



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

TEMA:

**CONTROL INTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL
COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A. DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2016**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

JEFFRY ERNESTO VERA BALÓN

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018



TEMA:

**CONTROL INTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL
COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A. DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2016**

AUTOR:

Vera Balón Jeffry Ernesto

TUTOR:

Ing. Miguel Ángel Ganchozo López

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado Control Interno de la Compañía de Transporte de Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. periodo 2016, que tiene como propósito la evaluación del control interno a través del análisis de la situación actual y seguridad razonable que posee la empresa, requiere además medir la eficiencia y eficacia de sus operaciones así como la verificación, revisión de políticas, procedimientos y demás tareas administrativas - contables que se efectúan en la compañía. El tipo de investigación del presente trabajo es descriptivo llevándose a cabo la evaluación del periodo antes mencionado con base a los componentes del COSO I y a través de la utilización de herramientas como cuestionarios e indagación directa con los principales dirigentes de la compañía. Al culminar esta investigación se determinó que la institución carece de planes estratégicos generando deficiencia al no establecer objetivos que encaminen al cumplimiento y progreso de la compañía, a su vez se constató ausencia de manual de función donde se expongan las diferentes actividades realizadas en la institución.

Palabras claves: Control Interno, eficiencia, eficacia, operatividad, razonabilidad, procedimientos.



Abstract

The present research work called Internal Control of the Transportation Company of Conventional Taxis Costamóvil & Servicios S.A. period 2016, whose purpose is the evaluation of internal control through the analysis of the current situation and reasonable security that the company possesses, it also requires measuring the efficiency and effectiveness of its operations as well as the verification, review of policies, procedures and other administrative tasks - accounting that are carried out in the company. The type of research in this paper is descriptive, taking into account the evaluation of the aforementioned period based on the COSO I components and through the use of tools such as questionnaires and direct inquiry with the company's main leaders. At the end of this investigation it was determined that the institution lacks strategic plans generating deficiency by not establishing objectives that lead to compliance and progress of the company, in turn it was found absence of function manual where the different activities carried out in the institution are exposed.

Keywords: Internal Control, efficiency, effectiveness, operability, reasonableness, procedures.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación, “**CONTROL INTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A. DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2016**“, elaborado por el Sr. Jeffry Ernesto Vera Balón egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Miguel Ángel Ganchozo López

TUTOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“CONTROL INTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A. DEL CANTÓN SALINAS, AÑO 2016”**, elaborado por **Vera Balón Jeffry Ernesto** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, reading "Jeffry Vera", is written over a horizontal line. The signature is enclosed in a circular scribble.

VERA BALÓN JEFFRY ERNESTO

C.C. No.: 240008605-0

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por regalarme la vida e inteligencia, a mis padres por brindarme su apoyo incondicional y saber guiarme hacia el camino correcto, a mi familia y compañeros ya que de ellos recibí las fuerzas anímicas y culminar este trabajo.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por darme la oportunidad de prepararme profesionalmente y a los docentes que tuvieron toda la predisposición de impartir sus conocimientos.

DEDICATORIA

El desarrollo de este trabajo de titulación se lo dedico a Dios ya que es el pilar espiritual fundamental que me da las fuerzas y vida para conseguir mis metas, a mis padres que me dieron las fuerzas y motivación, a mis seres queridos con los cuales comparto cada momento, además a todos aquellos que forman parte del diario vivir brindándome apoyo incondicional.

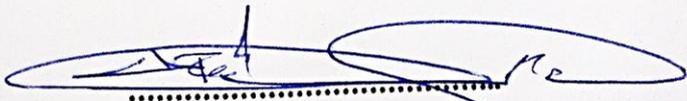
TRIBUNAL DE GRADO


.....
Econ. Margarita Panchana
Panchana, MTF.
DECANA (E) DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS


.....
Leda. María Fernanda Alejandro
Lindao MCA.
DIRECTORA (E) DE LA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA


.....
Ing. Miguel Ganchozo López MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS


.....
Ing. Wilson Toro Álava, Mgs.
DOCENTE ESPECIALISTA DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS


.....
Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E) DE
LA UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. Revisión de la literatura.....	6
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos.	8
1.2.1. Control Interno	8
1.2.2. Toma de decisiones	20
1.3. Fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legal	24
CAPITULO II.....	27
MATERIALES Y MÉTODOS	27
2.1. Tipo de investigación	27
2.2 Métodos de la investigación.....	27
2.3. Diseño de muestreo	27
2.5 Plan de trabajo.....	29
CAPÍTULO III.....	32
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
3.1 Análisis de datos.....	32
3.1.1 Análisis de la entrevista realizada al Presidente.....	32
3.1.2 Análisis de la entrevista realizada al Gerente.....	36
3.1.3 Análisis de la entrevista realizada al Contador – Comisiones.....	41
<u>3.1.3 Análisis de contenido</u>	<u>44</u>
3.2 Limitaciones	66
3.3 Resultados.....	66
<u>Informe Técnico.....</u>	<u>66</u>
Conclusiones.....	71

Recomendaciones	72
3.4 Propuesta	73
3.4.1 Objetivo	73
3.4.2 Alcance	73
Conclusiones	99
Recomendaciones	100
Bibliografía	101
Anexos	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Componentes del Control Interno.	11
Figura N° 2: Ciclo de la calidad total del servicio.	23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Población.....	29
Tabla N° 2 Programa de Ejecución	31
Tabla N° 3 Cuestionario del Control Interno	44
Tabla N° 4 Resumen de los resultados	60
Tabla N° 5 Nivel de confianza y riesgo.....	60
Tabla N° 6 Razones Financieras.....	64
Tabla N° 7 Materialidad de cuenta por cobrar	65
Tabla N° 8 Resultados de la evaluación.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Indicador de cumplimiento de capacitaciones	62
Cuadro N° 2 Indicador de cumplimiento en compras de muebles	63
Cuadro N° 3 Funciones y responsabilidades de Junta General	74
Cuadro N° 4 Funciones y responsabilidades del Presidente	75
Cuadro N° 5 Funciones y responsabilidades del Gerente	76
Cuadro N° 6 Funciones y responsabilidades del Comisario	77
Cuadro N° 7 Funciones y responsabilidades del Contador	78
Cuadro N° 8 Funciones y responsabilidades de la Secretaria	79
Cuadro N° 9 Funciones y responsabilidades de Comisiones Especiales	80
Cuadro N° 10 Perfil de cargo de Presidente	81
Cuadro N° 11 Perfil de cargo de Gerente	83
Cuadro N° 12 Perfil de cargo de Contador.....	85
Cuadro N° 13 Perfil de cargo de Secretaria.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Organigrama de la compañía	68
Gráfico N° 2 Proceso de registro de ingreso	89
Gráfico N° 3 Proceso de gastos	90
Gráfico N° 4 Proceso de conciliación bancaria.....	91
Gráfico N° 5 Proceso de servicios.....	93
Gráfico N° 6 Procedimiento de cobranza.....	98

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Anexo N° 2 Fotografías oficinas de la compañía Costamovil y Servicios

Anexo N° 3 Reglamento interno de la compañía

Anexo N° 4 Organigrama de la compañía

Anexo N° 5 Inspección organismo de control IEES

Anexo N° 6 Estados de situación financiera suscrito por contador y gerente

Anexo N° 7 Estado de resultado integral suscrito por contador y general

Anexo N° 8 Control detallado de cuentas por cobrar

Anexo N° 9 Control de cobro de multas

Anexo N° 10 Justificación legal por ausencia de auditoría

Anexo N° 11 Certificado de cumplimiento de obligaciones

Anexo N° 12 Análisis vertical Estado de Situación Financiera

Anexo N° 13 Análisis vertical Estado de Resultado Integral

Anexo N° 14 Carta aval de la empresa

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas buscan la optimización de sus recursos mediante implementación de objetivos institucionales, evaluación de procesos, identificación de las debilidades y cumplimiento de directrices y políticas que en efecto permita el desenvolvimiento empresarial eficaz, además se debe considerar los cambios constantes que se generan en el mundo “Por los cambios tecnológicos, las aplicaciones económicas y por la llamada globalización de la economía, las organizaciones han venido evolucionando rápidamente y por ello los riesgos y, por ende, los controles han tenido que modificarse” (Estupiñán, 2015, pág. 11).

Estupiñán Gaitán (2015) afirma que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia (pág. 34).

Una errada estructura de un control interno y ausencias de evaluaciones representaría un riesgo potencial para una organización, generando incertidumbre con respecto a la estabilidad económica y funcional empresarial, en efecto el COSO se constituye en la herramienta principal de una empresa ya que al momento de efectuar una auditoría financiera proporciona información valiosa e importante para obtener una valoración del entorno de la organización, evaluación de riesgos, supervisión, procedimiento y sistema de información.

En el mundo empresarial un buen ambiente de control en una organización fija el cumplimiento de las metas y objetivos, además de un excelente registro a los estados financieros con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias institucionales. En el país estas organizaciones gremiales cuentan con un control interno, pero a su vez no son evaluados para determinar si se llevan a cabo de manera eficiente sus actividades para un buen desarrollo organizacional por lo que esto se constituye una problemática institucional, y más aún aquellas que no poseen algún tipo de control en la institución.

Las organizaciones a nivel global se encaminan a nuevos procedimientos administrativos y financieros que requieren una adaptación inmediata, para hacer frente a la competencia. La Compañía de Transporte de Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. y preparar las recomendaciones para su respectivo cumplimiento. Esta compañía presta servicios de transporte vehicular de puerta a puerta para una buena satisfacción del cliente, está ubicada en la parroquia José Luis Tamayo “Muey” del cantón Salinas.

El motivo de esta investigación es evaluar el control interno verificando los procedimientos que se ejecutan sistematizando la información; consecuentemente se dará a conocer los resultados obtenidos para sus respectivos controles acogiéndose a las recomendaciones expuestas, a su vez la realización de esta investigación donde se empleará los conocimientos adquiridos, servirá como instrumento de titulación y consulta.

La Compañía de Transporte de Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. en la actualidad no ha efectuado una evaluación a los procesos administrativos y

financieros, además carece de personal encargado que lleve a cabo el respectivo control, por ello la evaluación del control interno se la realiza para el mejoramiento de los procesos y determinación de deficiencias con la que esta se encuentra. Así mismo es importante mencionar que la compañía requiere de planes estratégicos que contribuyan al mejoramiento de procesos y cumplimiento de metas mejorando la eficiencia institucional, cabe recalcar que se necesita de manual de funciones que describan las actividades y responsabilidades en cada puesto de trabajo.

Todas las instituciones requieren tener un continuo control de sus recursos y actividades humanas, materiales o económicas que permitan un ambiente adecuado de las mismas, por ello este trabajo de investigación va encaminado a evaluar el control interno de Compañía De Transporte De Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A., una vez obtenidos los resultados de la evaluación se aplicarán las respectivas recomendaciones con los que se esperan el buen funcionamiento en sus operaciones financieras y administrativas de la compañía, tomando buenas decisiones con respecto a los problemas detectados.

La compañía necesita estar al tanto si el sistema de control interno es eficiente y eficaz por ello se formula la siguiente pregunta ¿Cómo afecta el Control Interno en la Toma de Decisiones de la Compañía De Transporte De Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. en el año 2016?.

El objetivo general de la investigación es evaluar el Control Interno en las áreas administrativa de la Compañía De Transporte De Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. proporcionando medidas correctivas para el buen funcionamiento institucional.

Como tarea científica se busca la determinación de la eficiencia y eficacia de las operaciones, luego se realizará la medición de la rentabilidad financiera de la Compañía de Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A., y por último se efectuará el análisis del nivel de efectividad del control interno.

Actualmente en las organizaciones se suscitan cambios en el sistema de control interno ya sean por aspectos políticos, económicos incluso social, dando origen a riesgos administrativos y contables. Al evaluar el control interno se conocerán las posibles deficiencias o riesgos de la organización por lo tanto es necesario realizar la misma periódicamente para un buen funcionamiento institucional.

La Compañía de Transporte de Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. brinda el servicio de transporte y sus ingresos económicos son las aportaciones de los socios que integran la compañía, la misma que desde su creación año 2006 jamás ha sido sometida a ningún tipo de auditoria, para el desarrollo de esta investigación es necesario efectuar la evaluación del control.

El tipo de investigación a realizarse es descriptivo con idea a defender donde se empleará los métodos inductivos, deductivos obteniéndose información a través de las entrevistas realizadas a las principales autoridades de la compañía, además se utilizará los métodos analíticos y sintéticos realizados con un análisis exhaustivo de los procedimientos y actividades que se ejecuten en la institución.

Culminada la revisión de los procedimientos en el entorno interno y de la sistematización de la información consecuentemente se dará a conocer los resultados obtenidos para sus respectivos controles acogiendo a las

recomendaciones expuestas para el mejoramiento funcional y organizacional en la compañía, garantizando la permanencia y el crecimiento institucional.

La evaluación del Control Interno en la Compañía De Transporte De Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A permitirá conocer la situación administrativa y contable con la que actualmente se encuentra la compañía de taxis planteando una reestructuración para minimizar las deficiencias encontradas, además es importante la determinación del nivel de confianza y riesgo el mismo que se realizará utilizando como herramienta el cuestionario del control interno, con ello se examinará los procesos que se llevan a cabo en la empresa, verificando la eficiencia y eficacia del mismo para la toma de decisiones de la organización.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

El capítulo I contiene la revisión de la literatura, el desarrollo de teorías, el marco contextual y legal de la investigación los mismo que son fundamentados con bibliografía de libros, artículos y revistas científicas. En el capítulo II se presenta los materiales y métodos usados para el estudio; es decir tipos de investigación, métodos, muestreo y los instrumentos de recolección de datos siendo de gran importancia para el desarrollo del trabajo de titulación. En el capítulo III se presenta el análisis de los resultados, en donde se presentan además las conclusiones y recomendaciones del estudio dando a conocer el resultado final de la investigación con el fin de mejorar los procesos y funciones que se realizan en compañía de transporte de taxis y culminando con elaboración de la propuesta de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura.

