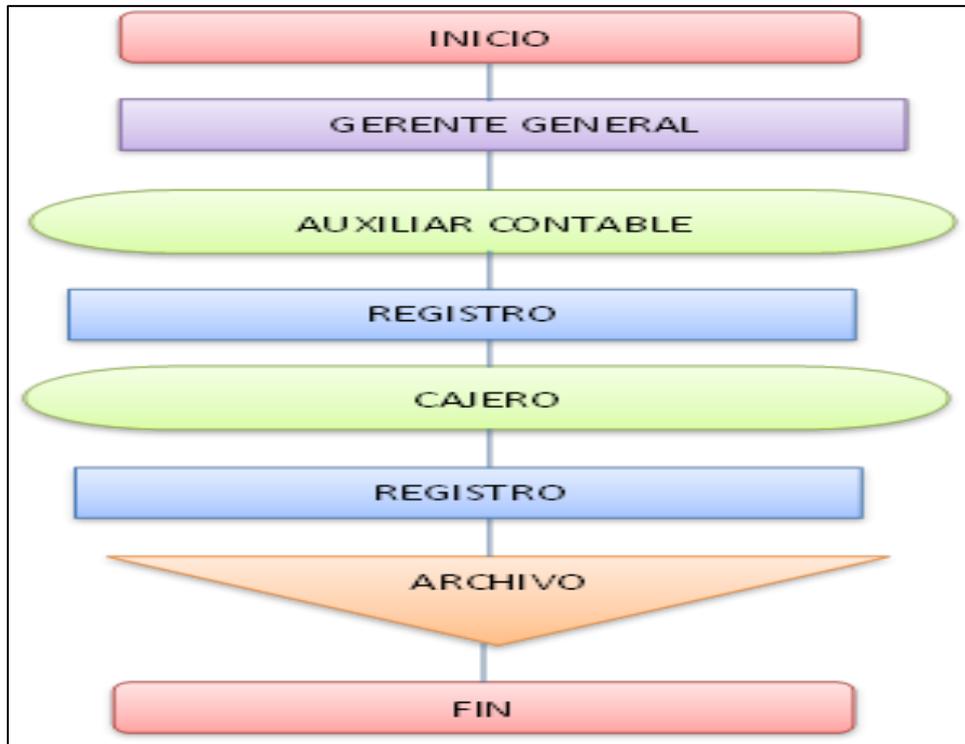
4.2.1.2 Política, norma y procedimiento

CUADRO N° 12: Manual de procedimientos de caja chica

CUENTA:	CAJA CHICA
DEFINICIÓN:	Es un fondo destinado para los gastos menores de la empresa que no ameritan el giro de un cheque, tales como: suministros de oficina y limpieza, otros.
RESPONSABLE:	CAJERO
<p>POLÍTICA</p> <ul style="list-style-type: none">✚ El monto de caja chica será de \$100,00 y serán reembolsados cuando se haya gastado un máximo de \$80,00 o en su defecto a fin de mes. <p>NORMA</p> <ul style="list-style-type: none">✚ El gerente general autoriza el pago en efectivo por gastos menores.✚ Los pagos se realizarán con un comprobante autorizado por el SRI, o en su defecto un vale de caja chica autorizado por la empresa.✚ Los comprobantes de egreso estarán debidamente enumerados, preparados y autorizados.✚ El fondo de caja chica será manejado por una persona ajena al registro contable. <p>PROCEDIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none">✚ El gerente general autorizará la apertura del fondo de caja chica.✚ El registro de la apertura del fondo lo realizará la asistente contable.✚ Designar al cajero como responsable del fondo de caja chica.✚ La reposición del fondo de caja chica se la realizará una vez superado el monto establecido o en su defecto cada fin de mes.✚ La persona responsable del manejo de caja chica presentará obligatoriamente un "Resumen de Caja Chica" anexando los gastos correspondientes.	

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 12: Procedimiento de caja chica



Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 13: Instructivo de Caja Chica

Fecha	Detalle	Debe	Haber
	-1 -		
01/08/2015	Caja Chica	100,00	
	Banco Pichincha Cta Cte		100,00
	<i>P/r Apertura de caja chica</i>		
	-2 -		
31/08/2015	Suministros de oficina	23,45	
	Suministros de limpieza	31,65	
	Movilización	39,00	
	Banco Pichincha Cta Cte		94,10
	<i>P/r Reposición de caja chica</i>		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 14: Comprobante de Caja Chica

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRASCISA S.A.

COMPROBANTE DE CAJA CHICA N° _____

BENEFICIARIO		FECHA	
CONCEPTO		VALOR(USD)	
VALORES EN LETRAS			
COMPROBANTE DE VENTA			
N°	FECHA	PROVEEDOR	
F. CUSTODIO DEL FONDO	F. ORDENADOR DEL GASTO	F. RECIBI CONFORME	

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 15: Cuadro resumen de Caja Chica

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRASCISA S.A.

CUADRO RESUMEN DEL FONDO DE CAJA CHICA N° _____

FECHA	DETALLE	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL

LA LIBERTAD, _____ VISTO BUENO

_____ RESPONSABLE DEL FONDO _____ GERENTE

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

4.2.2 Manual de control interno Bancos

4.2.2.1 Política, norma y procedimiento

CUADRO N° 16: Manual de procedimientos banco

CUENTA:	BANCOS
DEFINICIÓN:	Esta cuenta pertenece al activo corriente de una empresa y controla los movimientos de dinero que realiza la empresa.
RESPONSABLE:	CONTADOR, GERENTE Y ASISTENTE CONTABLE

POLÍTICA

- ✚ Para la apertura de la cuenta bancaria se registra las firmas de las personas autorizadas para girar cheques.
- ✚ Los cheques tendrán 2 firmas de autorización
- ✚ Los cheques estarán bajo la autorización del gerente general conjuntamente con el presidente de la compañía.
- ✚ La persona encargada del control y manejo de la chequera será el contador.
- ✚ Los depósitos serán registrados de forma íntegra por el asistente contable.
- ✚ El auxiliar contable realizará las conciliaciones bancarias mensualmente.

NORMA

- ✚ Las personas autorizadas del manejo de la cuenta corriente no tendrán autorización para recaudación de recursos financieros, recursos materiales, registro contable ni autorización para gastos.

PROCEDIMIENTO

- ✚ Se realizarán las conciliaciones bancarias de los auxiliares con el Mayor.
- ✚ Los comprobantes de depósitos serán debidamente archivados.
- ✚ En caso de existir diferencias en las conciliaciones se realizaran los respectivos ajustes necesarios contables.

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 17: Procedimiento de bancos



Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 18: Instructivo de bancos

Conciliación bancaria	
Saldo según libro Bancos	15.000,00
(+) Cheques Girados y no cobrados	2.480,00
(-) Depósitos considerados por el banco al siguiente día	1.400,00
Saldo según el Estado de Cuenta	16.080,00
<hr/> Auxiliar de Contabilidad	

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

4.2.3 Manual de control interno cuentas por cobrar

4.2.3.1 Política, norma y procedimiento

CUADRO N° 19: Manual de procedimientos cuentas por cobrar

CUENTA:	CUENTAS POR COBRAR
DEFINICIÓN:	Representación monetaria de todas aquellos deudores de la compañía, originadas por las ventas realizadas a crédito
RESPONSABLE:	CONTADOR, GERENTE Y ASISTENTE CONTABLE
POLÍTICA <ul style="list-style-type: none">✚ Será sujeto de crédito aquella persona natural accionista de la compañía, toda empresa o persona natural que califique con los requerimientos para acceder a crédito que se establecen a continuación: Personas naturales (Ser accionista activo de la compañía, ecuatoriano de nacimiento o naturalizado, o extranjero con residencia legal, mayor de 20 años y menor de 70 años, tener una actividad laboral, comercial o profesional que le permita garantizarse en sus formas de pago, poseer garantías suficientes, no encontrarse en central de riesgo). Personas jurídicas (Ser una entidad legalmente constituida y reconocida por los órganos correspondientes, presentar el RUC de la compañía, escritura de constitución, tener un patrimonio mayor al monto solicitado de crédito que garantizará el cobro de la cuenta, tener al día las aportaciones obligatorias al IESS, tener una cuenta de ahorro o corriente, no encontrarse inhabilitado a ejercer préstamos con alguna institución del sistema financiero).✚ Los cobros se los realizará en la compañía.✚ Después de 3 días de vencido el plazo para el pago la compañía enviará una notificación de manera cordial recordándole al cliente la obligación que mantiene.✚ Si la cuenta no es cobrada pasado determinado tiempo de la entrega de la notificación la empresa enviará otro aviso más perentorio.	

NORMA

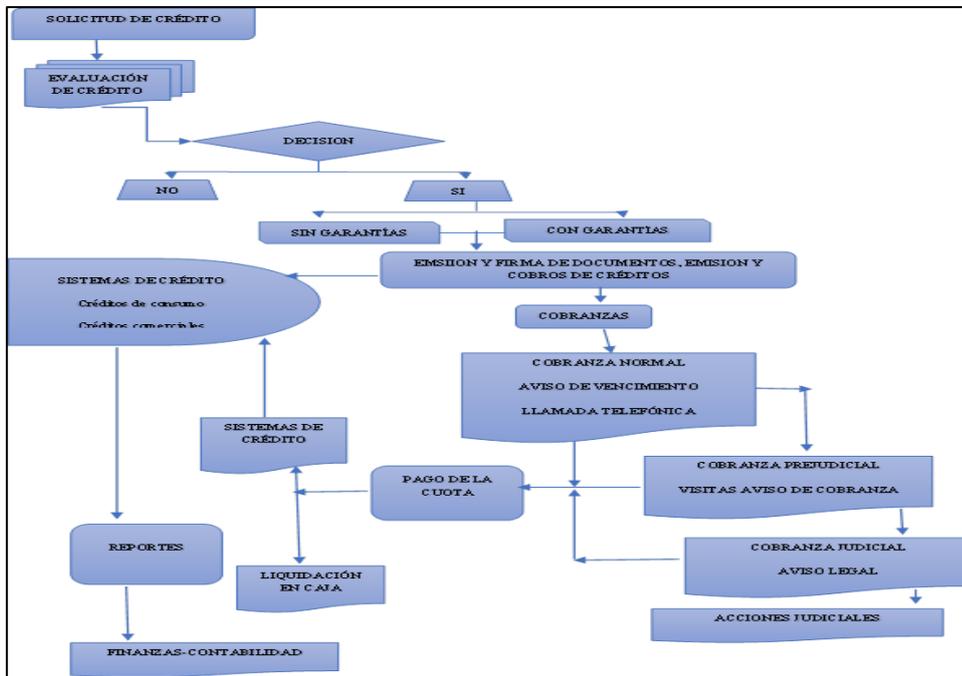
- ✚ En caso de atrasos de pago, los accionistas y clientes cancelarán un adicional equivalente al 1,1 veces a la tasa establecida que es del 2%, el cobro del interés estará vigente al primer día de vencido el plazo.
- ✚ Se rechazará los expedientes que presenten las siguientes condiciones:
 - Pagaré protestado dentro de los últimos 3 meses.
 - Cheques que hayan sido devueltos por la institución financiera dentro de los últimos 3 meses.
 - Referencias comerciales o bancarias negativas.
 - Problemas legales por morosidad.
- ✚ Una vez que se han vencido todas las instancias para el cobro de las cuentas vencidas, éstas son entregadas a un abogado contratado por la compañía que controlará la administración absoluta de estas cuentas.

PROCEDIMIENTO

- ✚ Llenar una solicitud de crédito, la misma que contendrá los datos reales del solicitante para la respectiva comprobación y no tener inconveniente alguno en el crédito.
- ✚ Se recepcará la solicitud de crédito debidamente llena y firmada por las partes adjuntando un croquis de la dirección domiciliaria y aquellos documentos requeridos para la verificación de la solicitud.
- ✚ Se realizará las respectivas verificaciones del domicilio, lugar de trabajo y referencias comerciales.