El control interno es una herramienta fundamental en la empresa que permite salvaguardar los bienes y a su vez garantizar el crecimiento y permanencia en el mercado. Paiva Johana (2013) en su investigación denominado: “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa Cobros del Norte S.A.” cuyo objetivo principal es evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad, empleándose un enfoque cualitativo y cuantitativo en la investigación utilizando técnicas de recolección de datos como entrevistas y encuestas, obteniendo como resultados mala segregación de funciones con lo que respecta al ambiente de control detectándose errores involuntarios por exceso de actividades a un solo personal, además se constató que algunas decisiones importantes son desconocidas por el personal, por lo tanto la toma de decisiones es un factor de gran trascendencia que debe ser comunicada a todos los miembros de una organización.

La evaluación del control interno permite hallar las falencias de una organización determinando el riesgo de control, realizándose mediante distintos métodos como son: cuestionarios, narrativo o descriptivo o diagramas de flujo, a su vez se realizan papeles de trabajos que contienen el flujo de las operaciones que se realizan, además de áreas vinculadas en cada procedimiento, así como los controles que se llevan a cabo en la empresa.

Una vez que se determine el grado de confiabilidad, eficiencia y eficacia en los controles realizados obteniéndose el resultado de la evaluación del sistema del control interno, se efectúan las respectivas recomendaciones para una buena toma de decisiones de la organización, consecuentemente se deberá realizar un seguimiento al cumplimiento de las misma para garantizar el buen funcionamiento económico y gerencial.

De los Santos Villao (2014) en su trabajo de investigación denominada: “El control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la sección de transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo” que tiene como objetivo establecer la incidencia de los controles internos en la toma de decisiones de la sección de transporte, la misma que se desarrolló mediante método analítico-sintético observando la información obtenida y las actividades que se realizan en la institución donde finalmente se detectaron deficiencias como consecuencia de inexistencia de programas y manuales de funciones que mejoren la gestión del personal. Cruz, L (2013) en su investigación “Evaluación del control interno y su incidencia en las Cuentas por Cobrar de foro Miraflores” donde establece como objetivo evaluar la incidencia que tiene en los procesos de cobranza y contribución al buen desarrollo de las operaciones del mismo, utilizando un estudio tipo descriptivo a los procesos de control interno que se utilizaron en la organización con un enfoque cualitativo aplicando entrevista y obteniendo como resultado un manual de control interno desactualizado donde falta incorporar los cinco componentes del COSO 1, además la ausencia de gestión en cobranza generan exceso de cuentas incobrables ocasionando pérdidas económicas en la institución.

Considerando lo expuesto anteriormente resulta oportuno recalcar que el control interno incide en la toma de decisiones empresariales dependiendo de los cambios organizacionales o errores encontrados para que en efecto se generen adecuadas alternativas y soluciones al problema suscitado, cabe mencionar que la compañía de taxis convencional Costamovil & Servicios no se han realizados controles a los procesos internos administrativos y financieros siendo necesario el desarrollo de este trabajo de titulación.

1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos.

1.2.1. Control Interno

El control interno es un conjunto de procedimientos, reglas, técnicas y otras actividades administrativas que se realizan en una organización cuya finalidad es proporcionar un grado de seguridad en cuanto a las funciones ejecutadas en cumplimiento de sus objetivos y que garanticen efectividad y eficiencia además de razonabilidad financiera y cumplimientos de las normas, leyes y demás regulaciones a las que se rige la empresa.

Al referirse del control interno se hace referencia a “Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos” (Estupiñán Gaitán, 2015, pág. 33) es decir, un sin número de actividades engloban las acciones que se pretenden conocer para determinar si los procesos se están llevando a cabo de una manera eficiente en la organización.

Objetivos Del Control Interno

Rodrigo Estupiñán (2015), menciona que:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (pág. 19).

De acuerdo a lo anterior expuesto, los objetivos básicos del control interno son los siguientes: salvaguardar los bienes de la empresa para garantizar la permanencia de la compañía, revisar información financiera y administrativa ya que de esta manera se establece la razonabilidad y confiabilidad de los mismos, establecer políticas para el cumplimiento de actividades laborales y promover la consecución de los objetivos institucionales y metas trazadas que certifiquen el crecimiento empresarial.

Importancia del Control

Desde la creación y publicación del COSO en el año 1992 donde participaron especialistas, profesionales contadores y auditores como menciona Estupiñán Gaitán, (2015):

Ha resurgido en forma impresionante la atención hacia el mejoramiento del control interno y un mejor gobierno corporativo, lo cual fue derivado de la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en

cualquier tipo de organización, esto ante los numerosos escándalos, crisis financieras o fraudes, durante los últimos decenios (pág. 34).

Donde además Estupiñán Gaitán, (2015) resalta que:

El concepto de la “responsabilidad” (accountability), como uno de los factores claves para el gobierno o dirección corporativa de las organizaciones: en este sentido, conviene recordar que un eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad, en relación con la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y los terceros interesados (pág. 34).

Según Estupiñán Gaitán (2015) menciona que: “Impulsa una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones, y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de Control a nivel internacional” (págs. 34-35).

Componentes

El modelo COSO 1 está compuesto por cinco componentes que son los siguientes:

- Ambiente de control. - Conformar todo referente a valores éticos y estructura en una organización es decir proporciona disciplina y competencia con el personal que labora en la entidad siendo un pilar fundamental para la empresa y demás componentes.
- Evaluación de los riesgos. - Una empresa debe identificar los riesgos internos y externos a los que se expone constantemente principalmente con los referentes a el cumplimiento de sus objetivos.

- **Actividades de control.** – Está compuesto por normas, procedimientos y todas las actividades que garanticen el buen funcionamiento de la organización. “Ello incluye un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones” (Estupiñán Gaitán, 2015, pág. 40).
- **Información y comunicación.** - Es importante identificar y manifestar al personal las actividades que se llevan a cabo con la finalidad de que cada uno cumpla con sus responsabilidades, gestionando y controlando sus actividades.
- **Supervisión.** – La evaluación constante en una entidad asegura que todos los procesos que se llevan a cabo se desarrollen eficaz y eficientemente además previene y hace frente a los riesgos que se suscitan en el momento.



Figura N.º 1 Componentes del Control Interno.

Fuente: Administración de Riesgos E.R.M. y la auditoría interna - Estupiñán Gaitán (2015), Bogotá – Colombia: Ecoe Ediciones.

Organización

Toda organización nace de un grupo de personas cuyo objetivo es realizar actividades propuestas que tienen un fin común, y es así como surge la compañía de taxis Costamovil y Servicios con el fin de brindar servicio exclusivo de transporte de taxis convencionales de manera organizada. “Una organización es una estructura ordenada en donde existen e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular” (Roldán, 2015).

Dirección

Según P., (2009) menciona lo siguiente: “Esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación” (pág. 4).

La dirección es el pilar fundamental en la compañía ya que de ella se toman las decisiones, además gestionan recursos y actividades para el cumplimiento de objetivos y metas garantizando el mejoramiento institucional.

Asignación de Responsabilidades

Salla García & Ortega Soriano (2008) sostiene que “es una tarea no siempre fácil, ya que requiere unas dotes de percepción y análisis de las capacidades de cada miembro del equipo, así como de la calidad y capacidad de todos los elementos” (pág. 119).

En la asignación de responsabilidades se debe considerar el nivel de eficiencia del personal que labora dentro de la institución acompañado de metas y obligaciones dentro de su trabajo en el que se desempeña, teniendo disponibilidad de tiempo en sus actividades diarias.

Sistemas y Procedimientos

Un sistema “es un todo organizado, implica un complejo interconectado de componentes o partes fundamentales relacionadas, que forman un todo” (Irazabal, 2013). Un procedimiento es la ejecución de tarea o trabajo que se lleva a cabo de manera ordenada y cronológicamente con el fin de lograr un propósito determinado.

Es importante la implementación de procedimientos en la institución ya que se detalla en el mismo todas las actividades y metodología de las tareas a realizarse en la compañía.

Manual de procedimiento

Los manuales de procedimientos contienen información muy importante al momento de realizar una evaluación al control interno ya que es donde se detalla las instrucciones y procesos que se llevan a cabo, con referencia a lo anterior es necesario efectuar procedimientos en la compañía de taxis facilitando la supervisión e inspección de las tareas que se ejecutan en cada área. “Un manual de procedimiento es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas” (Palma, 2009).

Informe

El informe contiene el dictamen final del auditor donde plasma los resultados encontrados con sus respectivo análisis y recomendaciones al caso.

Bonilla Martínez (2011) manifiesta lo siguiente:

Es la expresión de una opinión profesional, en el que se materializa el resultado del ejercicio de auditoria y contiene además del dictamen, la evaluación del control interno, el cumplimiento de las normas y procedimientos, y otros aspectos relacionados con la gestión y el periodo.

Personal administrativo

El personal administrativo se compone de especialistas que realizan funciones específicas inmersas a la administración incluyendo personal de apoyo ya sean secretarias, auxiliares, entre otros, dotados de experiencias para ejercer sus actividades satisfactoriamente, con referencia a lo anterior García Garrido (2012) menciona que “Para todos ellos se requiere formacion y experiencia acorde a la especialidad” (pág. 208).

Capacitación

La adquisición permanente de conocimientos garantizaría un buen desempeño del personal para desarrollar habilidades adquiridas en el transcurso del proceso, en la actualidad en la compañía se realizan capacitaciones anuales con poca frecuencia siendo importante implementar planes de capacitación donde se proyecten y

realicen periódicamente, a su vez Hernández Herrera & Juárez Suárez (2015) menciona que “capacitar implica preparar al trabajador para el desarrollo y desempeño de un trabajo distinto al que normalmente realiza y que por regla general es mejor retribuido” (pág. 108).

Eficiencia operativa

La eficiencia operativa es rediseñar los métodos operativos para optimizar los recursos y la estructura organizacional, mejorando la calidad y oportunidad de sus resultados.

Es evaluar, analizar y corregir el proceso operativo del negocio, definiendo las funciones y perfiles de cada puesto, además reestructurar las políticas actuales de la empresa bajo criterios de eficiencia y control de operación.

Según (Gallardo, 2017) donde menciona que “una mejor estrategia operativa le ayuda a solucionar los problemas y de esta manera optimizando resultados”.

Supervisión

Es una acción que se realiza permanentemente con el fin de observar y asegurarse que las actividades y procesos se lleven a cabo de la mejor manera, realizando evaluaciones del desempeño del personal, como menciona Tonon, Robles, & Meza, (2004) define supervisión como “un proceso teórico- metodológico que se despliega en dos espacios: el ejercicio profesional y la formación académica” (pág. 15). Uno de los componentes del control interno es la supervisión donde es

necesario realizar una evaluación de calidad y rendimiento del mismo siendo llevado a cabo por la administración las veces que sea necesario.

Evaluación

Una evaluación es un medio que sirve para comprobar los logros conseguidos en cuanto a objetivos y a su vez determinando la eficiencia de la compañía para consecuentemente tomar medidas correctivas en base a los resultados obtenidos, por su parte la Oficina de Evaluación del PNUD (2009) indica que “La evaluación es un ejercicio selectivo que intenta evaluar de manera sistemática y objetiva los procesos hacia un efecto y su realización” (págs. 6-7).

Evaluación del Control Interno

La evaluación del control interno es la etapa que está orientada a conocer la estructura y otorgar una visión inicial de los procesos de gestión que se deben controlar.

Según Estupiñán Gaitán (2015) menciona que “por definición, el control interno contempla una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los objetivos del sistema se cumplirán” (pág. 161). Por el contrario, los sistemas de control de menor calidad, generarán menos confiabilidad y consecuentemente, una mayor necesidad de aplicación de pruebas de auditoría.

Es importante indicar, que las entidades implementan sus sistemas de control interno, como un proceso que aporta grados de seguridad razonable en la consecución de los siguientes objetivos:

- Eficiencia y eficacia en los procesos.
- Información financiera razonable.
- Acatamiento de leyes, reglamentos y políticas.

La eficiencia de las operaciones es muy importante ya que de esto depende el éxito y el buen ambiente institucional de la empresa obteniendo resultados de excelente funcionamiento y generando un posicionamiento en el mercado y en el caso de pertenecer dicha organización al sector público se estaría otorgando un buen servicio institucional y empleados los recursos de mejor manera para el bien de la ciudadanía.

Métodos para evaluar el sistema de control interno

Según Estupiñán(2015) manifiesta que existen tres métodos de evaluación del sistema de control interno por medio de:

- Cuestionario
- Narrativo o descriptivo
- Gráfico o diagramas de flujo. (pág.164)

Método de cuestionarios

Martínez Calderin (2009) alude:

este método se basa en un conjunto de preguntas estándar presentadas por escrito en un formulario preimpreso o dentro de un programa o archivo incorporado a un procesador personal, sobre los aspectos fundamentales del control interno que

son comunes a la mayoría de las empresas y que interrogan sobre los sistemas y operaciones que se realizan en el ente (pág. 6).

Este método será utilizado en el trabajo de titulación siendo el más utilizado al momento de evaluar el control interno de una organización.

Método narrativo o descriptivo

Estupiñán Gaitan (2015) menciona que el método narrativo o descriptivo: “Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema” (pág. 165).

Estupiñán(2015) menciona que:

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa (pág.166).