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 20: Procedimiento de crédito y cobranza



Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 21: Solicitud de crédito persona natural

 COMPañÍA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A. Telefax: 2930391 Dirección: Salinas- Cda. Carolina Diagonal a Créditos Económicos			
SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONA NATURAL			N° DE CRÉDITO
FECHA: Año: ____ Mes: ____ Día: ____			
1. INFORMACIÓN PERSONAL			
C.I N°	Nombres:		Apellidos:
Dirección Actual de Residencia:		Ciudad:	
Teléfono residencia	Teléfono celular:		Correo Electrónico:
Nombre de la empresa donde actualmente labora:		Estado civil:	Vivienda: <input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Alquiler
Teléfono dependencia:		Cargo que desempeña:	
N° Cuenta Bancaria	Ahorro	Corriente	Otras
2. REFERENCIA FAMILIAR			
Nombres:		Parentesco:	
Dirección de Residencia:		Teléfono residencia:	Teléfono celular:
3. REFERENCIA PERSONAL			
Nombres:		Ciudad:	
Dirección de Residencia:		Teléfono celular:	
4. INFORMACIÓN SOBRE EL CRÉDITO			
Valor Solicitado:	Plazo (Meses):		Periodicidad: <input type="checkbox"/> Quincenal
AUTORIZACIÓN			
Declaro que la información suministrada en esta solicitud concuerda con la realidad y asumimos plena responsabilidad por la veracidad de la misma. Autorizo irrevocablemente a Transcisa, o quien ésta designe, para que verifique, procese, administre, archive, reporte, consulte y transmita información comercial y financiera que sobre el (los) suscrito (s), reciba, recolecte, o consulte a tercero (s) y/o centrales de riesgo. En caso de ser aprobada mi solicitud, y de darse un incumplimiento por parte del deudor, este documento dará derecho a TRANSCISA S.A, dar por vencido anticipadamente el plazo y exigir la cancelación total del crédito por la vía judicial, si así lo considere necesario.			
Gerente: Marco Velastegui		Deudor: _____ CI: _____	

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 22: Solicitud de crédito persona jurídica

		COMPANHÍA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A. Telefax: 2930391 Dirección: Salinas - Cdla. Carolina Diagonal a Créditos Económicos	
SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONA JURIDICA			
FECHA:	Año: _____ Mes: _____ Día: _____	N° DE CRÉDITO _____	
1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA			
RUC N°	Razón Social		
Dirección de la empresa:	Teléfono de la empresa:	Correo electrónico:	
Actividad económica a que se dedica:			
1. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL			
Nombre del representante legal de la Empresa:		Cedúla:	
Dirección domiciliaria	Teléfono :	Correo Electrónico:	
Teléfono de celular	Estado civil:	Vivienda: Propio Alquiler	
N° Cuenta Bancaria	Ahorro	Corriente	Otras
3. REFERENCIA BANCARIAS			
Institucion Financiera	Tipo de Cuenta	Número de Cuenta	Teléfono
4. INFORMACIÓN SOBRE EL CRÉDITO			
Valor Solicitado:	Plazo (Meses):	Periodicidad: Quincenal	
AUTORIZACIÓN			
Declaro que la información suministrada en esta solicitud concuerda con la realidad y asumimos plena responsabilidad por la veracidad de la En caso de ser aprobada mi solicitud, y de darse un incumplimiento por parte del deudor, este documento dará derecho a TRANSCISA S.A, dar por vencido anticipadamente el plazo y exigir la cancelación total del crédito por la vía judicial, si así lo considere necesario.			
Gerente: Marco Velasteguí		Deudor: _____ CI: _____	

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 23: Instructivo de cuentas por cobrar

Fecha	Detalle	Debe	Haber
-1 -			
01/08/2015	Cuentas por cobrar	100,00	
	Ventas		100,00
	<i>P/r Venta a crédito</i>		
-2 -			
31/08/2015	Bancos	100,00	
	Cuentas por cobrar		100,00
	<i>P/r Cobro de la cuenta pendiente</i>		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

4.2.4 Manual de control interno bienes de larga duración

4.2.4.1 Política, norma y procedimiento

CUADRO N° 24: Manual de procedimientos de bienes de larga duración

CUENTA:	BIENES DE LARGA DURACIÓN
DEFINICIÓN:	Esta cuenta pertenece al activo no corriente de una empresa y controla a los bienes de larga duración y su depreciación.
RESPONSABLE:	CONTADOR, GERENTE

POLÍTICA

- Los bienes de larga duración serán utilizados únicamente por la empresa y serán destinados a la actividad exclusiva de la compañía..

NORMA

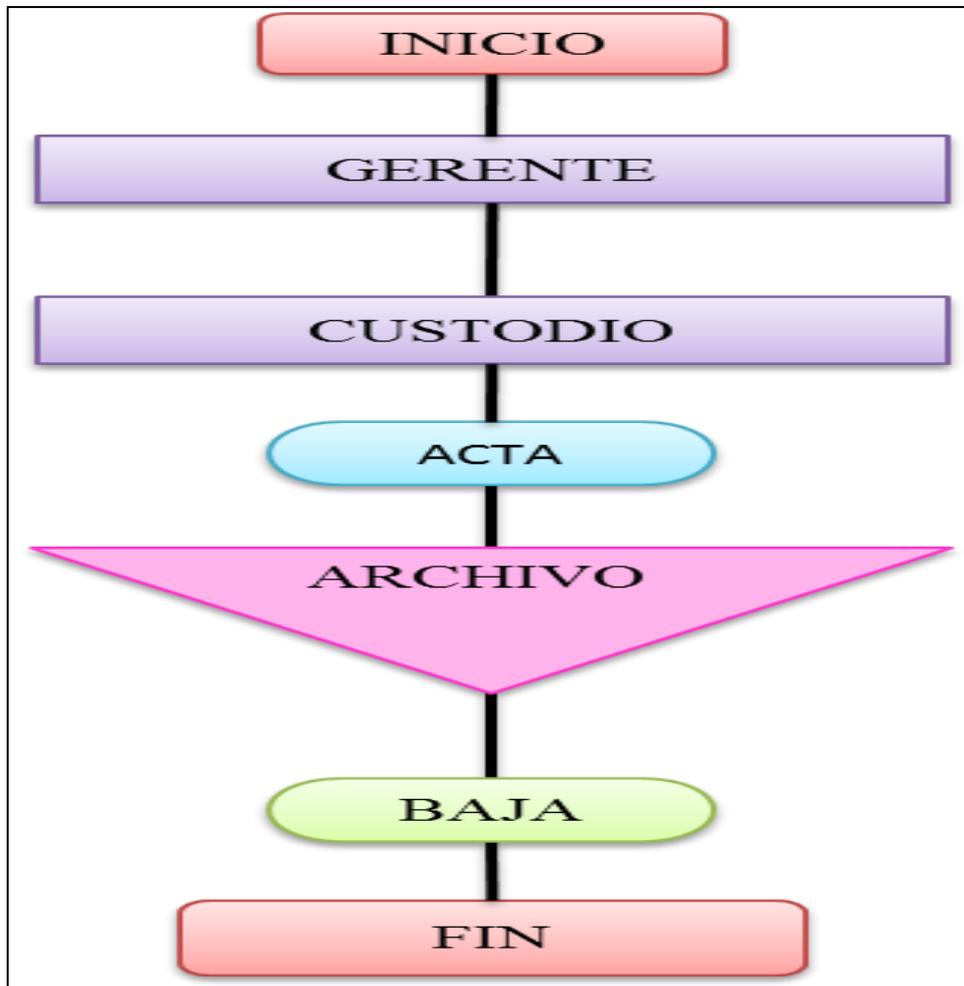
- El gerente general de la compañía conjuntamente con el contador realizará una evaluación minuciosa sobre la adquisición de bienes de larga duración las cuales estarán reflejadas en el presupuesto inicial de la compañía.
- La institución contará con un espacio adecuado para almacenar y distribuir los bienes.
- La compañía contará con un custodio de los bienes de larga duración.
- La recepción de los bienes de larga duración será realizada por el conserje conjuntamente con la asistente contable mediante actas que serán registradas en el sistema contable para su respectiva verificación de los requerimientos solicitados.
- La integridad de los bienes de larga duración serán responsabilidad del custodio.
- Los bienes de larga duración estarán debidamente codificados.
- Realizar constataciones físicas por lo menos una vez al año.

PROCEDIMIENTO

- El gerente general de la compañía designará al guardia como custodio de los bienes de larga duración.
- Luego de haber recibido los bienes, el custodio elaborará un registro de cada uno de ellos con las diferentes especificaciones.
- Cuando existieren bienes de larga duración en mal estado, el custodio comunicará a la máxima autoridad para tomar decisiones.

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 25: Procedimiento bienes de larga duración



Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 26: Instructivo bienes de larga duración

Fecha	Detalle	Debe	Haber
	-2-		
12/08/2015	Equipo de computación	1.500,00	
	Banco		1.500,00
	<i>P/r Compra de bienes de larga duración</i>		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

4.2.5 Manual de control interno ventas

4.2.5.1 Política, norma y procedimiento

CUADRO N° 27: Manual de procedimientos de ventas

CUENTA:	VENTAS
DEFINICIÓN:	Esta cuenta pertenece al ingreso de la compañía que se origina cuando sale la mercadería de la empresa hacia el cliente.
RESPONSABLE:	GERENTE, SUPERVISOR DE VENTAS
POLÍTICA	
<ul style="list-style-type: none">✚ Las revisiones del pedido del cliente serán verificadas con anterioridad a la aprobación del jefe de ventas, controlando que estén acorde a lo detallado en la factura.✚ Las facturas serán llenadas con mucha atención para no tener inconvenientes referentes a los datos del cliente o el pedido que se realiza.✚ La revisión de la mercadería evitará la petición de productos que no se puedan vender o no existan, para que sea acorde a lo que el cliente solicita.✚ Las facturas serán utilizadas en orden cronológico, llevando un mejor control en los registros contables.✚ Las facturas anuladas serán archivadas con sus 2 copias en orden secuencial.✚ Se verificará que la entrega de mercadería este acorde a lo que se detalla en la factura y viceversa.	
NORMA	
<ul style="list-style-type: none">✚ Las ventas a créditos son facturadas a los clientes que cuentan con toda la documentación respectiva para la administración del crédito.✚ Las facturas de ventas serán utilizadas en orden cronológico.✚ Las ventas serán verificadas y aprobadas por el supervisor de ventas.	

PROCEDIMIENTO

- ✚ El Jefe de Ventas realizará diferentes promociones con la finalidad de atraer más clientela y mantener contento a los actuales, lo ejecutará mediante herramientas publicitarias.
- ✚ Una vez que se haya captado al cliente el vendedor se lo atenderá mostrándole los precios, características, calidad y beneficios del producto.
- ✚ Cuando el cliente haya decidido llevar el producto para su vehículo el vendedor realizará la verificación del stock y dará a conocer los precios de cada artículo como la forma de pago en la que se fijará el plazo previo la aprobación del jefe de ventas, aplicando las políticas de crédito previamente establecidas.
- ✚ Una vez realizada la venta el vendedor tomará los datos del cliente para llenar la factura un original y dos copias, en caso que la compra se efectuare a crédito se llenará un pagaré. Las facturas serán emitidas en órdenes secuenciales y archivados correctamente.
- ✚ Se entrega al cliente la factura para su revisión y firma, posterior a eso se entrega la original al usuario, la copia uno se archivará en orden cronológico como se detalló con anterioridad y la copia dos es entregada al bodeguero para el respectivo despacho del producto.