Evaluación Del Riesgo De Auditoría

Es importante determinar el nivel de riesgo de los procesos en la compañía estableciendo las causas que los originan, efectos que se susciten y a su vez proponiendo nuevos controles que eviten o minoricen los mismo.

Contraloría General del Estado (2001) menciona que “la evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, mide el nivel presente en cada caso, se puede medir en cuatro grados posibles”:

- No significativo
- Bajo
- Medio (moderado)
- Alto (pág. 140)

El control interno administrativo

El control interno contable administrativo, como menciona Estupiñán Gaitán (2015) “que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables” (pág. 7), por ello es importante que se realicen estos tipos de controles en la compañía fomentando al respectivo logro de los objetivos institucionales de la compañía.

El control interno contable

El propósito del control interno contable es determinar la confiabilidad y veracidad de los estados financieros garantizando la información económica y es así como menciona Estupiñán Gaitán (2015) unos de los objetivos es “que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable en que se llevan a cabo” (pág. 8), para que la respectiva presentación de los estados financieros sea confiable y razonable.

El Cuadro De Mando Integral (The Balanced Scorecard)

El antecedente más reconocido del balanced scorecard es el tableau de bord que surgió en Francia, el cual presenta indicadores financieros y no financieros para controlar los diferentes procesos de negocios. Desde la década de los sesenta existían diferentes acercamientos para el control de los procesos de negocios. La idea siempre giraba en torno a seleccionar un conjunto de indicadores que pudieran ser construidos para apoyar la gestión, solo que normalmente las áreas de negocios eran definidas y fijas (Luna González, 2014, pág. 310).

1.2.2. Toma de decisiones

Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. “Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. Para los administradores, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades” (B., 2009, pág. 4).

La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Se debe empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización (B., 2009, pág. 4).

Tipos de decisiones

Las decisiones se llevan a cabo luego del resultado del cual se espera solucionar el problema organizacional en base a varias alternativas lideradas principalmente por los directivos de la empresa. B. Mary (2009) indica que las decisiones pueden estar divididas en dos categorías programadas y no programadas (pág. 18).

Decisiones programadas

Según B. Mary, (2009) menciona que “son programadas en la medida que son repetitivas y rutinarias, así mismo en la medida que se ha desarrollado un método definitivo para manejarlas” (pág. 18).

Estas se llevan a cabo a través políticas o procedimientos ya establecido las mismas que facilitarán las tomas de decisiones.

Decisiones no programada

Son los que se suscitan de manera inesperada y del cual no existe una guía por lo que tardará más tiempo en tomar una decisión con respecto a la situación y problemas generados, Pilar Aparicio & Blanco Fernández (2009) indica que:” son decisiones que dan respuestas a problemas imprevistos. Por ejemplo, la baja laboral de un trabajador que se prolonga en el tiempo y que está generando retrasos en los trabajos” (pág. 188).

Componentes de la decisión

Existen 5 componentes para la toma de decisiones los cuales son los siguientes:

- Información
- Conocimientos
- Experiencia
- Análisis
- Juicio

Se recolecta información en general incluyendo aquellas que son y no son favorables a la situación para delimitar el problema.

Al momento que se genera el problema quien forma parte de aquello en busca de una solución ya sea el resultado positivo o negativo que haya obtenido le proporcionará experiencia para el próximo evento que se genere. Al referirse a un mecanismo que se lleve a cabo para analizar un problema se menciona que “un analisis es el acto de separar las partes de un elemento para estudiar su naturaleza, su funcion y su significado” (ABC, 2009). En efecto se analizará información administrativa y contable en la compañía para determinar las falencias en la misma.

Ciclos de mejoras

El buen desempeño del personal o la excelencia del servicio en una organización es importante para hacer frente a la competencia para aquello surgió un proceso de mejoramiento continuo denominado PHVA que fue presentado por Deming basado en planear, hacer, verificar y actuar siendo este un modelo eficaz de competencia en una empresa u institución. González Ariza (2017) menciona “que este ciclo es importante también como guía para el diseño e implementación eficiente y eficaz

de un modelo de competencia para el mejoramiento de los procesos de selección, inducción, capacitación, y evaluación de personal de toda organización” (pág. 31).

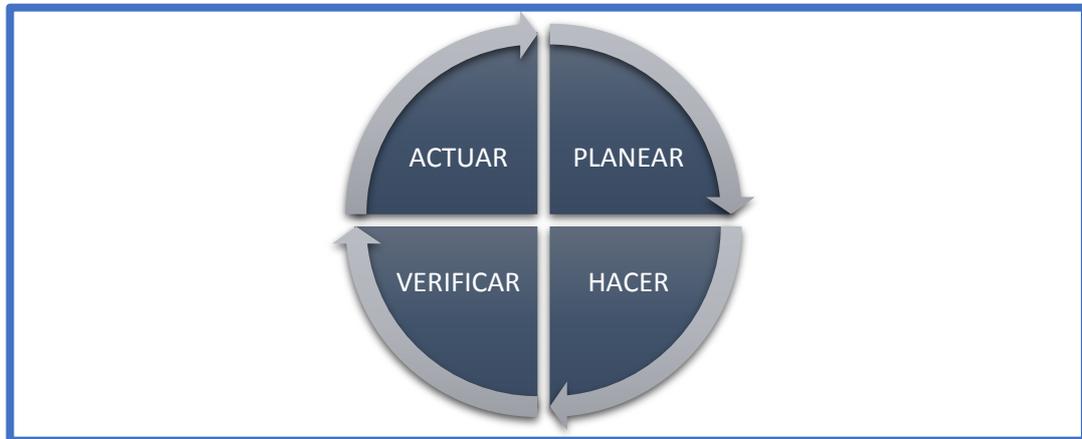


Figura N.º 2: Ciclo de la calidad total del servicio.

Fuente: Gerencia y servicios: alternativa para la competitividad - (Uribe Macías, 2011, pág. 47)
Bogotá – Colombia: Ediciones de la U.

Planear

Es el inicio de un proceso ya que para ejecutar un plan de mejoras se debe determinar las actividades que se van a realizar el mismo que permitirá conocer los avances y monitoreos, por su parte Morales Castro & Morales Castro (2014) define que “la planeación tiene como objetivo establecer los objetivos que se desean alcanzar, después de hacer un análisis de la compañía y su interacción con el medio ambiente donde se desarrollan los caminos para alcanzar los objetivos” (pág. 2).

Hacer

Una vez que se ha realizado la planificación del proceso se debe ejecutar el mismo de manera conjunta, a su vez Uribe Macías (2011) alude que se “debe reflejar la capacidad de la organización y de su talento humano para tomar decisiones, liderar

el desarrollo de procesos, trabajar en equipo y asignar adecuadamente los recursos” (pág. 47).

Verificar

Luego de realizar una planeación y consecuentemente ejecutado se verificará realizando evaluaciones del proceso efectuado. “En esta etapa puede encontrarse que las actividades y resultados del hacer corresponden a lo establecido en el planear o, por lo contrario, que se han presentado divergencias entre ellas” (Uribe Macías, 2011, pág. 47).

Actuar

Luego de la verificación del proceso realizado se tomará las respectivas medidas con respecto a los resultados obtenidos, principalmente si se ha observado falencias entre el hacer y planear. “Analiza las causas se establece un plan de mejoramiento con base en medidas correctivas para volver a tomar el rumbo indicado” (Uribe Macías, 2011, pág. 47).

1.3. Fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legal

La Constitución de la República del Ecuador en su capítulo séptimo de Administración pública menciona lo siguiente:

“Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía,

desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.” (WIPO, 2017)

Las organizaciones hoy en día deben regirse bajo principios como los mencionados anteriormente ya que de estos se obtiene una credibilidad y crecimiento institucional ante la sociedad.

En la actualidad las competencias con respecto a tránsito son reguladas por GAD municipales por ende la compañía de taxis convencional Costamovil & servicios está sometida a disposiciones y regulaciones de la entidad municipal.

Tomando en referencia a la Constitución en su capítulo cuarto de Régimen de competencias donde detalla lo siguiente:

“**Art. 264.**-Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal” (Asamblea Nacional, 2015).

La compañía de transporte de taxi convencional Costamovil & servicios se encuentra regulada por Superintendencia de compañías garantizando que sus funciones se efectúen lícitamente.

En el artículo 3 de la sección I de la ley de compañía hace referencia a la prohibición de compañías que operen ilícitamente haciendo énfasis a las leyes mercantiles que rigen actualmente y buenas costumbres.

La ley Orgánica de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial garantiza el servicio de transporte con un servicio de calidad a la ciudadanía como menciona en el artículo tres exponiendo lo siguiente:

“**Art. 3.-** El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas” (Agencia Nacional de Transito, 2012).

Haciendo referencia a lo establecido en la agencia nacional de tránsito referente al transporte de taxi menciona a continuación lo siguiente:

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento (Agencia Nacional de Tránsito, 2012, pág. 17).

El servicio de taxis se prestará exclusivamente en el área del territorio ecuatoriano, establecido en el permiso de operación respectivo; y, fletado ocasionalmente a cualquier parte del país, estando prohibido establecer rutas y frecuencias (Agencia Nacional de Tránsito, 2012, pág. 18). La compañía de taxis de transporte de taxi convencional Costamovil & Servicios S.A opera bajo la normativa y cumplimiento de las leyes anteriormente mencionadas garantizando la permanencia operativa de las unidades en la institución , y proporcionando seguridad en el servicios que brinda a sus usuarios.

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrolló en este trabajo es cualitativo de tipo descriptivo, por lo que se evalúa y recolecta información en base a conceptos, aspectos o componentes del control interno (COSO I) en el cual se describe datos referentes a los procesos y reglamento interno que rige en la compañía. Además, se detalló situaciones, eventos, interacciones que han generado cambios financieros y administrativos en la compañía.

2.2 Métodos de la investigación

Inductivo–Deductivo. -Consiste en obtener los resultados de las Entrevistas realizadas al personal Administrativo.

Analítico–Sintético. -En el Trabajo de Investigación se realizó un análisis exhaustivo de los procedimientos y actividades que se ejecutan con la finalidad de establecer los puntos críticos, en los cuales se pondrá mayor énfasis para dar solución al problema

2.3. Diseño de muestreo

Debido a las características de esta investigación en la compañía de taxis Costamovil y Servicios es necesario que la información se obtenga del personal que

está involucrado en controles y toma de decisiones, por lo tanto se empleó una muestra no probabilística por conveniencia adquiriendo el criterio de las principales autoridades y personal administrativo que pertenecen a la compañía integrado por gerente, presidente, contador y miembro de comisiones especiales considerados muy importante para ejecutar el estudio y obtener información relevante de la investigación.

2.4. Diseño de recolección de datos

Fuentes de investigación

En el presente trabajo se utilizó como fuente de investigación textos físicos y digitales, artículos de revista científicas e investigaciones realizadas referentes al control interno y toma de decisiones sirviendo como guía en el desarrollo del mismo.

Técnicas de investigación

Para obtener información veraz y oportuna se empleó como técnica de investigación la entrevista, que fue aplicada a las principales autoridades del área administrativa (Presidente, Gerente y Contador) y miembro del directorio de comisión especial de la Compañía De Transporte De Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. con la finalidad de conocer el grado de eficiencia, efectividad en sus operaciones, además verificando el cumplimiento íntegro de las actividades en la compañía, como instrumento se utilizó un cuestionario el mismo que estará compuesto por preguntas direccionadas al tema de investigación.

Tabla N° 1: Población

CARGO	N.º
Presidente	1
Gerente	1
Contador	1
Comisiones especiales	1
Total	4

Fuente: Cía. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

2.5 Plan de trabajo

Motivo

Verificar los procesos administrativos para la toma de decisiones en la compañía de transporte de taxis convencional Costamovil & Servicios S.A.

Objetivo General

Evaluar el control interno para la toma de decisiones en la compañía de transporte de taxis convencional Costamovil & Servicios S.A.

Específicos

- Determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Medir la razonabilidad de los estados financieros
- Analizar el nivel de efectividad del control interno.

Alcance

Se efectuará la revisión del control interno de la Compañía de Transporte de Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016.

Disposiciones Legales

Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Compañías
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial

Base técnica

- Reglamento Interno de la Compañía de transporte de taxis Costamovil & Servicios S.A.

Organismos de Control

- Superintendencia de Compañías.
- Normas Internacionales de Auditoría.
- Servicios de Rentas Internas
- Agencia Nacional de Tránsito

Tiempo de ejecución

180 días

Documentación de soporte

Documentación física

Archivos digitales

Personal que será entrevistado

- Lcdo. Salomón Alarcón Nevarez – PRESIDENTE
- Santiago De la Cruz Reyes – GERENTE
- CPA. Vinicio De la cruz Del Pezo – CONTADOR
- Sr. Wilmer Rivera Mendoza-Miembro del directorio de comisiones especiales

Tabla N° 2 Programa de Ejecución

N.º	PROCEDIMIENTOS	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	OBSERVACIONES
1	Planificación	21/02/2018	22/05/2018	Ninguna
2	Ejecución del trabajo	03/03/2018	03/06/2018	Ninguna
3	Visitar las instalaciones de la compañía para la constatación de información	03/03/2018	03/05/2018	Ninguna
4	Entrevista a gerente de taxi Costamóvil & Servicios	04/04/2018	08/05/2018	Ninguna
5	Comunicación de resultados para la toma de decisiones	05/06/2018	05/06/2018	Ninguna

Fuente: Cía. de taxis “Costamóvil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de datos

La entrevista se realizó a las principales autoridades involucradas en la toma de decisiones de la compañía de taxis convencional Costamovil & Servicios S.A. con el fin de obtener información relevante al ser considerados informantes claves para la investigación.

Realizadas las consideraciones anteriores se optó realizar la entrevista a miembros administrativos como gerente, presidente, contador y un miembro de comisiones especiales.

3.1.1 Análisis de la entrevista realizada al Presidente

1. ¿Se realizan evaluaciones a las actividades administrativas en la compañía de Taxis Costamóvil & Servicios?

Análisis:

Si se efectúan evaluaciones periódicas en la institución ya que es un mecanismo para medir el aprovechamiento o debilidades de las actividades realizadas fomentando el mejoramiento de las funciones administrativas y crecimiento institucional en la compañía. Además los socios que conforman la compañía están vigilantes del desarrollo de las actividades que se efectúen en la institución.

2. ¿Cuáles son las funciones que realiza como directivo en la compañía de taxis?

Análisis:

Las funciones que se realizan conciernen a la parte administrativa como es la aplicación de estatutos, cumplimiento de reglamento interno, organismo de control, problemas con unidades, todo respecto al pago de accionistas y llamado de atención dentro de la compañía, además de convocar y dirigir las juntas generales y reuniones del directorio con el fin de analizar y resolver las problemáticas que se susciten en el momento.

3. ¿Cuáles han sido las dificultades y logros obtenidos en su gestión administrativa?

Análisis:

En su gestión no ha tenido mayores dificultades ya que siempre ha existido un diálogo comprendiendo la situación de los socios como los estatutos. Los logros que ha conseguido es el aumento de socios de 28 que constaban con permiso de operación actualmente son 47, además cobro de cartera vencida de 5000 dólares y por último ganar juicio a 3 accionistas mayoritarios que ya no pertenecen a la compañía, por lo tanto, las dificultades que se han presentado en la institución no han sido un obstáculo, pasando las barreras e inconvenientes. Así mismo los logros conseguidos tienen un grado de significancia alta ya que son relevantes para el crecimiento institucional, todo para beneficio de la compañía.

4. ¿Conoce usted sobre el proceso de cobro que se realiza a los accionistas?

Análisis:

Se conoce el procedimiento de cobro que se realiza, aunque el control correspondiente lo lleva el gerente, encargado de supervisar la parte contable de la compañía.

5. ¿Quiénes toman las decisiones dentro de la compañía de Taxis Costamóvil y Servicios?

Análisis:

En unión con el gerente dentro del diálogo siempre se busca el beneficio de la institución ejecutando medidas correctivas todo esto haciendo referencia a las decisiones administrativas, en cuanto a la toma de decisiones de la institucionales se la realiza en junta general de accionistas como máxima autoridad que rige en la compañía .

6. ¿Cuáles son los controles que se realizan en el área operativa de la compañía?

Análisis:

Los controles operativos se llevan a cabo en base al reglamento interno cuando se suscita un evento perjudicial se realiza el respectivo llamado de atención siendo esto beneficioso ya que de este medio se busca establecer mejoras en el servicio de transporte brindado a la comunidad peninsular.

7. ¿Qué tan frecuente se realizan las juntas generales en la institución?

Análisis:

Las juntas generales se realizan una vez al mes o cuando la necesidad amerite se realiza una junta general extraordinaria a pedido del presidente quien es el encargado de presidir y dirigir la misma, directivos o comisiones especiales de la compañía.

8. ¿Se realizan capacitaciones al personal periódicamente?

Análisis:

En la compañía se llevan a cabo capacitaciones, promoviendo la obtención de conocimiento y adquisición de habilidades al personal tanto como administrativo y operativo, se realiza capacitación en CTE, IESS, Casa de la cultura sobre servicio al cliente, relaciones humanas, capacitaciones del SOAT con el GAD municipal, en cuanto a turismo con el tema Cultura Turística en la UTE auspiciado por el municipio de Salinas.

9. ¿Considera necesario que la compañía implemente manual de procedimientos?

Análisis:

La implementación de manual de procedimientos depende sobre qué temas se han de realizarse, porque no todos reaccionan de igual manera, y hay que considerar las diferentes situaciones que se presentan en la compañía.

10. ¿Cree usted que la compañía es rentable para los socios?

Análisis:

La compañía sí es rentable para los socios, el dilema está en la administración de los ingresos personales de cada individuo, en la medida de sus gastos versus ingresos.

11. ¿De qué manera identifica las debilidades y riesgos que se presentan en la compañía?

Análisis:

Hay diversos factores que influyen para identificar las debilidades y riesgos, por lo general en el mayor caso se van adquiriendo mediante la experiencia en base a los problemas que se generen y al comportamiento personal de cada accionista.

3.1.2 Análisis de la entrevista realizada al Gerente

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza como directivo en la compañía de taxis?

Análisis:

Las actividades que realiza son contables como es la elaboración del presupuesto anual siendo presentado a la junta general, luego aprobarlo en el mes de noviembre de cada año, a su vez es el que realiza las compras de insumos materiales y representar legalmente en eventos a la compañía, acompañados de sus respectivos

informes sobre ingresos y egresos económicos, revisa y analiza el balance general para luego ser presentados en la Superintendencia de Compañía.

2. ¿La compañía cuenta con un manual de funciones de cada área?

Análisis:

Actualmente la compañía no cuenta con manual de funciones en cada área a su vez rige un reglamento interno donde se establecen normas, funciones, sanciones y responsabilidades de cada funcionario perteneciente a la institución además consta de procesos en servicio en la compañía.

3. ¿Se verifica periódicamente el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Análisis:

Periódicamente se verifica los objetivos para verificar el cumplimiento de los mismos, siendo muy importante en la organización ya que de esta manera se observa un progreso y que es determinante al momento de hacer frente a la competencia.

4. ¿Cuáles han sido las dificultades y logros obtenido en su gestión administrativa?

Análisis:

Las dificultades que se han presentado fue constituir y legalizar la compañía, problemas que se obtuvieron del 2006 hasta 2012, uno de los logros fue conseguir

la constitución de la compañía en el año 2012 y 2014 el permiso de funcionamiento para vehículos de 28 accionistas y después se realizó un trámite de alcance para 19 accionistas más, actualmente con vehículos se encuentran 60 accionistas entre minoritarios y mayoritarios reflejándose el crecimiento además de credibilidad durante el pasar de los años.

5. ¿Conoce usted sobre el proceso de cobro que se realiza a los accionistas?

Análisis:

El detalle que se lleva a cabo en el proceso de cobro a los accionistas es de conocimiento del gerente quien está involucrado directamente en el mismo, llevando un control y seguimiento mediante cobros diarios semanales quincenales o mensuales y al término de la cancelación mensual se emite una factura de pago a la empresa a cada accionista realizando el comprobante de ingreso registrando en el talonario y terminando con un informe mensual de los mismo.

6. ¿Quiénes toman las decisiones dentro de la compañía de Taxis Costamóvil y Servicios?

Análisis:

Las decisiones que se toman en la compañía de taxis son compartidas ya que las decisiones administrativas las llevan a cabo presidente y gerente lo demás se toman en junta general la misma que está compuesta por los socios y autoridades principales llegando a un consenso entre los presentes para la solución y respectivo beneficio de la institución.

7. ¿Verifica los procesos administrativos y operativos permanentemente?

Análisis:

El control administrativo en la compañía es importante para el buen ejercicio en cada área verificando que los procedimientos se lleven de manera eficiente. El gerente es quien verifica los procesos administrativos y presidente a los procesos operativos comprobando que se lleven de la mejor manera posible evitando contratiempos.

8. ¿Qué tan frecuente se realizan las juntas generales en la institución?

Análisis:

Todo el personal involucrado en la institución debe estar al tanto de las actividades y hechos que se ejecutan para que el ambiente interno sea excelente. Las juntas generales se realizan una vez al mes, o cuando la necesidad amerite realizando una junta general extraordinaria y juntas generales ordinaria los tres primeros meses de cada año.

9. ¿Considera necesario que la compañía implemente manual de procedimientos?

Análisis:

La compañía no cuenta con manual de procedimientos, pero en cierto caso si posee un reglamento interno donde establece varios procedimientos y responsabilidades que se llevan a cabo en la compañía.

10. ¿Cree usted que la compañía es rentable para los socios?

Análisis:

La compañía es rentable para los accionistas, porque de lo contrario de no existir la compañía los accionistas no tendrían un permiso de operación para laborar diariamente y no cancelarían las deudas contraídas del financiamiento de su vehículo.

11. ¿De qué manera identifica las debilidades y riesgos que se presentan en la compañía?

Análisis:

Las debilidades se identifican de acuerdo a los hechos que susciten y que generen controversia y riesgos en la institución además dependerá del área que sea (contable, administrativo o servicios).

12. ¿Cómo autoridad que medidas correctivas realiza en el caso de presentarse falencias administrativas y operativas?

Análisis:

Las medidas correctivas que se aplicarían de presentarse el caso son de acuerdo a lo estipulado en el reglamento interno donde se detalla las sanciones por falencias que podrían generarse y en caso de no estar estipulado en el mismo se tomará las acciones pertinentes al caso siendo el mismo llevado a junta general dependiendo del de la gravedad.

3.1.3 Análisis de la entrevista realizada al Contador – Comisiones

1. ¿De qué manera se controla las actividades contables en la compañía de taxis Costamóvil & Servicios?

Análisis:

Se evidenció que la actividad contable se controla diariamente de todos los ingresos relacionados a la compañía (**reporte diario de ingresos**), esto se encarga secretaría, luego pasa a gerencia general para la revisión correspondiente y realizar los correspondientes depósitos en la cuenta, este proceso se lo realiza durante el mes, luego se registran en los comprobantes de ingresos por cada accionista. Al finalizar el mes correspondiente se entrega (libro banco, comprobantes de ingresos y comprobantes de egresos con las facturas correspondiente) para realizar el informe económico mensual con la correspondiente conciliación bancaria y conocer la situación financiera que actualmente presenta la compañía, cabe recalcar que es importante la ejecución de un análisis financiero que no se ha realizado.

2. ¿Cómo se evalúan los riesgos que se generan en el proceso de la información contable?

Análisis:

Los riesgos se evalúan diariamente y mensualmente, por lo que se lleva una información diaria de acuerdo como se van realizando las actividades contables y al finalizar el mes se realiza la revisión general, ingresos como egresos que se han generado.

3. ¿De qué manera se lleva a cabo la información y comunicación contable en la compañía?

Análisis:

La comunicación y la información contable se llevan a cabo entre la secretaria, gerente general, comisario y contador ya que de una a otra manera es un proceso de registro inicial que termina siendo consolidado por las partes.

4. ¿La contabilidad se lleva observando principios de contabilidad de general y regulaciones de la Superintendencia de Compañía?

Análisis:

La contabilidad de la compañía se lleva observando los principios de contabilidad general y las normas NIC, NIIF y las regulaciones bajo Superintendencia de Compañía siendo este último el organismo técnico que controla y vigila a esta institución.

5. ¿Se planifican capacitaciones anuales en la compañía?

Análisis:

Las planificaciones se realizan anualmente a socios y comisiones correspondiente, tales como Comisión de educación y capacitación, comisión de accidente y legal, comisión de lo social, economía y crédito y finanzas, comisión de deportes, comisión social y festejos. En lo relacionado a la comisión de educación y capacitación la ley obliga a realizarse entre 2 o 3 capacitaciones por año en lo que

se refiere al tránsito, además de eso se reciben ocasionalmente invitaciones de capacitaciones de parte de instituciones públicas y privadas de la provincia.

6. ¿Cada que tiempo se lleva a cabo la actualización de reglamentos internos en la institución?

Análisis:

El reglamento interno de la compañía estipula, que la reforma se debe realizarse cada dos años, este documento es de mucha importancia ya que regula el entorno de la empresa con el trabajador.

7. ¿Qué medidas se adoptan en caso de que una unidad sufra un accidente?

Análisis:

El accionista cuando sufre un accidente en su vehículo debe acogerse a lo que establece el reglamento interno donde se manifiesta que se suspende el cobro de sus aportes mensual, hasta solucionar el inconveniente, sin recargos por moras de acuerdo a un convenio de pagos, una vez remediado el problema el socio deberá procurar estar al día en sus pagos mensuales como socio activo de la compañía.

8. ¿De qué manera se regulan los préstamos otorgados a socios?

Análisis:

Los préstamos internos otorgados a los accionistas se realizan dependiendo de la necesidad de la unidad de 1 hasta 300 dólares por tres meses al 5% como está estipulado en el reglamento interno de la compañía.

9. ¿Cómo es la relación laboral entre directorio y miembros de comisiones especiales de la Compañía Costamovil y Servicios?

Análisis:

Mediante esta última interrogante se verificó que no hay ningún tipo de problemas, las relaciones en el directorio y accionistas se encuentran en armonía, llegando a un consenso en cualquier problemática que se susciten en todas las actividades

3.1.3 Análisis de contenido

Cuestionario del Control Interno

El presente cuestionario para la evaluación del control interno se realizó tomando en consideración los 5 elementos del COSO 1 para determinar cuáles e el nivel riesgos y confianza de la compañía además mostrar cuales son las deficiencias e indicar los posibles cambios a realizarse, la entrevista se realizará al gerente de la compañía Sr. Santiago De la cruz Reyes, contador CPA. Vinicio De la Cruz Del Pezo y miembro de comisiones especiales Sr. Wilmer Rivera Mendoza.

Tabla N° 3 Cuestionario del Control Interno

		<p>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p>				
		<p>AMBIENTE DE CONTROL</p>				
<p>ENTREVISTADO: Sr. Santiago De la Cruz Reyes</p>				<p>CARGO: Gerente</p>		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	

Continua...

Continua...