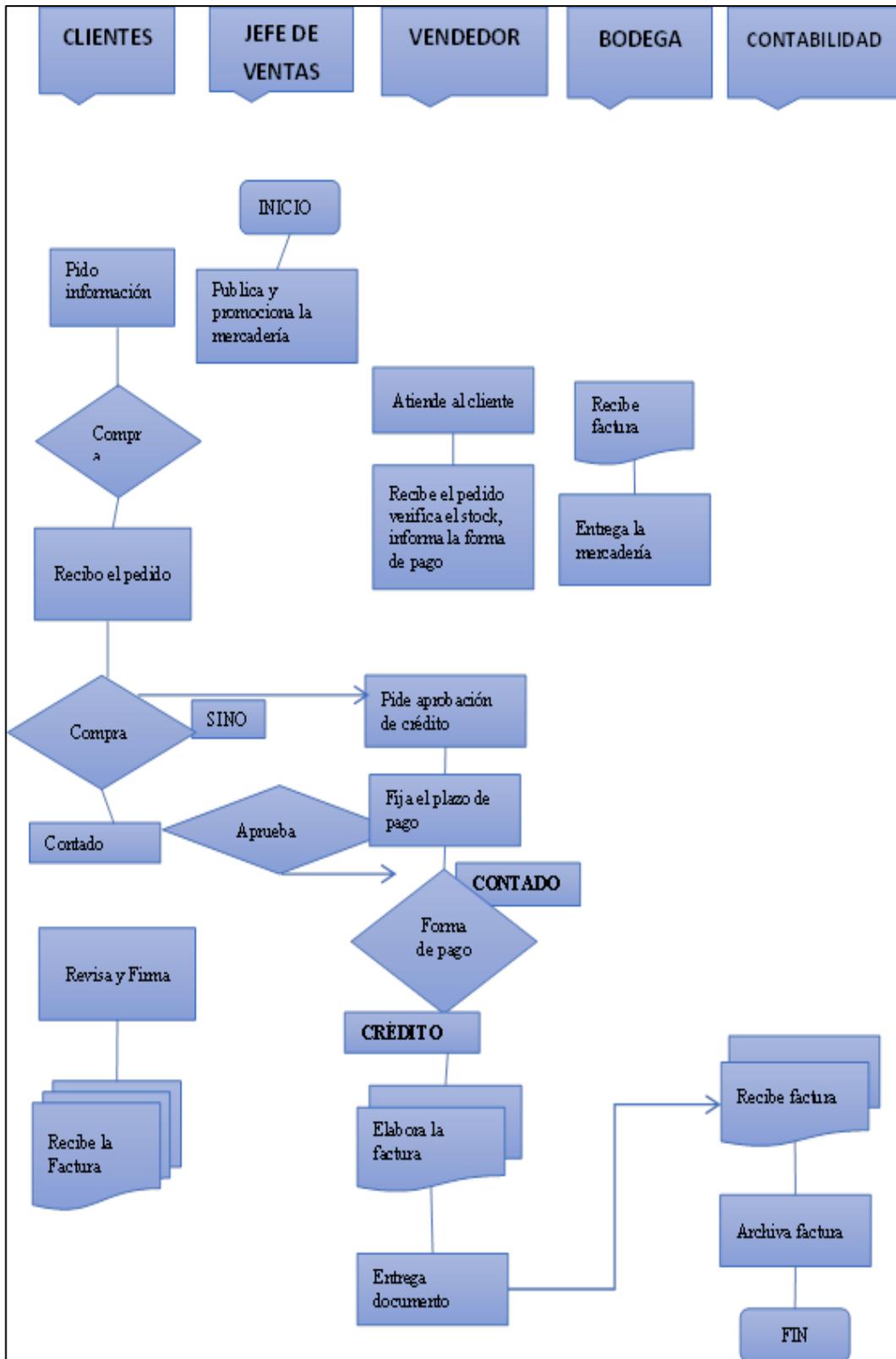
Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 28: Instructivo de Ventas

Fecha	Detalle	Debe	Haber
	-1 -		
01/08/2015	Cuentas por cobrar	100,00	
	Ventas		100,00
	<i>P/r Ventas a crédito</i>		
	-2 -		
31/08/2015	Caja	100,00	
	Ventas		100,00
	<i>P/r Ventas a contado</i>		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 29: Procedimiento de Ventas



Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

4.2.6 Manual de control interno compras

4.2.6.1 Política, norma y procedimiento

CUADRO N° 30: Manual de procedimientos de compras

CUENTA:	COMPRAS
DEFINICIÓN:	Es una cuenta en la que se registra todas las compras de mercadería.
RESPONSABLE:	GERENTE, SUPERVISOR DE VENTAS

POLÍTICA

- ✚ Se realizará una verificación de los saldos pendientes de pago a los proveedores que se conciliarán con cuenta de control, permitiendo una comprobación más eficaz de los saldos.
- ✚ Revisar los saldos pendientes de pago con el registro de compra o el libro mayor de los proveedores, también se requerirá los estados de cuenta con los distribuidores como verificación de la deuda.
- ✚ Los pedidos de compras serán autorizados por el jefe de ventas, permitiendo llevar un mejor control de las operaciones.
- ✚ El procedimiento establecido garantiza el pago de las facturas dentro del periodo pactado.
- ✚ Las compras se realizarán mediante requisiciones, serán autorizadas y revisadas por el jefe de ventas; esto evitará que se haga pedidos innecesarios.
- ✚ La copia de pedido será enviada al departamento de contabilidad para que se verifique lo pedido con la factura de compra.
- ✚ El bodeguero será responsable de constatar físicamente todas las entradas de mercaderías acorde a la factura.

NORMA

- ✚ Todas las compras se sustentarán con las respectivas facturas.
- ✚ Los pagos a los proveedores se los realizará acorde a los parámetros indicados en la factura.

PROCEDIMIENTO

- ✚ El vendedor recibe la mercadería y realiza la respectiva verificación del inventario, si existe el pedido efectúa la respectiva venta, caso contrario se contacta con el proveedor del producto realizando la compra con su respectiva factura.
- ✚ Una vez que el vendedor tenga una lista de todos los pedidos que hacen falta, elabora la respectiva requisición de la mercadería, con copia para dejar constancia de lo solicitado y el original es entregado al jefe de ventas con la finalidad de ser aprobado.
- ✚ El jefe de ventas de la compañía verifica y analiza la requisición de la mercadería, posterior a ello se comunica con el proveedor vía telefónica o personalmente para solicitar los productos detallados.
- ✚ Con respecto a la orden de compra, el original es enviada al proveedor solicitando la fecha de entrega, la copia uno es archivada como respaldo de lo pedido y la copia dos se envía a bodega para que ésta verifique la mercadería y comprobar lo requerido.
- ✚ Finalmente se contabiliza la compra acorde a los parámetros y periodos establecidos de pago, se realiza la respectiva retención, enviando la original al proveedor, la copia uno será adjuntada a la compra, mientras que la copia dos se archivará cronológicamente para efectos de declaraciones al SRI.

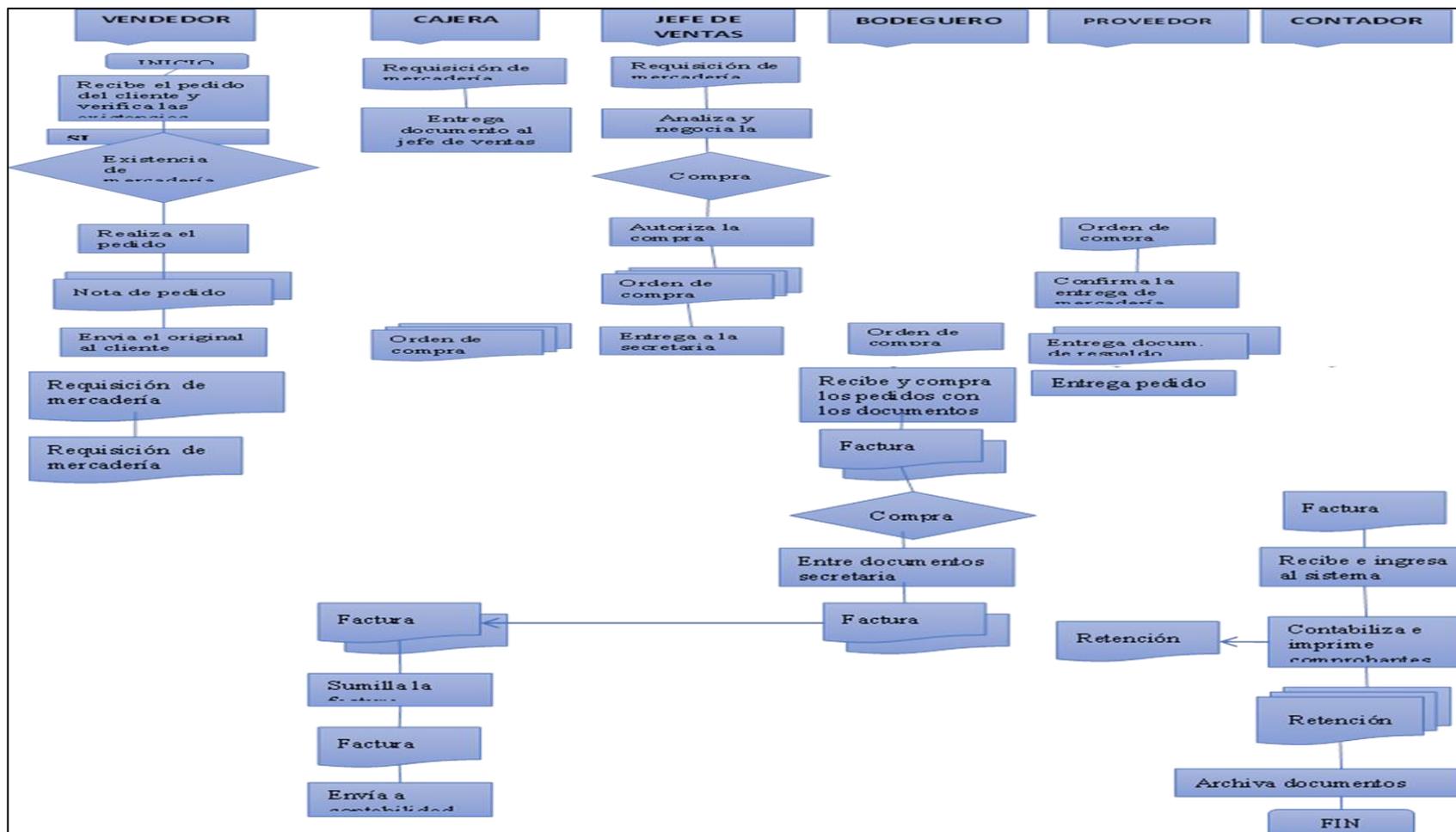
Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 31: Instructivo de compras

Fecha	Detalle	Debe	Haber
	-2 -		
21/08/2015	Inventario	100,00	
	Banco		100,00
	<i>P/r Compra de mercadería</i>		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 32: Manual de sistema de compras



Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

4.2.7 Manual de control interno cuentas por pagar

4.2.7.1 Política, norma y procedimiento

CUADRO N° 33: Manual de procedimientos de cuentas por pagar

CUENTA:	CUENTAS POR PAGAR
DEFINICIÓN:	Es una cuenta de pasivo, se detalla todas nuestras deudas con los proveedores y personal de la compañía.
RESPONSABLE:	GERENTE, SUPERVISOR DE VENTAS
POLÍTICA	
<ul style="list-style-type: none">✚ El reporte de las facturas a pagar será efectuado de manera quincenal.✚ Este documento suministrará una información total de los saldos por pagar, evitará retrasos en el pago de las obligaciones contraídas y el riesgo de perder crédito con el proveedor.✚ El pago de las obligaciones contraídas garantizará el pago de las facturas dentro de las fechas y en los parámetros establecidos.✚ Los pagos contarán con la respectiva autorización por parte del gerente.✚ Los documentos cancelados serán debidamente archivados.	
NORMA	
<ul style="list-style-type: none">✚ Las cuentas por pagar se cancelarán cronológicamente a los proveedores.	
PROCEDIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none">✚ El departamento de Contabilidad revisa el vencimiento de las facturas de los proveedores, con la finalidad de llevar un control adecuado con las obligaciones contraídas realizando un cronograma con el vencimiento de las facturas.✚ El jefe de ventas revisará y autorizará a la secretaria los respectivos	

pagos a los proveedores con la finalidad de cancelar a tiempo las deudas contraídas.

- ✚ La cajera realizará los respectivos pagos a los proveedores, archivando el respectivo soporte con original y una copia.
- ✚ Una vez llenados los cheques, serán revisados y firmados por el jefe de ventas.
- ✚ El proveedor cobrará el cheque a cambio de emitir un recibo de pago por el monto a cobrar.