1	¿Se han definido los valores éticos y de conducta que deben observarse de manera obligatoria por parte de los integrantes de la entidad?	X		1	10	Es necesario diseñar un código de ética.
2	¿Se han comunicados estos valores a través de un documento como: ¿un manual, un instructivo o un memorando?	X		5	10	Ciertos valores se encuentran definidos en el reglamento interno que fue entregado a todos los empleados y socios.
3	¿Se comunican dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman, de manera que los colaboradores entiendan que si son sorprendidos violando las normas de comportamiento sufrirán las consecuencias?	X		10	10	
4	¿Existe un reglamento interno de trabajo?	X		10	10	
5	¿Es actualizado el reglamento interno?	X		10	10	
6	¿Existe un Manual de Funciones?		X	0	10	No se ha implementado un manual de funciones por que las funciones se exponen en el reglamento interno.
7	¿Existe un organigrama de la entidad?	X		10	10	
8	¿Delegan los jefes de área correctamente su autoridad?	X		10	10	
9	¿Están claramente definidos los puestos de trabajo?	X		10	10	
10	¿Existe una dirección cordial entre la Gerencia y socios?	X		10	10	

Continua...

11	¿Se realiza capacitaciones periódicas?	X		5	10	Si se realizan capacitaciones por parte de la comisión de educación y capacitación, pero debe realizarse con mayor frecuencia.
12	¿Se encuentran adecuadamente formalizadas las relaciones laborales?	X		10	10	
TOTAL				91	120	75.83%
ENTREVISTADO: CPA. Vinicio De la Cruz Del Pezo				CARGO: Contador		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Existe caja fuerte para custodio del efectivo?		X	0	10	No existe caja fuerte
2	¿Se ha responsabilizado a una sola persona del manejo de las cuentas con cheques?	X		10	10	
3	¿Existe un fondo para caja chica?	X		10	10	
4	¿Se archivan en un lugar seguro apropiado los comprobantes tanto de ingresos y gastos?	X		10	10	
5	¿Se elaboran conciliaciones de manera periódica?	X		10	10	
6	¿Se ha implementado manual de procedimientos contables?		X	0	10	No se ha implementado procedimientos contables.
7	¿Los valores recaudados son depositados a diarios?		X	5	10	Cada dos días ya que depende que la cantidad recaudada sea significativa.
TOTAL				45	70	64.29%
ENTREVISTADO: Sr. Wilmer Riviera Mendoza				CARGO: Miembro del directorio		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	

Continua...

Continua...

1	¿Muestra la Compañía compromiso por la integridad y los valores éticos?	X		10	10	
2	¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad?	X		10	10	
3	¿Los reglamentos, estatutos e instructivos internos disponibles para el funcionamiento eficaz de la Compañía son suficientes?	X		10	10	
4	¿Tiene conocimiento sobre el reglamento interno de trabajo?	X		10	10	
5	¿Existen normas y procedimientos relacionados al control contable en la compañía?		X	0	10	No existen procedimientos establecidos para el registro contable.
6	¿Existe una adecuada asignación de autoridad y responsabilidad?	X		10	10	
7	¿Existe un Manual de funciones?		X	0	10	No existe manual de funciones, pero se trabaja en base al reglamento interno donde se encuentran establecidas las funciones del personal.
8	¿Se realizan capacitaciones periódicas?	X		5	10	Sí se realizan capacitaciones, pero debe realizarse con mayor frecuencia.
9	¿Existe una dirección cordial entre la Gerencia y socios?	X		10	10	
TOTAL				65	90	72.22%
EVALUACIÓN DE RIESGO						
ENTREVISTADO: Sr. Santiago De la Cruz Reyes				CARGO: Gerente		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	

Continua...

Continua...

1	¿Se ha elaborado un plan estratégico?		X	0	10	No se ha realizado planes estratégicos.
2	¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos?		X	0	10	Falta implementar objetivos estratégicos.
3	¿Se ha constituido un comité de evaluación de riesgos?		X	0	10	No se ha constituido un comité de evaluación.
4	¿Los planes estratégicos son conocidos por todos los miembros de la entidad?		X	0	10	
5	¿Se priorizan los riesgos en función de su relevancia, como consecuencia de una evaluación periódica de los riesgos?		X	2	10	Se priorizan los riesgos que se susciten en el momento y no como consecuencia de evaluaciones periódicas
6	¿Se encuentra la entidad legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las Leyes vigentes?	X		10	10	
7	¿Se encuentra la entidad regulada por la Superintendencia de Compañía?	X		10	10	
8	¿Los Directivos y la Alta Gerencia se mantienen debidamente informados sobre la situación política y económica del país y en base de ello adoptar decisiones?	X		10	10	
9	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia en el caso de que la entidad se vea expuesta a un desastre natural?		X	0	10	Las unidades cierta cantidad se encuentra asegurada ante posibles daños, pero no se ha desarrollado un plan de contingencia.
10	¿El Directorio se reúne con regularidad?	X		10	10	

Continua...

Continua...

11	¿Los riesgos y las oportunidades relacionadas con los cambios son dirigidos por los niveles más altos de la organización?	X		10	10	
12	¿Las responsabilidades y funciones se detallan por escrito?	X		10	10	
13	¿Las operaciones se registran el día que se realizan?	X		10	10	
TOTAL				72	130	55.38%
ENTREVISTADO: CPA. Vinicio De la Cruz Del Pezo				CARGO: Contador		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Los planes estratégicos son conocidos por todos los miembros de la entidad?		X	0	10	No son conocidos por que no se encuentran definidos planes estratégicos.
2	¿La compañía cuenta con un presupuesto?	X		10	10	
3	¿Se ha determinado los riesgos externos que pueden influir en el cumplimiento de metas?		X	2	10	Ocasionalmente se determinan los riesgos que se susciten
4	¿Se aplican las recomendaciones y sugerencias expresadas en los informes contables?	X		10	10	
5	¿Las operaciones se registran el día que se realizan?	X		10	10	
6	¿Se encuentra la entidad legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las Leyes vigentes?	X		10	10	
7	¿El Directorio se reúne con regularidad?	X		10	10	

Continua...

Continúa...

8	¿Los Directivos y la Alta Gerencia se mantienen debidamente informados sobre la situación política y económica del país y en base de ello adoptar decisiones?	X		10	10	
9	¿Las responsabilidades y funciones se detallan por escrito?	X		10	10	
TOTAL				72	90	80.00%
ENTREVISTADO: Sr. Wilmer Riviera Mendoza				CARGO: Miembro del directorio		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Los planes estratégicos son conocidos por todos los miembros de la entidad?		X	0	10	No son conocidos por que no se encuentran definidos planes estratégicos.
2	¿Los Directivos y la Alta Gerencia se mantienen debidamente informados sobre la situación política y económica del país y en base de ello adoptar decisiones?	X		10	10	
3	¿Se ha constituido un comité de evaluación de riesgos?		X	0	10	No se ha constituido comité de evaluación de riesgo.
4	¿Se evalúan los préstamos otorgados a los socios?	X		10	10	
5	¿Se presentan informes respectivos en cuanto se susciten accidentes de tránsito a unidades de la compañía?	X		10	10	
6	¿Se priorizan los riesgos en función de su relevancia, como consecuencia de una evaluación periódica de los riesgos?		X	2	10	Se priorizan los riesgos que se susciten en el momento y no como consecuencia de evaluaciones periódicas
7	¿El Directorio se reúne con regularidad?	X		10	10	

Continúa...

Continua...

8	¿Las responsabilidades y funciones se detallan por escrito?	X		10	10	
9	¿Los riesgos y las oportunidades relacionadas con los cambios son dirigidos por los niveles más altos de la organización?	X		10	10	
TOTAL				62	90	68.89%
ACTIVIDADES DE CONTROL						
ENTREVISTADO: Sr. Santiago De la Cruz Reyes				CARGO: Gerente		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Existe un control del personal de contabilidad para la elaboración de los informes?	X		10	10	
2	¿Dispone la entidad de los medios necesarios y espacio físico para el archivo y conservación de la documentación contable?	X		7	10	Dispone de espacio físico, pero es necesario ampliar y asegurar documentos para su conservación.
3	¿Los estados financieros son suscritos por el Contador General y el Gerente General?	X		10	10	
4	¿Existen controles para el cobro de cuotas administrativas?	X		10	10	
5	¿Existen controles para el registro de egresos?	X		10	10	
6	¿La contabilidad utiliza el catálogo de cuentas emitido por la Superintendencia de Compañía?	X		10	10	
7	¿La comisión de créditos presenta informes?	X		10	10	
8	¿Las operaciones se contabilizan diariamente?	X		10	10	

Continua...

Continua...

9	¿Se programa eventos de educación y capacitación por parte de la comisión pertinente?	X		5	10	Se programa entre 2 a 3 capacitaciones anuales, pero es necesario que se planifiquen con mayor frecuencia.
10	¿La contabilidad se lleva observando principios de contabilidad de general aceptación y/o regulaciones de la Superintendencia de Compañía?	X		10	10	
TOTAL				92	100	92.00%
ENTREVISTADO: CPA. Vinicio De la Cruz Del Pezo				CARGO: Contador		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Se controla adecuadamente el manejo del efectivo?	X		10	10	
2	¿El fondo de caja chica es controlado por personal independiente del que contabiliza y autoriza los pagos?	X		8	10	Es controlado por secretaria, pero es necesario implementar un procedimiento para un mayor control.
3	¿Se evalúan los manuales de procedimientos contables?		X	0	10	No se ha implementado procedimientos contables.
4	¿La contabilidad utiliza el catálogo de cuentas emitido por la Superintendencia de Compañía?	X		10	10	
5	¿Las operaciones se contabilizan diariamente?	X		10	10	
6	¿La contabilidad se lleva observando principios de contabilidad de general aceptación y/o regulaciones de la Superintendencia de Compañía?	X		10	10	
7	¿Los estados financieros son suscritos por el Contador General y el Gerente General?	X		10	10	
TOTAL				58	70	82.86%

Continua...

Continua...

ENTREVISTADO: Sr. Wilmer Riviera Mendoza				CARGO: Miembro del directorio		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Se encuentran claramente definidas las causas por las que han de aceptarse cuentas por cobrar por parte de la comisión de crédito y finanzas?	X		10	10	
2	¿La comisión de créditos presenta informes?	X		10	10	
3	¿Se programa eventos de educación y capacitación?	X		5	10	Se programa entre 2 a 3 capacitaciones anuales, pero es necesario que se planifiquen con mayor frecuencia.
4	¿Son considerados los saldos de cuenta por cobrar en el análisis de la Comisión de crédito y finanzas y se realizan previsiones?	X		10	10	
5	¿Se revisa y reforma el reglamento interno?	X		10	10	
TOTAL				45	50	90.00%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
ENTREVISTADO: Sr. Santiago De la Cruz Reyes				CARGO: Gerente		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Existen procedimientos de recuperación de información?		X	0	10	No se ha elaborado procedimiento de recuperación.
2	¿Se han definido estrategias para la protección de los respaldos?		X	0	10	No se han definidos estrategias, el respaldo de información se la realiza empíricamente

Continua...

Continua...

3	¿Se restringe el acceso a las instalaciones de la entidad (oficina, sala de servidores)?	X		10	10	
4	¿Se impide y controla el acceso a las computadoras?	X		10	10	
5	¿Existen detectores de humo, fuego y equipo de seguridad, y se prueban periódicamente?	X		10	10	
6	¿Se restringe el acceso a Internet?	X		10	10	
7	¿Se comunica de manera oportuna al personal sus responsabilidades?	X		10	10	
8	¿Se realiza frecuentemente la supervisión de procesos y de la información?	X		10	10	
9	¿Se realizan reportes de actividades para darlas a conocer a la administración y socios?	X		10	10	
10	¿Existen procedimientos que aseguren la confiabilidad de la información?	X		0	10	No se han establecidos procedimientos para asegurar la confiabilidad de la información.
TOTAL				70	100	70.00%
ENTREVISTADO: CPA. Vinicio De la Cruz Del Pezo				CARGO: Contador		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Existe información de los estados?	X		10	10	
2	¿Se evita el uso del efectivo?	X		10	10	
3	¿La información que proporciona el área cuenta con el suficiente detalle, oportunidad y confiabilidad para su procesamiento?	X		10	10	

Continua...

Continua...

4	¿La información recibida es identificada, capturada, procesada y comunicada adecuadamente?	X		10	10	
5	¿Existen procedimientos contables que aseguren la confiabilidad de la información?		X	0	10	No se han establecidos procedimientos contables.
6	¿Existen procedimientos de recuperación de información?		X	0	10	No se ha elaborado procedimiento de recuperación.
7	¿Se restringe el acceso a las instalaciones de la entidad (oficina, sala de servidores)?	X		10	10	
8	¿Se realizan reportes de actividades para darlas a conocer a la administración?	X		10	10	
TOTAL				60	80	75%
ENTREVISTADO: Sr. Wilmer Riviera Mendoza				CARGO: Miembro del directorio		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Existen procedimientos de recuperación de información?		X	0	10	No se ha elaborado procedimiento de recuperación.
2	¿La información que proporciona en la compañía cuenta con el suficiente detalle, oportunidad y confiabilidad para su procesamiento?	X		10	10	
3	¿Existen procedimientos que aseguren la confiabilidad de la información?		X	0	10	No existe procedimiento, la información se procesa de acuerdo a lo estipulado administrativamente
4	¿Se restringe el acceso a las instalaciones de la entidad (oficina, sala de servidores)?	X		10	10	

Continua...

Continua...