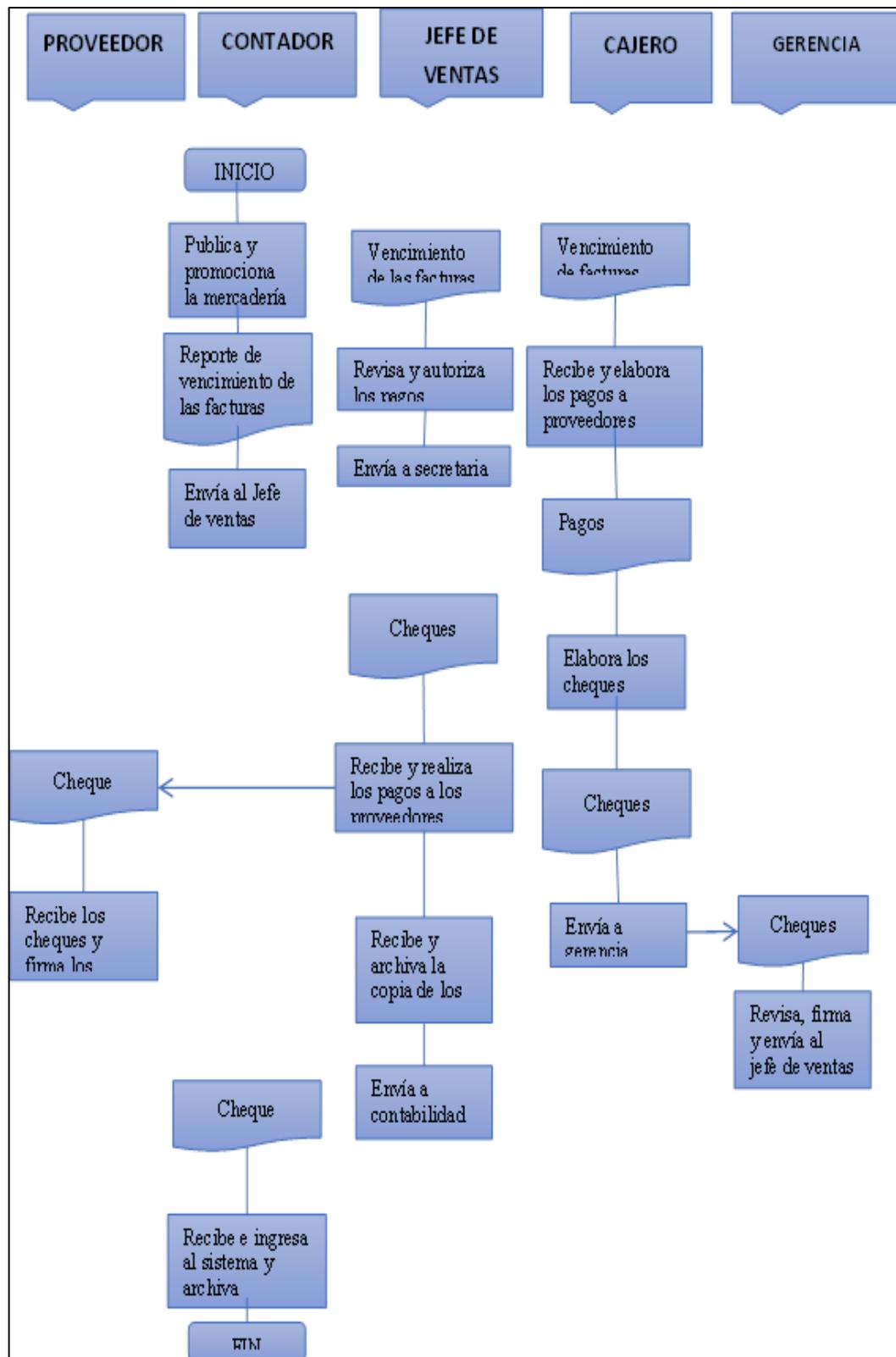
Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 34: Instructivo de cuentas por pagar

Fecha	Detalle	Debe	Haber
	-2-		
21/08/2015	Inventario	100,00	
	Cuentas por pagar		100,00
	<i>P/r Cuenta por pagar por mercadería</i>		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 35: Manual de sistema de cuentas por pagar



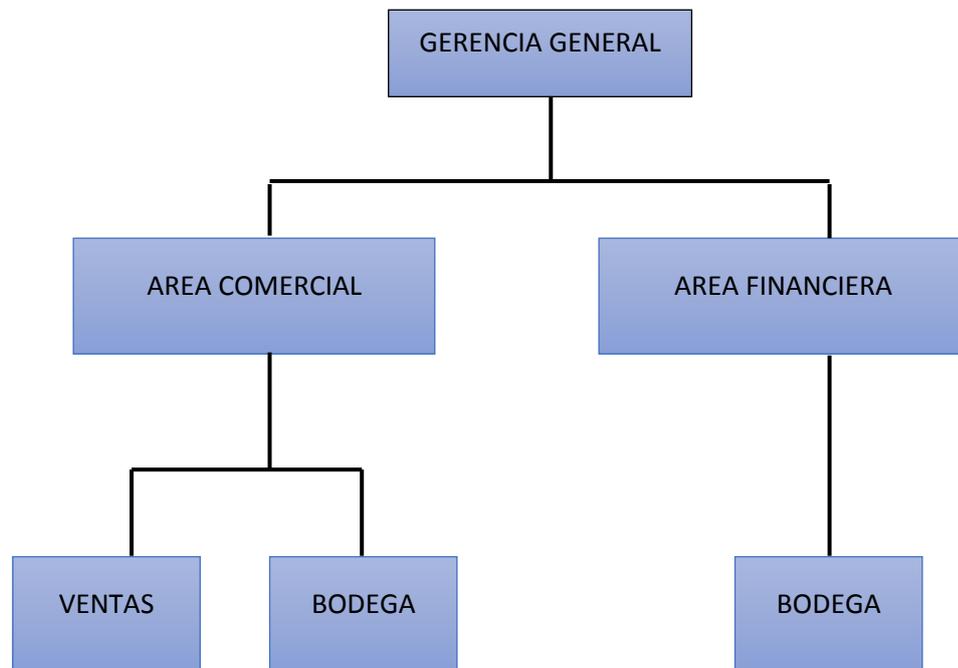
Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

4.3 ASPECTO ADMINISTRATIVO

4.3.1 Organigrama estructural propuesto

A continuación, se presenta una estructura organizacional para el Centro de Mantenimiento Automotriz que permitirá conocer cuál es el orden jerárquico de los colaboradores, debiendo respetarse para el buen funcionamiento administrativo.

CUADRO N° 36: Organigrama propuesto



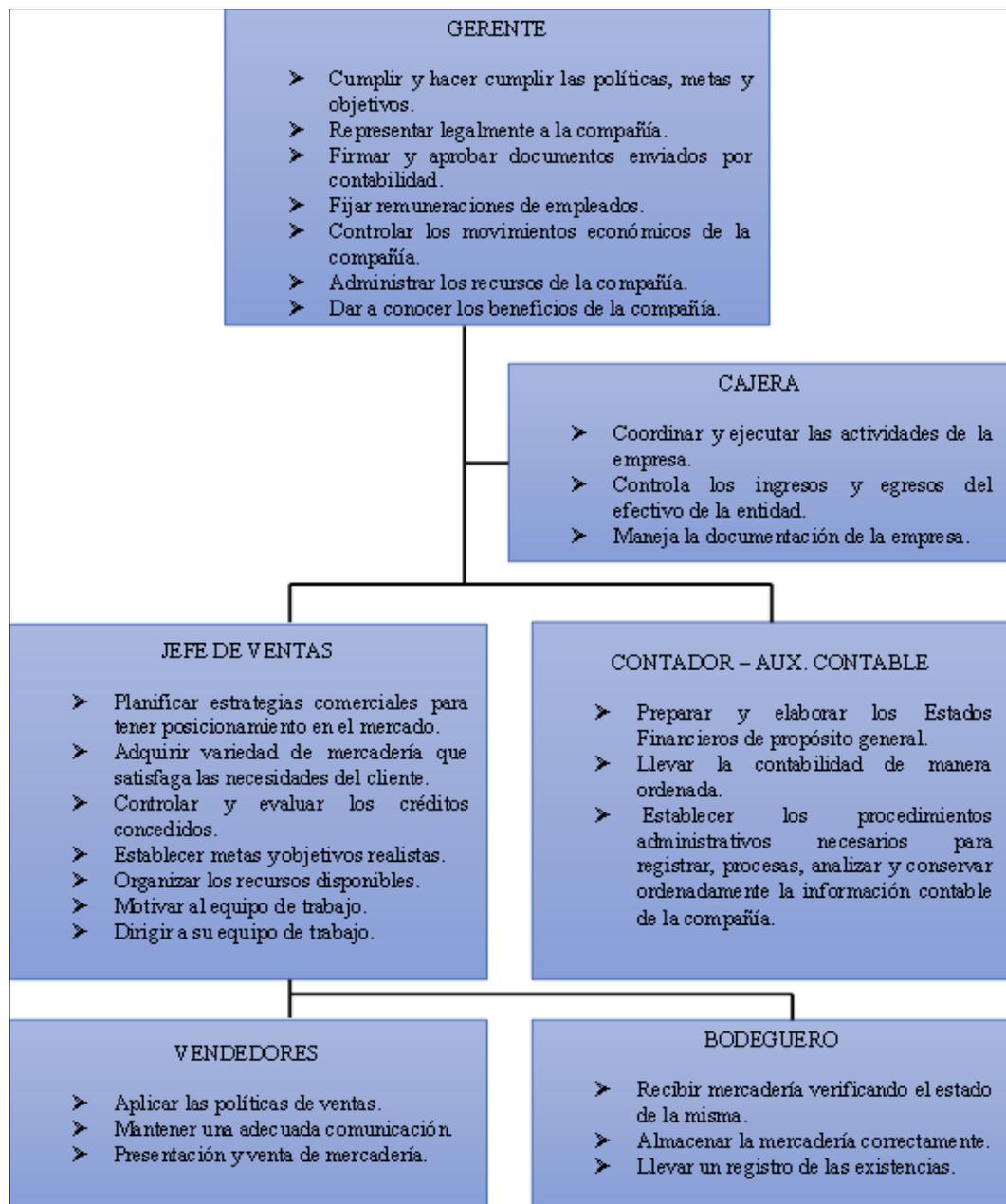
Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

La gerencia será la máxima autoridad de una compañía, ya que es la cabeza principal para que una empresa marche bien. En el caso específico del Centro de Mantenimiento Automotriz las áreas a seguir serán el área comercial que a su vez será la encargada del control de las ventas, bodega; y el área financiera que llevará un control y verificación estricta del inventario de la compañía.

4.3.2 Organigrama orgánico funcional

Se propone un Orgánico Funcional que incluye una serie de funciones y tareas que desarrollarán cada uno de los empleados en sus actividades cotidianas.

CUADRO N° 37: Organigrama Funcional



Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 38: Manual de funciones del Gerente

Fecha de elaboración: 21 de Agosto del 2015		
Denominación: Gerente General		
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Área:	Gerencia	
Reporta a:	Junta de accionistas	
Supervisa a:	Todos	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
FUNCIÓN GENERAL		
Administrar y supervisar a la compañía en general y cada una de sus divisiones con la finalidad de proteger los recursos de la compañía, maximizar la eficiencia y rentabilidad para lograr los objetivos trazados por la institución.		
FUNCIONES ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Cumplir y hacer cumplir las políticas, metas y objetivos. ✚ Representar legalmente a la compañía. ✚ Firmar y aprobar documentos enviados por contabilidad. ✚ Fijar remuneraciones de empleados. ✚ Controlar los movimientos económicos de la compañía. ✚ Administrar los recursos de la compañía. 		
PERFIL DEL PUESTO		
EDAD:	30 a 45 años	
SEXO:	Indistinto	
ESTADO CIVIL:	Indistinto	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Responsabilidad ✚ Ética profesional ✚ Facilidad de palabra ✚ Trabajo en equipo ✚ Alto nivel de confidencialidad 		
NIVEL DE CONOCIMIENTO		
Educación:		
Estudio mínimo de bachillerato		
Experiencia:		
Mínimo 2 años en puestos afines		
Cursos realizados		
1. Seminario de relaciones humanas		
2. Seminario de Administración		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 39: Manual de funciones del Cajero

Fecha de elaboración: 21 de Agosto del 2015		
Denominación: Cajero – facturador		
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Área:	Ventas	
Reporta a:	Contador	
Supervisa a:	Ninguno	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
FUNCIÓN GENERAL		
Facturar la mercadería vendida, registrarla en el sistema, llevar un control, y realizar el respectivo cobro de la misma.		
FUNCIONES ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none">  Coordinar y ejecutar las actividades de la empresa.  Controla los ingresos y egresos del efectivo de la entidad.  Maneja la documentación de la empresa. 		
PERFIL DEL PUESTO		
EDAD:	18 a 25 años	
SEXO:	Indistinto	
ESTADO CIVIL:	Indistinto	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
<ul style="list-style-type: none">  Responsabilidad  Ética profesional  Facilidad de palabra  Trabajo en equipo  Alto nivel de confidencialidad 		
NIVEL DE CONOCIMIENTO		
Educación:		
Estudio mínimo de bachillerato		
Experiencia:		
Mínimo 2 años en puestos afines		
Cursos realizados		
1. Curso de Excel		
2. Curso de ventas		
3. Curso de atención al cliente		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 40: Manual de Jefe de Ventas

Fecha de elaboración: 21 de Agosto del 2015		
Denominación: Jefe de Ventas		
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Área:	Ventas	
Reporta a:	Gerente General	
Supervisa a:	Vendedores	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
FUNCIÓN GENERAL		
Administrar y supervisar a los vendedores, buscar estrategias para posicionar la empresa en el mercado, controla y evalúa los créditos de los clientes.		
FUNCIONES ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Planificar estrategias para tener posicionamiento en el mercado. ✚ Adquirir variedad de mercadería que satisfaga las necesidades del cliente. ✚ Controlar y evaluar los créditos concedidos. ✚ Establecer metas y objetivos realistas. ✚ Organizar los recursos disponibles. ✚ Motivar al equipo de trabajo. ✚ Dirigir a su equipo de trabajo 		
PERFIL DEL PUESTO		
EDAD:	25 a 30 años	
SEXO:	Indistinto	
ESTADO CIVIL:	Indistinto	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Responsabilidad ✚ Ética profesional ✚ Trabajo en equipo ✚ Alto nivel de confidencialidad 		
NIVEL DE CONOCIMIENTO		
Educación:		
Estudio mínimo Título de 4to nivel en administración o carreras afines.		
Experiencia:		
Mínimo 2 años en puestos afines		
Cursos realizados		
1. Seminario de relaciones humanas		
2. Seminario de Administración		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 41: Manual de funciones del Contador

Fecha de elaboración: 21 de Agosto del 2015		
Denominación: Contador		
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Área:	Contabilidad	
Reporta a:	Gerente General	
Supervisa a:	Cajero y Asistente Contable	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
FUNCIÓN GENERAL		
Llevar la contabilidad de la lubricadora realizando las respectivas declaraciones al SRI, informando oportunamente los resultados económicos de la lubricadora a los accionistas.		
FUNCIONES ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Preparar y elaborar los estados financieros de propósito general. ✚ Llevar la contabilidad de manera ordenada. ✚ Establecer los procedimientos administrativos necesarios para registrar, procesar, analizar y conservar ordenadamente la información contable de la compañía. 		
PERFIL DEL PUESTO		
EDAD:	25 a 35 años	
SEXO:	Indistinto	
ESTADO CIVIL:	Indistinto	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Responsabilidad ✚ Ética profesional ✚ Alto nivel de confidencialidad 		
NIVEL DE CONOCIMIENTO		
Educación:		
Licenciado en Contabilidad		
Experiencia:		
Mínimo 2 años en puestos afines		
Cursos realizados		
1. Seminarios dictados por el SRI		
2. Seminarios contables		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 42: Manual de funciones de Auxiliar Contable

Fecha de elaboración: 21 de Agosto del 2015		
Denominación: Auxiliar Contable		
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Área:	Contabilidad	
Reporta a:	Contador	
Supervisa a:	Ninguno	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
FUNCIÓN GENERAL		
Realizar los ingresos y gastos diarios de la compañía y todas aquellas disposiciones contables dictadas por el contador y gerente de la empresa.		
FUNCIONES ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none">  Preparar y elaborar los estados financieros de propósito general.  Llevar la contabilidad de manera ordenada.  Establecer los procedimientos administrativos necesarios para registrar, procesar, analizar y conservar ordenadamente la información contable de la compañía. 		
PERFIL DEL PUESTO		
EDAD:	18 a 25 años	
SEXO:	Indistinto	
ESTADO CIVIL:	Indistinto	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
<ul style="list-style-type: none">  Responsabilidad  Ética profesional  Alto nivel de confidencialidad 		
NIVEL DE CONOCIMIENTO		
Educación:		
Estudio mínimo de bachillerato		
Experiencia:		
Mínimo 2 años en puestos afines		
Cursos realizados		
1. Seminarios dictados por el SRI		
2. Seminarios contables		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 43: Manual de funciones de los vendedores

Fecha de elaboración: 21 de Agosto del 2015		
Denominación: Vendedor		
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Área:	Ventas	
Reporta a:	Jefe de Ventas	
Supervisa a:	Ninguno	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
FUNCIÓN GENERAL		
Realizar y verificar las ventas de la mercadería, aplicar las políticas definidas y mantener buena comunicación con el cliente.		
FUNCIONES ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none">  Aplicar las políticas de ventas.  Mantener una adecuada comunicación.  Presentación y venta de mercadería. 		
PERFIL DEL PUESTO		
EDAD:	18 a 35 años	
SEXO:	Indistinto	
ESTADO CIVIL:	Indistinto	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
<ul style="list-style-type: none">  Responsabilidad  Ética profesional  Facilidad de palabra  Trabajo en equipo  Alto nivel de confidencialidad 		
NIVEL DE CONOCIMIENTO		
Educación:		
Estudio mínimo de bachillerato		
Experiencia:		
Mínimo 2 años en puestos afines		
Cursos realizados		
1. Curso de Excel		
2. Curso de ventas		
3. Curso de atención al cliente		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CUADRO N° 44: Manual de funciones del Bodeguero

Fecha de elaboración: 21 de Agosto del 2015		
Denominación: Bodeguero		
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
Área:	Venta	
Reporta a:	Jefe de Ventas	
Supervisa a:	Ninguno	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
FUNCIÓN GENERAL		
Llevar un control de la mercadería y verificar los ingresos y egresos, comunicando oportunamente la falta de inventario.		
FUNCIONES ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none">  Recibir mercadería verificando su estado.  Almacenar la mercadería correctamente.  Llevar un registro de las existencias. 		
PERFIL DEL PUESTO		
EDAD:	18 a 30 años	
SEXO:	Indistinto	
ESTADO CIVIL:	Indistinto	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES		
<ul style="list-style-type: none">  Responsabilidad  Ética profesional  Trabajo en equipo  Alto nivel de confidencialidad 		
NIVEL DE CONOCIMIENTO		
Educación:		
Estudio mínimo de bachillerato		
Experiencia:		
Mínimo 2 años en puestos afines		
Cursos realizados		
1. Curso de Excel		
2. Curso de ventas		
3. Curso de atención al cliente		

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

4.4 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

4.4.1 Capacitación

CUADRO N° 45: Plan de capacitaciones

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRASCISA S.A					
CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ					
PLAN DE CAPACITACIÓN					
Participantes: Personal contable y administrativo			Modalidad: Presencial		
ESTRATEGIAS	TEMAS	HORAS	COSTO	LUGAR	RESPONSABLE
Implantar un plan de capacitaciones que permita al personal actualizarse y tener amplios conocimientos en cuanto a control interno contable se refiera.	Sistema de gestión empresarial	8	\$ 320,00		Gerente General
	Talento Humano	16	\$ 255,00		Gerente General
	Administración del riesgo	12	\$ 250,00		Gerente General
	Diseños organizacionales	4	\$ 275,00		Gerente General
	Instrumentos de gestión	4	\$ 290,00		Gerente General
	Control interno preventivo	8	\$ 310,00		Gerente General

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

4.4.2 Presupuesto de la investigación

CUADRO N° 46: Presupuesto de recursos humanos

RECURSO HUMANOS	
DETALLE	TOTAL
Capacitación al personal	\$ 1.700,00
Supervisor de ventas	\$ 7.800,00
Bodeguero	\$ 4.800,00
TOTAL	\$ 14.300,00

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sara Molina Roca

CUADRO N° 47: Presupuesto de los materiales

RECURSO MATERIALES	
DETALLE	TOTAL
Archivadores	\$ 300,00
Resmas de hojas A4	\$ 100,00
Esferos	\$ 30,00
Escritorio	\$ 250,00
Sillas giratorias	\$ 120,00
Fotocopias	\$ 120,00
Anillados realizados	\$ 150,00
Empastados	\$ 75,00
Grapadoras	\$ 3,00
Carpetas	\$ 5,00
TOTAL	\$ 1.153,00

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sara Molina Roca

CUADRO N° 48: Presupuesto tecnológico

RECURSO TECNOLÓGICOS	
DETALLE	TOTAL
Computadora de escritorio	\$ 1.350,00
Impresora	\$ 580,00
Sistema contable	\$ 1.500,00
TOTAL	\$ 3.430,00

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sara Molina Roca

CUADRO N° 49: Socialización del manual

SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL	
DETALLE	TOTAL
Alquiler de proyector	\$ 80,00
Break	\$ 70,00
Impresiones del manual	\$ 60,00
TOTAL	\$ 210,00

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sara Molina Roca

4.4.3 Relación Costo – Beneficio

Posterior a la elaboración del presente manual que propone políticas que conllevaran al éxito de la empresa, la compañía incurrirá en algunos costos que conllevarán a la implementación del presente trabajo; los cuales se han detallado anteriormente y se muestran resumidos a continuación:

CUADRO N° 50: Socialización del manual

PRESUPUESTO GENERAL	
DETALLE	TOTAL
Recursos humanos	\$ 14.300,00
Recursos materiales	\$ 1.153,00
Recursos tecnológicos	\$ 3.430,00
Socialización del manual	\$ 210,00
TOTAL	\$ 19.093,00

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Sara Molina Roca

La inversión en recursos humanos asciende a \$ 14.300,00, costo destinado a la contratación de un bodeguero y un supervisor de ventas con la finalidad de distribuir las tareas, incluye la capacitación a todo el personal de la lubricadora. Los recursos materiales son aquellas herramientas que se utilizarán para la elaboración del presente manual. El equipo tecnológico se refiere a una computadora de escritorio que incluirá la instalación de un sistema contable acorde a las necesidades de la compañía. La socialización del manual a sus directivos asciende a \$ 210,00. El presupuesto total de la presente propuesta es de \$ 19.093,00, beneficiando a la compañía en la consecución de los objetivos.

BENEFICIOS

Al asumir dichos costos, el Centro de Mantenimiento Automotriz consigue los beneficios que se detallan en la presente propuesta y a nivel de gerencia tal como se detalla a continuación:

1. Mejor asignación de trabajo
2. Disminución del trabajo por parte de la administración
3. Ampliación de la visión de la empresa
4. Creación de nuevas áreas con personal idóneo

El Centro de Mantenimiento Automotriz conseguirá todos los beneficios anteriormente detallados más los que se propone en cada una de los departamentos de la compañía, lo que conlleva a lograr un alto índice de satisfacción para los directivos, accionistas y personal de la compañía, reflejándose en la efectividad, veracidad y legalidad de sus Estados Financieros.