5	¿Existen detectores de humo, fuego y equipo de seguridad, y se prueban periódicamente?	X		10	10	
6	¿Se comunica de manera oportuna al personal sus responsabilidades?	X		10	10	
7	¿Se realizan reportes de actividades para darlas a conocer a la administración?	X		10	10	
TOTAL				50	70	71.43%
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
ENTREVISTADO: Sr. Santiago De la Cruz Reyes				CARGO: Gerente		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Se realizan comparaciones mensuales de los saldos que se acumulan en las unidades operativas con los que se registran en contabilidad?	X		10	10	
2	¿Se gestiona el cumplimiento de los objetivos estratégicos periódicamente en la compañía?		X	0	10	Debido a la ausencia de objetivos estratégicos no se gestiona el cumplimiento
3	¿Los informes de inspección del ente de control, corroboran el cumplimiento de las regulaciones; y/o sus observaciones y recomendaciones no revelan situaciones que pongan en riesgo la marcha institucional y permanencia de los directivos y/o ejecutivos?	X		10	10	

Continua...

Continúa...

4	¿Las operaciones de rutina, incluyen actividades de supervisión y se deja evidencia de la misma, en la documentación que respalda el proceso? por ejemplo: firmas de responsabilidad sobre: autorización, aprobación, control, registro, ¿recibí conforme?	X		10	10	
5	¿Se investiga y se toma decisiones con respecto a las quejas de usuarios por parte del personal operativo?	X		10	10	
6	¿Se realizan auditorías externas anuales a los estados financieros?		X	10	10	
7	¿La Cooperativa evalúa periódicamente el control interno?		X	0	10	No se ha realizado evaluación al control interno.
8	¿Gerencia supervisa las operaciones realizadas por el personal?	X		10	10	
9	¿Existen acciones de control y seguimiento para los socios?	X		7	10	Ocasionalmente se realiza acciones de control.
TOTAL				65	90	74.44%
ENTREVISTADO: CPA. Vinicio De la Cruz Del Pezo				CARGO: Contador		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	
1	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?	X		10	10	
2	¿Se ha realizado evaluación financiera?		X	0	10	

Continúa...

Continua...

3	¿Se realizan comparaciones mensuales de los saldos que se acumulan en las unidades operativas con los que se registran en contabilidad?	X		10	10	
4	¿Los informes de inspección del ente de control, corroboran el cumplimiento de las regulaciones; y/o sus observaciones y recomendaciones no revelan situaciones que pongan en riesgo la marcha institucional y permanencia de los directivos y/o ejecutivos?	X		10	10	
5	¿Las operaciones de rutina, incluyen actividades de supervisión y se deja evidencia de la misma, en la documentación que respalda el proceso? Por ejemplo: Firmas de responsabilidad sobre: autorización, aprobación, control, registro, ¿recibí conforme?	X		10	10	
6	¿Se realizan auditorías externas anuales a los estados financieros?		X	10	10	
7	¿La Cooperativa evalúa periódicamente el control interno?		X	0	10	No se ha realizado evaluación al control interno.
TOTAL				50	70	71.43%
ENTREVISTADO: Sr. Wilmer Riviera Mendoza				CARGO: Miembro del directorio		
N.º	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSERVACIONES
				PTS.	MAX.	

Continua...

Continúa...

1	¿Se gestiona el cumplimiento de los objetivos estratégicos periódicamente en la compañía?	X		0	10	Ocasionalmente se gestiona el cumplimiento de objetivos en base al presupuesto, pero no se ha implementado objetivos estratégicos
2	¿Los informes de inspección del ente de control, corroboran el cumplimiento de las regulaciones; y/o sus observaciones y recomendaciones no revelan situaciones que pongan en riesgo la marcha institucional y permanencia de los directivos y/o ejecutivos?	X		10	10	
3	¿Las operaciones de rutina, incluyen actividades de supervisión y se deja evidencia de la misma, en la documentación que respalda el proceso? Por ejemplo: firmas de responsabilidad sobre: autorización, aprobación, control, registro, ¿recibí conforme?	X		10	10	
4	¿Se investiga y se toma decisiones con respecto a las quejas de usuarios por parte del personal operativo?	X		10	10	
5	¿La Compañía evalúa periódicamente el control interno?		X	0	10	No se ha realizado evaluación al control interno.
TOTAL				30	50	60.%

Fuente: Cía. de taxis "Costamovil & Servicios S.A."

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Tabla N° 4 Resumen de los resultados

Entrevistados				
	Gerente	Contador	Comisiones	Promedio
Componentes				
Ambiente de control	75.83%	64.29%	72.22%	71%
Evaluación de riesgo	55.38%	80.00%	68.89%	68%
Actividades de control	92.00%	82.86%	90.00%	88%
Información y comunicación	70.00%	75.00%	71.43%	72%
Supervisión y monitoreo	74.44%	71.43%	60.00%	69%

Fuente: Cia. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Aplicación de fórmula: $\text{Puntaje} / \text{Puntaje máximo} \times 100$

Tabla N° 5 Nivel de confianza y riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: Cia. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Una vez culminado el cuestionario del Control Interno se determinó un nivel de confianza moderado del 74% y un nivel de riesgo bajo del 26% donde se evidenció en el componente ambiente de control con un nivel de confianza del 71% donde se

constató que en la compañía no están plenamente definidos los valores en un código de ética donde se expongan los valores y principios en la organización, además la ausencia del manual de funciones para llevar a cabo las actividades de manera oportuna y las descripción de puesto de trabajos.

En cuanto al componente evaluación de riesgo cuyo nivel de confianza es del 68% se verificó que la compañía no cuenta con planes estratégicos para determinar las metas y logros alcanzados, consecuentemente la institución carece de planes de contingencia y políticas de riesgo.

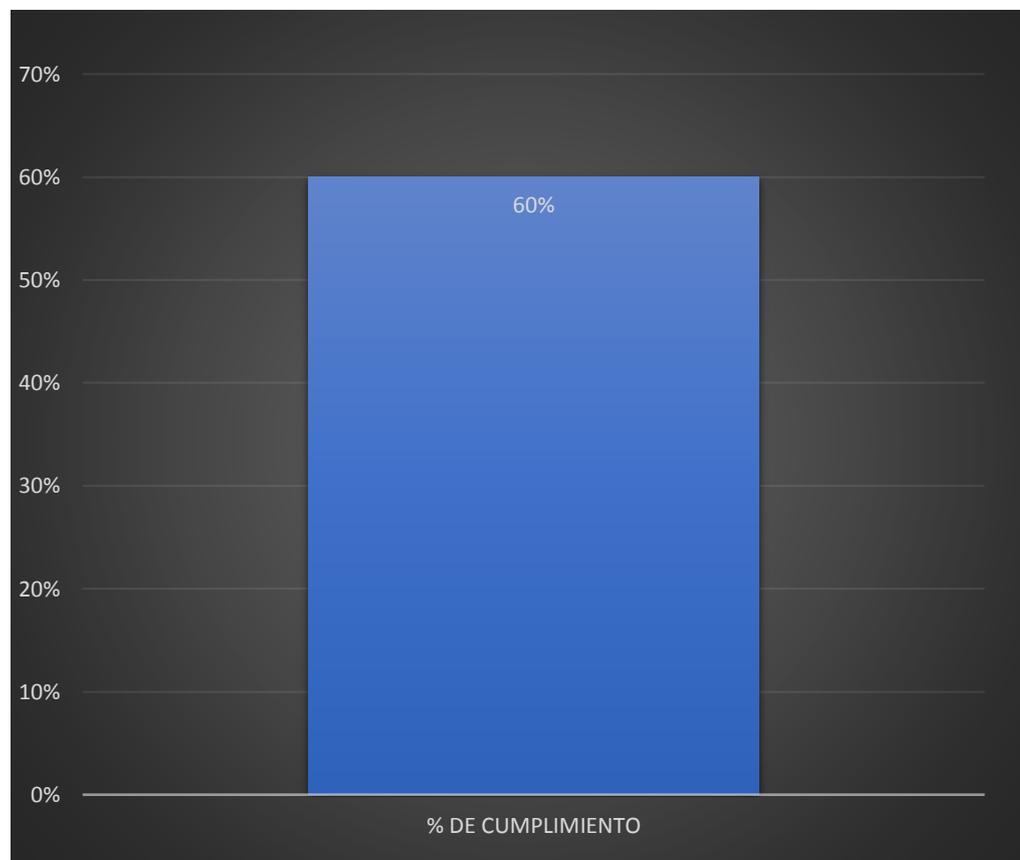
Mencionando el tercer componente actividades de control con un nivel de confianza alto del 88% indicando que se deben establecer capacitaciones con mayor frecuencia para fortalecer aún más los conocimientos tanto del personal administrativo como del operativo para beneficios de quienes la conforman.

En el componente información y comunicación con un nivel de confianza alto del 72% se evidenció que existe deficiencias en respaldo información ya que no se ha definido un procedimiento en cuanto a recuperación de datos y confiabilidad de la información en la compañía.

En cuanto a la evaluación del componente supervisión y monitoreo donde se obtuvo un nivel de confianza del 69% en el cual se verificó la ausencia de gestión de cumplimiento de los objetivos estratégicos además en la compañía de taxis convencional Costamóvil y Servicios de ningún modo se han realizado evaluaciones periódicas del control interno para verificar o prevenir deficiencias que se generen en la institución.

Cuadro N° 1 Indicador de cumplimiento de capacitaciones

NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de objetivos	
OBJETIVO	Realizar capacitaciones a socios y personal administrativo para el buen desempeño institucional.	
FORMULA	Número de capacitaciones realizadas/ Total de capacitaciones planificadas*100	
INTERPRETACIÓN INDICADOR	Determina el % de cumplimiento en capacitaciones que se han efectuado al año.	
PERIODO	2016	
RESULTADO	3	
META	5	
% DE CUMPLIMIENTO	60%	

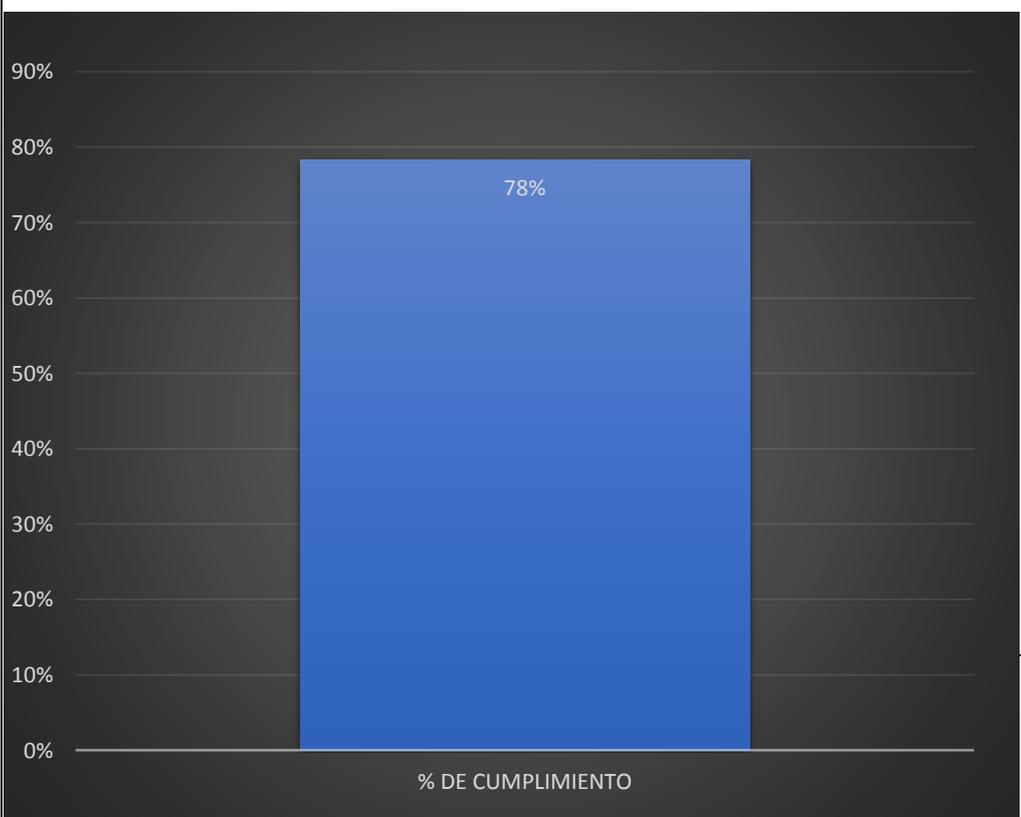


Envase al total de las capacitaciones realizadas se determinó que el porcentaje de cumplimiento fue del 60%

Fuente: Cía. de taxis “Costamóvil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 2 Indicador de cumplimiento en compras de muebles

NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de objetivos	
OBJETIVO	Proporcionar a la empresa muebles de oficinas para la comodidad de usuarios, socios y personal administrativo.	
FORMULA	Número de compra de muebles de oficina/ Total de muebles de oficina planificadas para la compra*100	
INTERPRETACIÓN INDICADOR	Determina el % de cumplimiento en cuanto a compras de muebles de oficinas.	
PERIODO	2016	
RESULTADO	47	
META	60	
% DE CUMPLIMIENTO	78%	
		
<p>Envase al total de sillas que se esperaba comprar se determinó que el porcentaje de cumplimiento fue del 78%</p>		

Fuente: Cía. de taxis “Costamóvil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Tabla N° 6 Razones Financieras

INDICADOR	FÓRMULA	AÑO	
		2016	
Nivel de liquidez	$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$	$\frac{\$17.121,80}{\$304,92}$	56,15
Capital de trabajo	Activo C. – Pasivo C.	\$17.121,80 – \$304,92	\$16.816,88
Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo}}{\text{Patrimonio neto}}$	$\frac{\$304,92}{\$19.988,00}$	0,02
Resultado sobre ventas	$\frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Ingresos por ventas}}$	$\frac{\$644,21}{\$47.892,80}$	0.01
ROE	$\frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{\$644,21}{\$19.988,00}$	0.03
ROA	$\frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Activos}}$	$\frac{\$644,21}{\$20.292,92}$	0.032

Fuente: Cía. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Análisis e interpretación de razones financieras

En base el análisis del estado de situación financiera reflejado en el anexo 13 se evidencia que el nivel de liquidez de la compañía es de \$56,15 para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo existiendo una cantidad en exceso sin uso alguno por lo que se debe plantear algún tipo de inversión para beneficios futuros.