4.4.4 Matriz de plan de acción

CUADRO N° 51: Matriz de plan de acción

		<h2>MATRIZ PLAN DE ACCIÓN</h2>			
<p>Problema Principal: INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE EN LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO DEL CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ DE LA COMPAÑÍA TRANSCISA S.A</p>					
<p>Fin del proyecto: Diseñar un manual de control interno contable en la Compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Transcisa S.A - Centro de Mantenimiento Automotriz.</p>			<p>Indicador: Se espera que para el año 2016 exista una disminución considerable en las cuentas pendientes de cobro en un 10% y por ende un eficiente manejo de los recursos financieros y mayor disponibilidad del efectivo.</p>		
<p>Propósito del Proyecto: Mejorar los procesos de control del area contable con relacion a las cuentas por cobrar del Centro de Mantenimiento Automotriz.</p>					
OBJETIVOS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	CORDINADOR	ACTIVIDADES	
1). Establecer políticas de control que permiten la pronta recuperacion de cartera y de esta manera se establezca el retorno de los recursos a la compañía.	Eficiencia 12%	Dirigir y motivar al personal encargado de otorgar créditos.	Gerente	Capacitaciones constantes al personal	
2). Implementar normas que conlleven a una adecuada organización en cuanto a la administracion de cuentas por cobrar, registros y archivo.	Seguimiento 9%	Elegir al personal idóneo para la ocupación del área de créditos. Dirigir al personal	Gerente	Se realiza un proceso de reclutamiento para el personal idoneo al cargo.	
3). Efectuar arquezos y revisiones constantes por parte del personal encargado para que los procedimientos se realicen con efectividad y eficacia.	Rentabilidad 15%	Crear un cronograma de arquezos y reviones.	Jefe de Contabilidad	Realizar verificaciones de las finanzas cada mes y exponerlas a los accionistas	

Fuente y elaboración: Sara Molina Roca

CONCLUSIONES

- La presente propuesta mejorará los controles en para la recuperación de la cartera de la compañía de Transporte de Pasajeros en Buses Intraprovincial Trancisa S.A - Centro de Mantenimiento Automotriz.
- El manual de control interno contable identifica actividades, define responsables, cumplimiento de la normativa legal y plantea los objetivos de cada procedimiento con el fin de afianzar la administración de las cuentas pendientes de cobro.
- Se ha realizado un direccionamiento estratégico para la compañía, en éste se detallan elementos orientados como la misión, visión, objetivos, código de ética, con la finalidad de que el personal conozca y aplique en la compañía las normas establecidas.
- Se han establecido mediante diagrama de flujo el procedimiento que tendría el departamento de créditos y cobranzas desde que se otorga un crédito hasta el cobro final. De igual manera las cuentas relevantes y relacionadas con el crédito tales como las ventas, compras y cuentas por pagar.
- Se han determinado una serie de políticas, normas y procedimientos, relacionados con la otorgación del crédito y la recuperación de la cartera, éstas servirán de base para la toma de decisiones respecto a la administración del crédito y posterior aplicación del control interno.

RECOMENDACIONES

- Socializar con los colaboradores y accionistas de la compañía la propuesta del presente manual, implementarla en el área de cuentas por cobrar para un mejor control en la otorgación de un crédito.

- La Compañía Transcisa S.A aplicará un orgánico funcional que tendrá una adecuada segregación de funciones para cada uno de los empleados, permitiendo a la administración controlar otros ámbitos de la compañía.

- Se recomienda a la Compañía aplicar el presente diseño de control interno, siendo de responsabilidad directa de la gerencia y que debe ser aplicado por los empleados de la entidad, el éxito de este sistema dependerá únicamente de la decisión y voluntad de mejoras para la institución.

- Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos del presente manual en la empresa, esto permitirá que los resultados sean efectivos y satisfactorios para los directivos y accionistas de la compañía.

- Se recomienda la contratación del personal que se encuentra en la propuesta de este trabajo, obteniendo una mejor segregación de funciones para las actividades que desempeña la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, B. (s.f.). *Monografías*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos89/auditoria-gestion-cuba/auditoria-gestion-cuba.shtml>
- Alvarez. (2008).
- Alvarez Carmona y Asociados. (s.f.). *Análisi de la deducción d cuentas incobrables* .
- Arens, A Loebbeck, J. (2007).
- Arias. (1999).
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Auditool, Coso III. (2014). *Re de conocimientos en auditoria y control interno*. Obtenido de Principios de control interno: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Bello Gómez, F. (24 de 03 de 2014). *Las 5 C's del crédito*. Recuperado el 30 de 07 de 2015, de <http://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/>
- Beltrán Pardo, Luís Carlos, Auditoría en Entidades de Salud. Universidad Nacional de Colombia. (s.f.). *Creative Commons BY -NC -ND*. Obtenido de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidad y ciencias sociales*. Bogotá: Orlando Fernández Palma.
- Bohórquez, L. (2011). Gobierno corporativo y control interno: algunas limitaciones y desafíos. *Revista Economía*, 39-57.
- Bravo Santillan, M. (2007). *Introducción a las Finanzas*. México: Pablo Miguel Guerrero Rosas.
- Carrió, G. (2011).
- Castromán Diz, J. L., & Porto Serantes, N. (2007). Responsabilidad Social y Control Interno. *Universo Contábil*, 87-101.
- Caza Catota, E. (2010).
- CEPEDA, Gustavo. (2008).
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill.

- Ciber libro Parte 2 Cap 7. (s.f.). 2. En *Ciber libro*. Ciber libro.
- Colegio de Contadores Públicos de México. (11 de 11 de 2014). *Comisión de Auditoría*. Obtenido de <http://www.ccpm.org.mx/avisos/boletines/boletinauditoria3.pdf>
- Comisión Académica UPEC. (2011). *Manual para la elaboración de tesis de grado*. Obtenido de http://www.upec.edu.ec/citte/archivos/manuales/MANUAL_ELABORACION_TESIS.pdf
- Congreso Nacional. (2000). *Ley Orgánica del Consumidor*. San Francisco de Quito.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2002). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. San Francisco de Quito.
- Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría. (04 de 12 de 2011). *Administración de las cuentas por cobrar*. Obtenido de http://admondecuentasporcobrar.blogspot.com/2011_12_04_archive.html
- Constitución de la República del Ecuador, A. 2. (2008).
- Consultorio Virtual Contable. (s.f.). Obtenido de Consultorio Virtual Contable: <http://consultoriovirtualcontable.es.tl/Que-es-Control-Interno,-Elementos-y-Principios.htm>
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- COSO. (1992). *COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS*.
- (2001). *COSO*.
- Cruz Cruz, O. (2011). Diseño de un sistema de control interno para contrataciones del Estado en el Hospital “La Caleta” de Chimbote, Perú. *Revista Ciencia y Tecnología*, 69-86.
- Danilo Lugo. (s.f.). *Control Interno*. Obtenido de <http://interamerican-usa.com/articulos/Gob-Corp-Adm/Control%20Interno.htm>
- Davidson, S. (2006). *Administración Cuentas por Cobrar*.
- Del Toro Ríos, J., Fonteboa Vizcaino, A., Armadas Trabas, E., & Santos Cid, C. (2005). *Programa de Preparación Económica para cuadros*. La Habana: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros.
- Econlink. (s.f.). Obtenido de Econlink: <http://www.econlink.com.ar/recursos/fisicos>

- Erika Colina Marquez. (s.f.). *Operaciones financieras*. Obtenido de Monografías:
<http://www.monografias.com/trabajos34/operaciones-financieras/operaciones-financieras.shtml>
- Estupiñan. (2013).
- Estupiñan Gaitán, R. (2006). *Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández Peña, V. (2009). Obtenido de Monografía de Control de Caja Chica:
<http://es.scribd.com/doc/214161951/Monografia-de-Control-de-Caja-Chica#scribd>
- Fernández, Bautista, & Hernández. (2010).
- Gestión de Sistema de la Información de Talento Humano. (16 de 03 de 2009).
 Obtenido de Gestión de Sistema de la Información de Talento Humano:
<http://kadaniela.blogspot.com/2009/03/manual-de-control-interno.html>
- Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. México: Enrique Quintanar Duarte.
- Gobierno Federal de Estados Unidos. (2010). *Administración de recursos institucionales*. México: León Felipe Gual Bojalil.
- González Aguilar, A., & Cabrale Serrana, D. (2010). *Evaluación del Sistema de Control Interno en La UBPC Yamaquelles*. Edición electrónica gratuita.
- Hernández de Velasco, Ana Cecilia, Atencio Cárdenas. (2009). Calidad de servicio y recurso humano. *Revista Venezolana de Gerencia*,
http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842009000300009&script=sci_arttext.
- Higuerey Gómez, A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar*.
- Huamán Valencia, H. (2005). *Manual de Técnicas de Investigación*. Lima: Ipladees S.A.C.
- Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. México: LID Editorial Empresarial.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (s.f.). Art 4.
- Luna, O. F. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control .
- Mailxmail. (29 de 06 de 2009). *Auditoría en la Administración Pública*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-1-2>

- Marybelxd. (10 de 04 de 2010). *Finanzas*. Obtenido de Buenas Tareas:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Finanzas/213596.html>
- Meigs, W. (2009).
- Meza Vargas, C. (2007). *Contabilidad Análisis de cuentas*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Mira Navarro, J. (2006). *Apuntes de auditoría*. España: Editorial Creative Commons.
- Nieto Salinas, A. (2004). *Temario para la preparación de oposiciones Administración de empresas*. España: Editorial MAD, S.L.
- Palella, S., & Martins, F. (2010).
- Rodríguez, & Bonilla. (2000).
- Rojas Alpizar, M. (19 de 02 de 2013). *Tecnología en clase*. Obtenido de
<http://usosdelatecnologiaenlaula.blogspot.com/2013/02/recursos-tecnologicos-definicion.html>
- Salcedo Cuadrado. (2010).
- TuRevisorFiscal.com*. (9 de Abril de 2015). Obtenido de
<http://turevisorfiscal.com/2015/04/09/limitaciones-del-control-interno/>
- Ulpgc. (s.f.). *Control interno*. Obtenido de
http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5_el_control_intern.pdf
- Valeri R, L. (2010). Mérida.
- Viel Rojas, Y. (29 de 06 de 2009). *Mailxmail.com*. Obtenido de
<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-1-2>

WEB GRAFÍA

<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-1-2>

http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5_el_control_intern.pdf

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/1558/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-82.pdf>

<http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse84.html>

<http://turevisorfiscal.com/2015/04/09/limitaciones-del-control-interno/>

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/control-interno-area-efectivo/control-interno-area-efectivo.shtml>

<http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11094/1/32995_1.pdf

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11382/1/33041_1.pdf

http://es.slideshare.net/aheruhelsing/instructivo-para-la-elaboracion-de-los-manuales-de-procedimientos-y-funciones?from_action=save

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2891/1/UPS-CT002470.pdf>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3355/1/QT01724.pdf.pdf>

<http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerencia-creditos3.shtml>

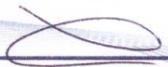
<http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerencia-creditos.shtml>

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/427/1/82T00050.pdf>

<http://www.gestiopolis.com/introduccion-evaluacion-sistema-control-interno/>

ANEXOS

ANEXO N° 1: RUC - TRANSCISA

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIIDADES	
NUMERO RUC:	0991307443001		
RAZON SOCIAL:	COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A.		
NOMBRE COMERCIAL:	TRANSCISA		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
REPRESENTANTE LEGAL:	VELASTEGUI ALDAS MARCO HUALBERTO		
CONTADOR:	TOMALA TOMALA SERGIO STALIN		
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	24/01/1995	FEC. CONSTITUCION:	24/01/1995
FEC. INSCRIPCION:	08/05/1995	FECHA DE ACTUALIZACION:	14/02/2013
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN AUTOBUSES A NIVEL INTRAPROVINCIAL			
DOMICILIO TRIBUTARIO:			
Provincia: SANTA ELENA Cantón: SALINAS Parroquia: JOSE LUIS TAMAYO Ciudadela: CAROLINA Calle: AV. 12 Número: SOLAR 9 Interocción: CALLE 5 Manzana: 4 Camino: VIA A MUEY Referencia ubicación: DIAGONAL A CREDITOS ECONOMICOS Telefono Trabajo: 042930391 Email: transcisa@hotmail.com			
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES			
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA			
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO			
* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES			
* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE			
* DECLARACION MENSUAL DE IVA			
* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 002	ABIERTOS:	2
JURISDICCION:	REGIONAL LITORAL SUR SANTA ELENA	CERRADOS:	0
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
Usuario: XASB160608		Lugar de emisión: LA LIBERTAD/9 DE OCTUBRE Fecha y hora: 14/02/2013 14:53:52	
Página 1 de 2			

SRI
...le hace bien al país!

Xavier Suarez Bequerino
DELEGADO DEL R.U.C.
Servicio de Rentas Internas
Litoral Sur - Santa Elena

SRI.gob.ec



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0991307443001
RAZON SOCIAL: COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES
INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 24/01/1995

NOMBRE COMERCIAL: TRANSCISA FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN AUTOBUSES A NIVEL INTRAPROVINCIAL

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: SANTA ELENA Cantón: SALINAS Parroquia: JOSE LUIS TAMAYO Ciudadela: CAROLINA Calle: AV. 12 Número: SOLAR 8 Intersección: CALLE 5 Referencia: DIAGONAL A CREDITOS ECONOMICOS Manzana: 4 Camino: VIA A MUEY Telefono Trabajo: 042930391 Email: transcisa@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 02/08/2004

NOMBRE COMERCIAL: CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES
SERVICIOS DE REPARACION DE VEHICULOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: SANTA ELENA Cantón: SALINAS Parroquia: SALINAS Ciudadela: CAROLINA Calle: AV. 12 AVA. Número: SOLAR 8 Intersección: CALLE 5 Referencia: DIAGONAL A CREDITOS ECONOMICOS Manzana: 4 Camino: VIA A MUEY Telefono Trabajo: 042930391



Xavier Suarez Baquerizo
DELEGADO DEL R.U.C.
Servicio de Rentas Internas
Litoral Sur - Santa Elena

[Handwritten signature]

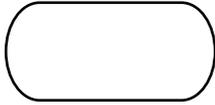
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Handwritten signature]

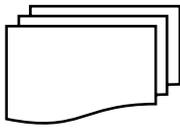
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: XASB166608

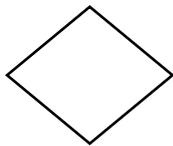
Lugar de emisión: LA LIBERTAD 9 DE OCTUBRE Fecha y hora: 14/02/2013 14:53:52

ANEXO N° 2: Simbología del diagrama de Flujo

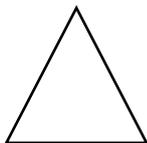
Este símbolo represente el inicio o fin de un proceso.



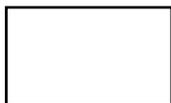
Símbolo que se aplica cuando en la actividad del proceso existen documentos.



Simbología que se utiliza para tomar una decisión cuando el proceso se divide en dos o más posibilidades.



Significa archivo de documentos. Es utilizado cuando se va a almacenar la documentación.



Símbolo que detalla la realización de alguna actividad.

ANEXO N° 3: Encuesta dirigida a accionistas y personal de Contabilidad



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES Y ACCIONISTAS DE
LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES
INTRAPROVINCIAL “TRANSCISA S.A”**

OBJETIVO.- Establecer un Manual de Control Interno Contable mediante políticas, normas y procedimientos que permitan mejorar la situación financiera de la Compañía TRANSCISA S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase marcar con una **X** el casillero que corresponda a la alternativa que crea conveniente considerando los requerimientos siguientes:

Seleccione una sola alternativa. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de nuestro estudio.

1 ¿Se ha implementado algún Manual de Control Interno Contable en la Compañía TRANSCISA S.A – Centro de Mantenimiento Automotriz?

SI NO DESCONOZCO

2 ¿Considera usted que los Estados Financieros de la Compañía son revisados con frecuencia?

SI AVECES DESCONOCE

3 ¿Con que frecuencia se realizan los flujos de caja para la administración del efectivo?

a) 1 vez al mes

- b) 2 vez al mes
- c) nunca
- d) desconozco

4 ¿Cada que tiempo se revisan los saldos de cuentas por cobrar en la lubricadora?

- a) 1 mes
- b) 2 meses
- c) 3 a 6 meses
- d) 6 meses en adelante

5 ¿Se cobra intereses por retraso en los pagos?

SI NO

6 ¿Los resultados financieros que ofrece la lubricadora son satisfactorios a las necesidades de los socios?

SI NO AVECES NUNCA

7 ¿Conoce usted cuales son los indicadores financieros que maneja la compañía?

SI NO

8 ¿Cree usted que una buena gestión financiera regula los ingresos y gastos de la compañía?

SI NO LE ES INDIFERENTE

9 Considera usted de importancia que la lubricadora cuente con un plan financiero que le permita mejorar su rentabilidad?

SI NO LE ES INDIFERENTE

10 Al establecer funciones y rangos al personal en qué medida cree usted que mejoraría el ambiente laboral y productivo de la compañía?

ALTO MEDIO BAJO NADA

11 Conoce usted las actividades que abarcaría la implementación de un manual de control interno contable en la compañía?

SI NO UN POCO

12 Cómo considera usted los procedimientos actuales de control en la lubricadora?

BUENA REGULAR MALA NO SABE

13 Conoce usted la estabilidad emocional con el que cuenta el personal que labora actualmente en la lubricadora?

SI NO LE ES INDIFERENTE

14 Se han definido estrategias para identificar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la compañía?

SI NO DESCONOCE

15 Cree usted que existe comunicación y coordinación entre sus compañeros para dar solución a los problemas que puede enfrentarse la compañía?

SIEMPRE CASI SIEMPRE POCO NADA

16 Existe una asignación de funciones acorde al perfil del personal de la empresa?

SI NO DESCONOCE

17 ¿Se realizan diagnóstico situacionales para determinar posibles problemas en cuanto a las actividades de la Gestión Financiera?

Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca

18 ¿La compañía cuenta con un cronograma de pago que satisfaga las relaciones de compra con los proveedores?

SI NO DESCONOCE

19 ¿Con qué periodicidad se realizan las conciliaciones de las cuentas contables en la compañía?

SEMANTAL MENSUAL SEMESTRAL NUNCA

20 ¿Con qué frecuencia se realizan constataciones físicas del inventario de la lubricadora?

SEMANTAL MENSUAL SEMESTRAL NUNCA

21 ¿Se cuenta con Estados Financieros confiables y oportunos para la adecuada toma de decisiones?

SIEMPRE CASI SIEMPRE RARA VEZ NUNCA

ANEXO N° 4: Entrevista dirigida al Gerente General



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA TRANSCISA S.A

- 1 ¿A su criterio cuál es el principal problema del Centro de Mantenimiento Automotriz de la Compañía Transcisa S.A?
- 2 ¿Se ha aplicado algún tipo de herramientas que permitan retener y captar clientes del centro de mantenimiento?
- 3 ¿La compañía cuenta con algún tipo de seguro para el personal que labora dentro de la misma?
- 4 ¿Existe algún tipo de problema administrativo – financiero en el centro de mantenimiento automotriz?
- 5 ¿Se ha implementado algún tipo de control interno en la lubricadora que constate que los procedimientos actuales son eficientes?
- 6 ¿Cree usted que la implementación de un manual de control interno mejoraría los procesos actuales la lubricadora?
- 7 ¿El centro de mantenimiento cumple a cabalidad con las políticas y procedimientos ya establecidos por la administración?
- 8 ¿Conoce usted acerca de las actividades que abarca un sistema de control interno en su compañía?
- 9 ¿Está dispuesto a brindar la información necesaria para llevar a cabo el diseño e implementación de un manual de control interno contable en el Centro de Mantenimiento Automotriz de la compañía que dirige?
- 10 ¿Cree usted que la implementación de un manual de control interno ayudará a la lubricadora a tener más éxito a nivel comercial?
- 11 ¿Realiza capacitaciones al personal de la lubricadora?
- 12 ¿Cree usted que una buena capacitación es imprescindible para el buen desempeño de las funciones del personal en la lubricadora?
- 13 ¿Cree usted que el manual de control interno contable debe contener políticas, normas y procedimientos acordes a las actividades y necesidades de la lubricadora?
- 14 ¿Cree usted que las personas que laboran en la empresa son suficientes para las necesidades de la misma.

ANEXO N° 5: Cuentas por cobrar Cía. TRANSCISA al 31-12-2014

TRANSCISA			
REPORTE DE CARTERA POR COBRAR			
Corte al 31/12/2014			
RAZÓN SOCIAL / PERSONA	FECHA	MONTO DEUDA	VALOR PAGADO
1 VELASTEGUI ALDAS MARCO		2.186,37	580,00
F-0013316	27/06/2014	44,01	20,00
F-0013326	30/06/2014	780,00	560,00
F-0013727	28/08/2014	480,00	0,00
F-0013804	09/09/2014	220,00	0,00
F-0014042	21/10/2014	611,61	0,00
F-0014249	24/11/2014	50,75	0,00
2 RAMOS NARANJO GALO		1.150,00	924,00
F-0014324	04/12/2014	1.150,00	924,00
5 HERVAS PAREDES LUIS ENRIQUE		472,27	0,00
F-0013380	07/07/2014	230,00	0,00
F-0013906	29/09/2014	135,01	0,00
F-0014172	12/11/2014	107,26	0,00
14 CARVAJAL CHAMORRO ALEJANDRA VIVIANA		540,00	0,00
F-0014451	30/12/2014	540,00	0,00
21 PINGOS JANETA EDISON FAVIAN		105,51	0,00
F-0012693	24/03/2014	94,51	0,00
F-0012799	10/04/2014	11,00	0,00
30 SOTO CASTRO SEGUNDO JULIO		197,51	0,00
F-0014166	11/11/2014	197,51	0,00
34 ZAMORA CASTRO MANUEL LIVINO		198,02	70,00
F-0014124	31/10/2014	83,01	70,00
F-0014223	19/11/2014	115,01	0,00
20 PINGOS TOABANDA JUAN		619,29	70,00
F-0013438	16/07/2014	175,75	70,00
F-0013570	05/08/2014	106,51	0,00
F-0013673	20/08/2014	128,76	0,00
F-0013805	09/09/2014	94,26	0,00
F-0013898	26/09/2014	114,01	0,00
22 ACOSTA ALTAMIRANO LUIS DENILSON		230,00	140,00
F-0013633	13/08/2014	230,00	140,00
26 ESPEJO NEIRA FREDDY ARTURO		122,25	22,25
F-0013414	11/07/2014	122,25	22,25

TRANSCISA
REPORTE DE CARTERA POR COBRAR

Corte al 31/12/2014

RAZÓN SOCIAL / PERSONA	FECHA	MONTO DEUDA	VALOR PAGADO
3 SANCHEZ ALTAMIRANO GUADALUPE		762,00	0,00
F-0013692	22/08/2014	350,00	0,00
F-0013715	27/08/2014	250,00	0,00
F-0013733	28/08/2014	162,00	0,00
ARIAS MOYA EDGAR MARIO		60,50	0,00
F-0008858	10/10/2012	60,50	0,00
ARIAS MOYA JUAN CARLOS		49,50	0,00
F-0009584	18/12/2012	49,50	0,00
AROCA LUIS		107,50	95,00
F-0007751	23/04/2012	107,50	95,00
BALON TIGRERO FAUSTINO		8,00	0,00
F-0012368	31/01/2014	8,00	0,00
CAMPOVERDE LILIAN		16,50	0,00
F-0009683	02/01/2013	16,50	0,00
CARVAJAL DANNY		45,50	40,00
F-0009969	08/02/2013	45,50	40,00
GABRIEL PROAÑO AGUIRRE		46,50	1,00
F-0010133	07/03/2013	42,50	0,00
F-0010269	27/03/2013	4,00	1,00
GUAPI ANTONIO		190,60	50,00
F-0008078	12/06/2012	190,60	50,00
HOLGUIN CACERES ARCHER ALEX		61,52	0,00
F-0013175	05/06/2014	31,26	0,00
F-0013291	24/06/2014	30,26	0,00
JIMENEZ CHIZAIZA MOISES EDUARDO		49,75	20,00
F-0013440	16/07/2014	49,75	20,00
MATEO TOUR S.A		123,01	0,00
F-0010237	22/03/2013	99,00	0,00
F-0011786	01/11/2013	24,01	0,00
MOLINA ROCA SARA		5,50	0,00

TRANSCISA
REPORTE DE CARTERA POR COBRAR

Corte al 31/12/2014

RAZÓN SOCIAL / PERSONA	FECHA	MONTO DEUDA	VALOR PAGADO
F-0013410	11/07/2014	5,50	0,00
MOSQUERA EDGAR FABIAN		27,76	0,00
F-0012544	28/02/2014	27,76	0,00
NIETO SALVATIERRA ANGEL		84,50	34,00
F-0013831	15/09/2014	84,50	34,00
PAREDES NUÑES RAFAEL ENRIQUE		142,00	130,00
F-0006981	06/01/2012	142,00	130,00
PERERO SUAREZ ANNY		78,00	70,00
F-0013411	11/07/2014	78,00	70,00
PILATASIG CAGUANA NANCY MARISOL		62,01	43,49
F-0012277	17/01/2014	62,01	43,49
POZO PARRA JENNY MARIELA		22,20	0,00
F-0008669	10/09/2012	22,20	0,00
QUISPE WILSON RAUL		130,00	0,00
F-0007621	04/04/2012	130,00	0,00
TOMALA TOMALA JOSE		74,03	0,00
F-0011609	07/10/2013	27,01	0,00
F-0011787	01/11/2013	47,02	0,00
VILLACIS CASTRO SERGIO		14,75	0,00
F-0007172	28/01/2012	14,75	0,00
TOTAL GENERAL:		7.982,85	2.289,74



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL

TRANSCISA S.A.