El capital de trabajo de la empresa nos refleja que existe solvencia para cubrir sus obligaciones, obteniendo un valor de \$16.816,88 del cual no se está generando una productividad por ausencias de inversiones para el desarrollo de la institución. En el ratio de endeudamiento se observa el porcentaje de endeudamiento del 2%

mientras menor sea el porcentaje mayor es el exceso de capital sin inversión por lo tanto no se realiza el uso necesario de recursos.

En el índice de rentabilidad se determinó que el resultado sobre ventas es del 1% que equivale a cada dólar que se vende se obtiene el porcentaje mencionado.

De acuerdo al índice del resultado sobre patrimonio se verificó que existe un 3% de utilidad por cada dólar que se invierte en la empresa.

El ratio de resultado sobre activos (ROA) expresa que existe un 3% de utilidad por cada dólar invertido en los activos que posee la empresa.

Tabla N° 7 Materialidad de cuenta por cobrar

MATERIALIDAD	
Valor de corte sobre el nivel de activos	2,00%
Total de activos	20.292,92
Materialidad sobre los activos	405,8584
Total de cuentas por cobrar	17.495,00
% Participación de CxC sobre total de activos	86,21%
MATERIALIDAD DE CUENTAS POR COBRAR	15.082,85

Fuente: Cía. de taxis “Costamóvil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Se ha realizado el cálculo de materialidad de la cuenta por cobrar siendo esta la de mayor relevancia con un total de \$17.495,00 representando un 86,21% del total de activos y con una materialidad de \$15.082,85, siendo un porcentaje elevado (véase también en anexo 13) lo que puede significar problemas de cobranza por ausencias de políticas.

3.2 Limitaciones

En el desarrollo de este trabajo de investigación las limitaciones fueron escasas, ejecutándose con normalidad y con la predisposición necesaria de las autoridades principales de la compañía en cuanto a obtención de información y disponibilidad de tiempo.

3.3 Resultados

Informe Técnico

Motivo Del Examen

La Evaluación del Control Interno se efectuó al constatar la ausencia de revisiones y seguimientos a los procesos contables y administrativos en la compañía de taxis convencional Costamóvil & Servicios el mismo que se realizó previamente convenidos con la institución.

Objetivo

El objetivo principal radicó en desarrollar la revisión de procesos administrativos y operacionales de la Compañía del año 2016 de los cuales se detalla los siguientes:

- Determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Medir la rentabilidad financiera de la compañía.
- Analizar el nivel de efectividad del control interno.

Alcance

Se realizó la revisión del control interno de la Compañía De Transporte De Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016.

Base Legal

Constitución de la compañía Costamovil & Servicios S.A.

La compañía COSTAMOVIL & SERVICIOS S.A. se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Décimo Cuarto del Cantón Guayaquil, el 17/Marzo/2006, fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución 06.G.IJ.0005179.

1. Domicilio: Cantón Salinas, provincia de Guayas (en la actualidad provincia de Santa Elena)
2. Capital: suscrito US\$ 1.500,00 números de acciones 1.500 valor US\$ 1,00;
Capital Autorizado: US\$ 3.000,00
3. Objeto: el objeto de la compañía es: Promoción, fomento y desarrollo del turismo tanto nacional como internacional.

Misión

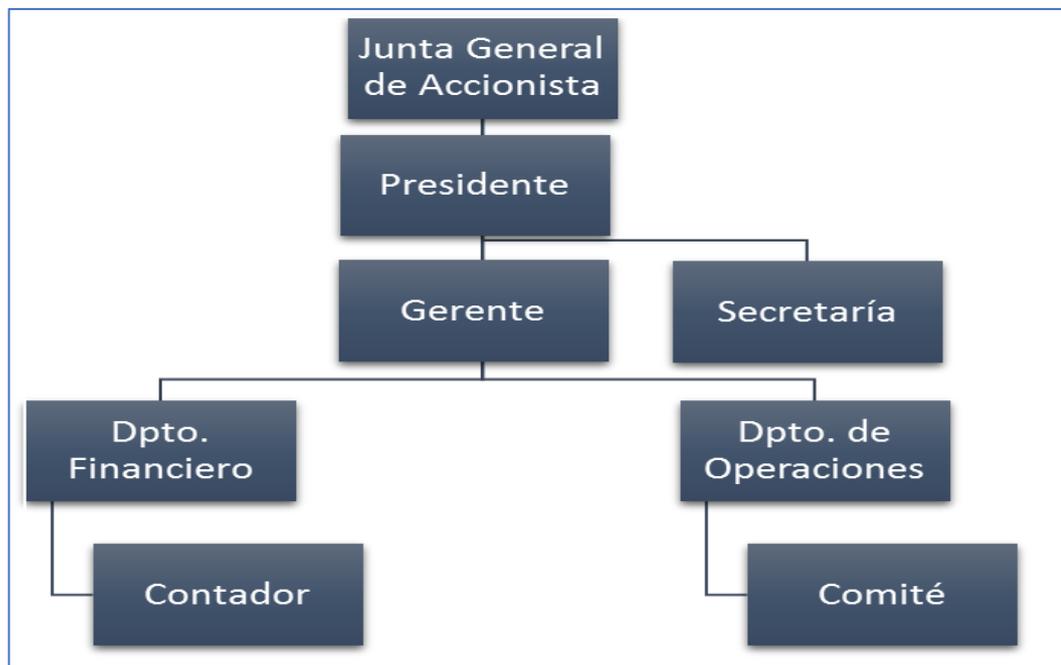
Brindar un servicio al usuario local, nacional y extranjero con su personal calificado en calidad y calidez

Visión

En un mediano periodo estar entre las compañías que prestan la mejor comodidad y confort a sus usuarios, conductores capacitados bilingües y con conocimientos de los sectores turísticos de la localidad.

Organigrama

Gráfico N° 1 Organigrama de la compañía



Fuente: Cía. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

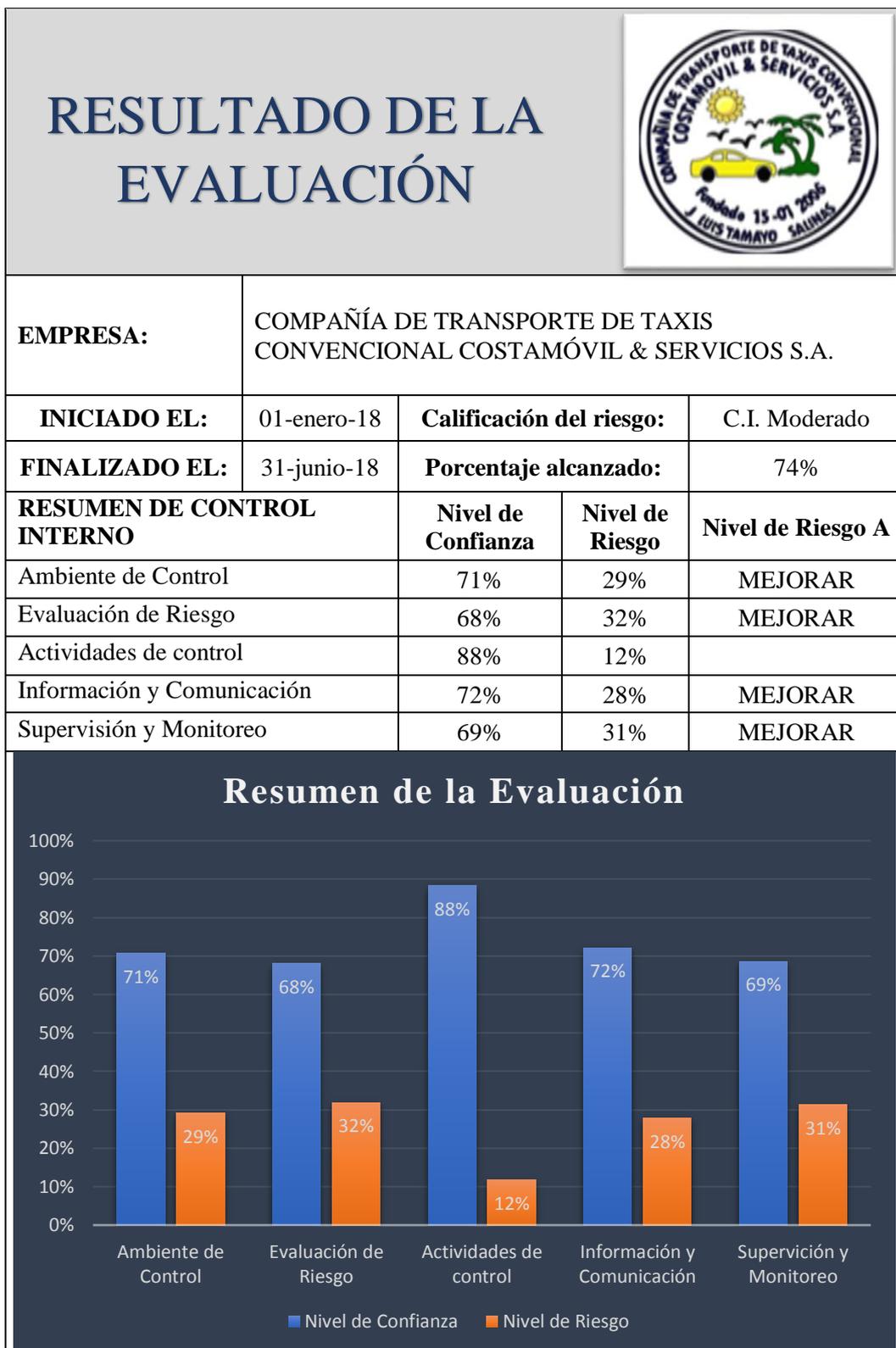
Resultados generales

Una vez culminado los respectivos análisis e investigaciones que se llevaron a cabo a través de entrevista, cuestionario de control interno y ratios financieros con respecto al funcionamiento administrativo, contable y operativo de la compañía se logró determinar ciertas falencias que serán expuestas a continuación para la respectiva toma de decisiones.

Mediante las entrevistas se llegó a conocer que en el transcurso de vida institucional de la compañía se han presentado dificultades en la empresa de las cuales no fueron obstáculo para el crecimiento institucional de la compañía, además se conoció que la compañía no cuenta con un manual de funciones, pero a su vez cuenta con un reglamento interno donde se establece las actividades que cada persona perteneciente a la institución debe cumplir a cabalidad.

En cuanto a la rentabilidad mediante el análisis vertical se evidencio un porcentaje elevado en cuanto a cuentas cobrar lo que representaría deficiencias al momento de efectuar cobros consecuentemente de realizarse el mismo de manera eficiente la compañía presentaría un exceso en cuanto a nivel liquidez y capital de trabajo lo que significaría el uso deficiente de valores de la compañía, ante este evento deberá llevarse a cabo inversiones que fomenten el crecimiento de la institución. Una vez realizado el cuestionario de control interno se determinó el nivel de confianza y de riesgo de la compañía, el cual es moderado; evidenciándose la ausencia de plan estratégico por lo tanto no se determina los objetivos generales y estratégicos, la compañía solo emplea planes referente al presupuesto anual, además no cuenta con un plan de contingencia en caso de presentarse dificultades administrativas tanto internas como externas, y ante diferentes eventualidades, cabe agregar que se debe estipular la creación de un código de ética en la institución. Resulta oportuno mencionar que se deben realizar evaluaciones periódicas del control interno para determinar y prevenir las deficiencias administrativas, financieras y operativas para un buen funcionamiento institucional siendo esta la primera que se efectúa en la compañía.

Tabla N° 8 Resultados de la evaluación



Fuente: Cía. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffrey Ernesto Vera Balón

Conclusiones

- Se determinó que en la compañía existen falencias en cuanto a eficiencia y eficacia evidenciándose ausencia de manuales de funciones y perfil de cargo que determinen las actividades y descripción de puesto de trabajos que se deben cumplirse de manera eficiente y eficaz, además es necesario efectuar procedimientos contables y de servicios para garantizar la eficiente ejecución de las actividades, actualmente la compañía cuenta con un reglamento interno de trabajo, pero es necesario complementar dicha información con lo mencionado anteriormente.
- Debido a la ausencia de ejecución de análisis de rentabilidad financiera es imposible determinar los riesgos que pueden generarse, mediante ratios financieros se pudo determinar el exceso de nivel de liquidez y de índice en capital de trabajo además se evidenció deficiencias en ejecución de cobros, representando una deficiente optimización de sus recursos, por lo tanto, se necesita realizar políticas de cobranza y consecuentemente inversiones financieras que conlleven al crecimiento económico de la compañía.
- Mediante el análisis de los resultados obtenidos se constató deficiencias del control interno de la institución generado por la carencia de evaluaciones periódicas la misma que es indispensable para la prevención de riesgos y protección de bienes para el desarrollo eficiente de la operación administrativa financiera y operativa en la compañía, las falencias que se han determinado deben ser consideradas para la toma de decisiones consecuentemente ejecutar medias correctivas.