CARTERA VENCIDA NO REGISTRADA EN EL SISTEMA CONTABLE

FECHA	NOTA DE VENTA	CLIENTE	VALOR TOTAL	ABONO	SALDO
27/08/2007	4905	SERRANO IVAN	61,00	15,00	46,00
14/03/2008	6219	JHON GUAMAN	16,00	0,00	16,00
14/04/2008	6393	JIMENEZ LOZADA VICTOR	77,50	1,50	76,00
10/05/2008	6903	CONSUMIDOR FINAL	48,00	21,50	26,50
15/09/2008	8718	SILVA VALENCIA JESUS ABEL	24,00	0,00	24,00
17/03/2009	9814	WALTER MANUEL TOMALA PINELA	24,75	0,00	24,75
27/03/2009	10043	JHONNY REYES "PIÑA"	18,50	0,00	18,50
07/05/2009	10117	SILVA VALENCIA DANILO	31,75	20,00	11,75
07/05/2009	10118	SILVA VALENCIA DANILO	3,00	0,00	3,00
11/05/2009	10139	JHONNY REYES "PIÑA"	21,50	0,00	21,50
06/06/2009	10309	VELASTEGUÍ FLORES WILSON	33,00	0,00	33,00
15/07/2009	10526	LUIS ALFREDO POZO TOMALA	25,50	10,00	15,50
08/01/2010	11236	SALINAS AQUINO HAMILTON	630,00	440,05	189,95
20/02/2010	11477	ARCENIO RAMIREZ TRUNSA 31	540,00	379,99	160,01
					666,46

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL****TRANSCISA S.A.****CARTERA VENCIDA NO REGISTRADA EN EL SISTEMA CONTABLE**

FECHA	FACTURA	CLIENTE	VALOR TOTAL	ABONO	SALDO
06/08/2009	2698	LUIS ALFREDO POZO TOMALA	24,51	0,00	24,51
28/08/2009	2829	LUIS ALFREDO POZO TOMALA	24,51	0,00	24,51
02/10/2010	4029	PIEDAD PEZO DE LA CRUZ	20,00	6,14	13,86
07/10/2010	4057	PIEDAD PEZO DE LA CRUZ	23,76	0,00	23,76
15/01/2011	4795	VELASTEGUI ZAMORA JULIO	295,00	100,00	195,00
25/01/2011	4854	LEONARDO GUALE SALINAS	33,25	0,00	33,25
26/01/2011	4872	JOSE AGUIABI OJEDA	90,89	30,51	60,38
04/02/2011	4942	VELASTEGUI ZAMORA JULIO	295,00	100,00	195,00
12/02/2012	4993	GUAPI JANETA SEGUNDO EFRAIN	570,00	340,00	230,00
14/02/2012	5005	GUAPI JANETA JOSE	230,00	105,00	125,00
01/03/2011	5123	TIGUA FIGUEROA JAVIER	31,30	0,00	31,30
04/03/2011	5160	JORGE ANIBAL GUALPA	129,11	0,00	129,11
15/03/2011	5216	GUAPI JANETA SEGUNDO EFRAIN	139,74	0,00	139,74
16/03/2011	5228	JOSE AGUABI OJEDA	80,00	0,00	80,00
29/03/2011	5327	GUAPI JANETA JOSE	116,00	0,00	116,00
31/03/2011	5343	BARRIGA FANNY	84,20	0,00	84,20
06/04/2011	5377	LEONARDO GUALE SALINAS	42,35	0,00	42,35
11/04/2011	5409	MAXIMO PALMA RECALDE	141,51	0,00	141,51
27/04/2011	5521	FREDDY CALPOPIÑA	132,00	0,00	132,00
28/04/2011	5532	MARTA YOLANDA QUIROS TORRES	880,00	600,00	280,00
30/04/2011	5548	ROLANDO PINARGOTE	97,99	0,00	97,99

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL****TRANSCISA S.A.****CARTERA VENCIDA NO REGISTRADA EN EL SISTEMA CONTABLE**

FECHA	FACTURA	CLIENTE	VALOR TOTAL	ABONO	SALDO
02/05/2011	5561	ZEA ELISONDO ULFREDO	18,50	8,50	10,00
10/05/2011	5595	MAXIMO PALMA RECALDE	30,25	0,00	30,25
16/05/2011	5630	JOSE MIGUEL BASURTO CHAVEZ	59,01	20,00	39,01
16/05/2011	5640	ASTUDILLO TORRES JOSE RAUL	38,91	0,00	38,91
17/05/2011	5646	GUTIERREZ JUNIOR "DOUCAS"	28,50	0,00	28,50
20/05/2011	5668	FELIPE VILLALVA PINO	97,50	0,00	97,50
24/05/2011	5685	WILSON RAUL QUISPE TRUNSA 03	62,60	0,00	62,60
03/06/2011	5738	BUNAY AUQUILLA NICOLAS	110,00	0,00	110,00
06/06/2011	5750	MATEO TOUR S.A	80,00	0,00	80,00
06/06/2011	5755	ASTUDILLO TORRES JOSE RAUL	25,50	0,00	25,50
13/06/2011	5807	BANCHON CARLOS ALFREDO	58,50	0,00	58,50
17/06/2011	5830	JUAN BACILIO REYES	32,51	0,00	32,51
17/06/2011	5834	ALCIVAR ANGEL JOSE	286,01	0,00	286,01
21/06/2011	5844	MAURICIO MALDONADO	75,70	0,00	75,70
21/06/2011	5845	MATEO TOUR S.A	80,00	0,00	80,00
23/06/2011	5868	VICTOR BEJEGUEN	36,00	0,00	36,00
24/06/2011	5872	NIETO SALVATIERRA FRANCISCO	25,50	0,00	25,50
29/06/2011	5908	FABRICIO BARCIA VILLEGAS	66,00	0,00	66,00
30/06/2011	5912	JUMBO MATAMOROS WASHINTHONG	55,51	20,51	35,00
30/06/2011	5919	GUAPI JANETA SEGUNDO EFRAIN	649,99	0,00	649,99
04/07/2011	5934	ZEA ELISONDO ULFREDO	30,21	0,00	30,21
04/07/2011	5938	JORGE ALEX PANTOJA	58,50	0,00	58,50

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL****TRANSCISA S.A.****CARTERA VENCIDA NO REGISTRADA EN EL SISTEMA CONTABLE**

FECHA	FACTURA	CLIENTE	VALOR TOTAL	ABONO	SALDO
05/07/2011	5943	ALICIA AGUAGALLO CONTERO	29,30	0,00	29,30
11/07/2011	5983	CESAR VILLALBA MEDINA	32,70	0,00	32,70
11/07/2011	5985	JUANA GERMANIA YAGUAL RIVERA	55,51	0,00	55,51
12/07/2011	5990	PALMA VILLON MAXIMO	25,50	0,00	25,50
13/07/2011	5997	TIGUA CAJAPE CARLOS	34,51	0,00	34,51
14/07/2011	6004	JUAN BACILIO REYES	33,06	0,00	33,06
16/07/2011	6010	YANFR CONTRERAS	55,50	0,00	55,50
18/07/2011	6018	WISTONG CRUZ	31,20	0,00	31,20
21/07/2011	6035	GUTIERRES JUNIOR	20,00	0,00	20,00
23/07/2011	6038	BRAVO BURNEO ROOSELVET	25,50	0,00	25,50
03/08/2011	6087	GABRIEL PROAÑO AGUIRRE	30,00	0,00	30,00
03/08/2011	6123	RODRIGO TOALOMBO SANTACRUZ	76,00	0,00	76,00
10/08/2011	6132	GABRIEL PROAÑO AGUIRRE	6,00	0,00	6,00
12/08/2011	6139	MAR S.A	100,00	0,00	100,00
16/08/2011	6160	JOSE ANTEPARA ELIAS	138,69	0,00	138,69
17/08/2011	6163	CRUZ BAQUERIZO WINSTON RICARDO	27,75	0,00	27,75
17/08/2011	6166	TIGUA CAJAPE CARLOS	23,76	0,00	23,76
23/08/2011	6238	JENNY MARIELA POZO PARRA	71,01	0,00	71,01
23/08/2011	6240	ASQUI JANETA MANUEL	163,51	62,23	101,28
05/09/2011	6298	TIGSE FLORES HENRY ROBERTO	1.006,94	997,96	8,98
12/09/2011	6316	PAREDES GARCIA ILBER NAPOLEON	38,75	4,25	34,50
15/09/2011	6334	JULIO ABDON CAMPOS ROMERO	170,00	0,00	170,00



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL

TRANSCISA S.A.

CARTERA VENCIDA NO REGISTRADA EN EL SISTEMA CONTABLE

FECHA	FACTURA	CLIENTE	VALOR TOTAL	ABONO	SALDO
27/09/2011	6412	SEGUNDO SOTO ARROBA	238,00	0,00	238,00
03/10/2011	6841	SEGUNDO SOTO ARROBA	104,20	40,00	64,20
20/12/2011	6911	WILSON RAUL QUISPE TRUNSA 03	300,00	230,00	70,00
					5.658,61



COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL

TRANSCISA S. A.

RUC. 0991307443001

Salinas, Octubre 23 del 2015.

CPA.

MARIELA REYES

DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

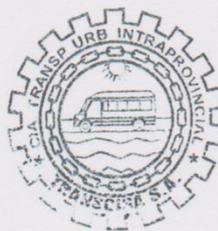
Yo, **MARCO VELASTEGUÍ ALDAS**, con C.I. **1802870079** en calidad de Gerente autorizo a la Srta. **SARA ELIZABETH MOLINA ROCA** para que utilice la información proporcionada por la compañía para los fines pertinentes a la elaboración y publicación de su tema de tesis: **DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A – CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.**

De la misma forma remito mi autorización para que el trabajo de tesis en su totalidad sea publicado en el portal de la página web de la UPSE y repose en los archivos pertinentes de dicha institución.

Por la atención al presente, me suscribo muy agradecido.

Atentamente,

Marco Velasteguí A.
GERENTE GENERAL



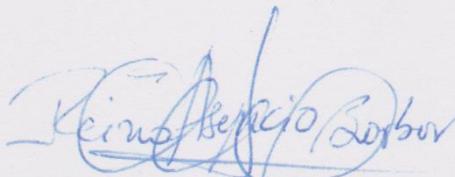
CERTIFICADO DE GRAMATÓLOGO

Mediante la presente tengo a bien CERTIFICAR, que he leído la tesis de grado, elaborada por la Srta. Sara Elizabeth Molina Roca, con el TEMA "MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES INTRAPROVINCIAL TRANSCISA S.A - CENTRO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2015", previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, CPA.

La tesis revisada ha sido escrita de acuerdo a las normas gramaticales y sintaxis vigentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad pudiendo la interesada hacer uso de este documento como estime conveniente.

La Libertad, Agosto 31 de 2015



Lcda. Reina Asencio Borbor
C.I. No. 120344762-6