Recomendaciones

- Aplicar manual de funciones y perfil de cargo especificando las diferentes descripciones de puestos a ejecutar, detallando con claridad la función de cada miembro, además es necesario efectuar procedimientos contables y de servicios para el cumplimiento de las actividades de manera eficaz y eficiente en la compañía.
- Ejecutar políticas de cobranza fomentando la optimización de los procedimientos y el eficiente manejo de cartera consecuentemente realizar políticas de inversión financieras las misma que será liderada y realizada por la comisión de inversiones con la aprobación de junta general que generen rendimientos y ganancias a corto, mediano y largo plazo garantizado una excelente rentabilidad a través del uso óptimo de sus recursos dando lugar al desarrollo económico de la compañía Costamovil y Servicios S.A.
- Realizar evaluaciones y revisiones al control interno de la compañía de manera periódicamente para la toma de decisiones acertadas en la compañía, de esta manera salvaguardar los bienes además de prevenir y detectar riesgos que se susciten a futuro favoreciendo al mejoramiento organizacional y desempeño eficiente de la institución, a su vez se garantiza la permanencia y la prestación de servicio que brinda la compañía a la comunidad peninsular.

3.4 Propuesta

Proponer un manual de funciones con procedimientos contable y de servicio, a su vez plantear políticas de inversión y cobranza para el mejoramiento de la estructura organizativa y financiera de la compañía de transporte de taxi Convencional Costamóvil & Servicios S.A.

3.4.1 Objetivo

Objetivo General

- Definir funciones de puesto con su respectivo perfil de cargo, además implementación de políticas de cobranza y de inversión para el mejoramiento y control administrativo y financiero.

Objetivos específicos

- Establecer las funciones específicas de los puestos de trabajo y requerimientos mínimos en el perfil de cargo facilitando el proceso de reclutamiento.
- Definir procedimientos contables y de servicio para el control y manejo de las operaciones.
- Establecer políticas de cobranza y de inversiones financieras

3.4.2 Alcance

El presente manual de funciones y políticas es realizado para su la aplicación en la compañía de taxis convencional Costamóvil & Servicios S.A.

Cuadro N° 3 Funciones y responsabilidades de Junta General

<p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.</p>		
INFORMACIÓN GENERAL		
DEPARTAMENTO:	Junta General	
NOMBRE:	Accionistas	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Designar autoridades del directorio (Presidente, Gerente y Secretaria) para un periodo correspondiente. • Tomar las decisiones con respecto a las situaciones que se presenten en la compañía. • Aprobar el presupuesto anual. • Cumplir con las normas expuestas en el reglamento interno. • Asistir con puntualidad a las juntas generales ordinarias y extraordinarias. • Aprobar el plan de trabajo anual • Supervisar el buen funcionamiento administrativo y operativo de la compañía. • Examinar y aprobar informes financieros 		
ÁREAS DE SUPERVISIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Administrativa • Contable • Operativa 		

Fuente: Cia. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 4 Funciones y responsabilidades del Presidente

<p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.</p>		
INFORMACIÓN GENERAL		
REPORTA A:	Junta General	
DEPARTAMENTO:	Directorio	
CARGO:	Presidente	
NOMBRE EMPLEADO:	Lcdo. Salomón Alarcón Nevarez	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Representar judicialmente y extrajudicialmente a la compañía por ausencia temporal justificada del gerente general. • Convocar y presidir las juntas generales. • Exigir y vigilar el cumplimiento de las actividades de los directivos y comisiones especiales. • Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la junta general y reglamento interno de trabajo. • Firmar todo lo relacionado con el aspecto económico. • Firmar actas y correspondencia de la compañía. • Actuar de manera urgente, cuando se ha comunicado por escrito o verbalmente sobre cualquier asunto de los accionistas o con la participación correspondiente. 		
ÁREAS DE SUPERVISIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Comisiones especiales • Socios 		

Fuente: Cía. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 5 Funciones y responsabilidades del Gerente

<p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.</p>	
INFORMACIÓN GENERAL	
REPORTA A:	Presidente
DEPARTAMENTO:	Directorio
CARGO:	Gerente
NOMBRE EMPLEADO:	Sr. Santiago De La Cruz Reyes
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Representar judicialmente y extrajudicialmente a la compañía. • Presidir la comisión especial de economía crédito y finanzas. • Suscribir todo acto o contrato que contenga obligaciones económicas de la compañía. • Cuidar y proteger los inventarios y bienes de la institución. • Supervisar y exigir al contador público la presentación de los informes económicos. • Presentar el presupuesto hasta el 30 de noviembre de cada año. • Controlar el pago de deudas a los accionistas. • Mantener bajo cuidado todos los documentos de créditos girados de la compañía. 	
ÁREAS DE SUPERVISIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Contable • Administración 	

Fuente: Cía. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 6 Funciones y responsabilidades del Comisario

<p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.</p>		
INFORMACIÓN GENERAL		
REPORTA A:	Presidente - Gerente	
DEPARTAMENTO:	Administrativo	
CARGO:	Comisario	
NOMBRE EMPLEADO:	Ing. Álvaro González	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir, conocer, analizar y respetar el visto bueno los informes del directorio, las comisiones especiales, fundamentalmente lo relacionado en el aspecto económico. • Revisar proformas, facturas comprobantes y notas de ventas efectuadas por el directorio o personal de administración contratados por la compañía. • Verificar las aportaciones mensuales. • Fiscalizar conforme a la ley de compañías y reglamentarias la gestión de la compañía. • Informar de inmediato por escrito al directorio y juntas generales sobre cualquier novedad considerada como anomalía contable administrativa y operativa. • Asistir a todas las reuniones de las juntas generales y de los directivos cuando sea formalmente invitado. 		
ÁREAS DE SUPERVISIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Administrativa • Contable • Operativa 		

Fuente: Cía. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 7 Funciones y responsabilidades del Contador

<p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.</p>		
INFORMACIÓN GENERAL		
REPORTA A:	Gerente	
DEPARTAMENTO:	Contable	
CARGO:	Contador	
NOMBRE EMPLEADO:	CPA. Vinicio De La Cruz Del Pezo	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Buscar proyecto de inversión para la compañía. • Manejar los valores monetarios. • Preparar los estados financieros • Participar en juntas generales periódicamente para analizar los balances • Realizar las declaraciones y pago de impuesto a los organismos competentes. • Ejecutar las conciliaciones bancarias respectivas. • Analizar los estados financieros y entregar resultados con recomendaciones respectivas • Verificar la legalidad de los documentos previo al registro. • Brindar información solicitada por socio o directivo. • Estar actualizado de manera permanentes de normativas contables y tributarias 		

Fuente: Cía. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 8 Funciones y responsabilidades de la Secretaria

<p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.</p>		
INFORMACIÓN GENERAL		
REPORTA A:	Presidente - Gerente	
DEPARTAMENTO:	Administrativo	
CARGO:	Secretaria	
NOMBRE EMPLEADO:	Kimberly Orrala Tomalá	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar una cordial atención a los usuarios de la compañía. • Asistir puntualmente a todas las juntas generales y sesiones de directorio. • Mantener actualizado el archivo y registro de accionistas afiliados y cuadros estadísticos de la compañía. • Redactar con cautela y certeza las actas de las juntas generales y de directorios, a su vez conservarlos con la seguridad que lo amerita. • Manejar y controlar caja chica. • Emisión, recepción, control de la correspondencia y documentación importante. • Llevar el registro de pagos de socios. • Realizar lectura a las resoluciones de junta general. • Difundir información sobre técnicas, métodos, procedimientos relacionados con la empresa. • Presidir la comisión de comunicación, capacitación y educación. 		

Fuente: Cía. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 9 Funciones y responsabilidades de Comisiones Especiales

<p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.</p>		
INFORMACIÓN GENERAL		
REPORTA A:	Junta General	
DEPARTAMENTO:	Directorio comisiones especiales	
CARGO:	Comisión de lo legal y accidentes - Comisión de crédito y finanzas. Comisión de educación, capacitación y comunicación. Comisión de lo social y festejos - Comisión de deportes	
NOMBRE EMPLEADO:	Sr. Wilmer Riviera Mendoza - Sr. Antonio Vilche Reyes Sra. Elena Del Rocío Tomalá - Sr. Carlos Mateo Eugenio Sr. Eduardo Tomalá Pozo - Sr. Gerardo Rodríguez Del Pezo Sr. José Morales Loor - Sr. Elías Cobeña Vera Sr. Genaro Rosales Guale - Sr. Walter Espinales Pibaque	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Atender todos los asuntos de carácter legal que se presente a las unidades de la compañía. • Revisar, reformar el estatuto y reglamento interno cuando se requiera. • Representar legal y jurídicamente a la compañía. • Analizar los préstamos otorgados a los accionistas. • Planificar eventos de educación y capacitación. • Promover la integración de la compañía interna y externa. • Realizar actividades sociales, deportivas, culturales en la compañía. 		

Fuente: Cía. de taxis “Costamovil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 10 Perfil de cargo de Presidente

PERFIL DE CARGO					
FECHA:	02/01/2018	LUGAR:	Cía. De Taxis Costamovil & Servicios		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Denominación:	Presidente	Nivel:	Alto		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO					
Trabajar en conjunto con gerente todo lo relacionado con aspecto económico y administrativo, a su vez supervisar y controlar a los miembros siendo la máxima autoridad en la compañía.					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA					
Tercer nivel					
3.2 EXPERIENCIA LABORAL					
Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en áreas parecidas					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES					
FUNCIONES			PERIODICIDAD	TIPO	
Supervisar y controlar los procesos administrativos y operativos			Siempre	c	
Mantener el orden y disciplina en la institución			Siempre	c	
Convocar y presidir las juntas generales			Siempre	e	
Firmar actas y correspondencia de la compañía			Siempre	e	
Representar judicialmente y extrajudicialmente a la compañía.			Siempre	e	
Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno			Siempre	c	
Convenciones	Tipo de función	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
5. COMPETENCIAS			NIVEL		
			ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES					
1	Adaptación	x			
2	Ambición profesional	x			
3	Análisis	x			
4	Aprendizaje	x			
5	Asertividad	x			

Continua...

Continua...

Continua...6	Autocontrol	x		
7	Autonomía	x		
8	Creatividad	x		
9	Delegación	x		
10	Dinamismo	x		
11	Flexibilidad	x		
12	Independencia	x		
13	Iniciativa	x		
14	Integridad	x		
15	Juicio	x		
16	Liderazgo	x		
17	Negociación y conciliación	x		
18	Orientación al servicio	x		
19	Persuasión	x		
20	Planificación y Organización	x		
21	Resolución de problemas	x		
22	Sensibilidad interpersonal	x		
23	Sociabilidad	x		
24	Toma de decisiones	x		
25	Trabajo bajo presión	x		
26	Trabajo en equipo	x		
5.2 TÉCNICAS				
1	Atención al detalle	x		
2	Atención al público	x		
3	Auto organización	x		
5	Comunicación oral y escrita	x		
6	Disciplina	x		
7	Razonamiento numérico	x		
8	Sentido de Urgencia	x		
6. RESPONSABILIDADES				
6. RESPONSABILIDADES		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores		x		
b. Información		x		
c. Relaciones interpersonales.		x		
d. Dirección y coordinación.		x		

Fuente: Cía. de taxis "Costamóvil & Servicios S.A."

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 11 Perfil de cargo de Gerente

PERFIL DE CARGO					
FECHA:	02/01/2018	LUGAR:	Cía. De Taxis Costamovil & Servicios		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Denominación:	Gerente	Nivel:	Alto		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO					
Dirigir, controlar y supervisar el área administrativa y financiera, representar legalmente a la compañía.					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA					
Tercer nivel					
3.2 EXPERIENCIA LABORAL					
Debe tener como mínimo 1 año de experiencias en áreas parecidas					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES					
FUNCIONES			PERIODICIDAD	TIPO	
Representar judicialmente y extrajudicialmente a la compañía.			Siempre	d	
Presidir la comisión especial de economía crédito y finanzas.			Siempre	d	
Suscribir todo acto o contrato que contenga obligaciones económicas.			Siempre	e	
Cuidar y proteger los inventarios y bienes de la institución.			Siempre	c	
Supervisar y exigir al contador público.			Siempre	c	
Presentar el presupuesto hasta el 30 de noviembre de cada año.			Siempre	e	
Convenciones	Tipo de función	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
5. COMPETENCIAS			NIVEL		
			ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES					
1	Adaptación	x			
2	Ambición profesional	x			
3	Análisis	x			
4	Aprendizaje	x			

Continua...

Continúa...

5	Asertividad	x		
6	Autocontrol	x		
7	Autonomía	x		
8	Creatividad	x		
9	Delegación	x		
10	Dinamismo	x		
11	Flexibilidad	x		
12	Independencia	x		
13	Iniciativa	x		
14	Integridad	x		
15	Juicio	x		
16	Liderazgo	x		
17	Negociación y conciliación	x		
18	Orientación al servicio	x		
19	Persuasión	x		
20	Planificación y Organización	x		
21	Resolución de problemas	x		
22	Sensibilidad interpersonal	x		
23	Sociabilidad	x		
24	Toma de decisiones	x		
25	Trabajo bajo presión	x		
26	Trabajo en equipo	x		
5.2 TÉCNICAS				
1	Atención al detalle	x		
2	Atención al público	x		
3	Auto organización	x		
5	Comunicación oral y escrita	x		
6	Disciplina	x		
7	Razonamiento numérico	x		
8	Sentido de Urgencia	x		
6. RESPONSABILIDADES				
6. RESPONSABILIDADES		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores		x		
b. Información		x		
c. Relaciones interpersonales.		x		
d. Dirección y coordinación.		x		

Fuente: Cía. de taxis "Costamovil & Servicios S.A."

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 12 Perfil de cargo de Contador

PERFIL DE CARGO					
FECHA:	02/01/2018	LUGAR:	Cía. De Taxis Costamovil & Servicios		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Denominación:	Contador	Nivel:	Alto		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO					
Elaboración de informes económicos mensuales y anuales en la compañía.					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA					
Tercer nivel					
3.2 EXPERIENCIA LABORAL					
Debe tener como mínimo 1 año de experiencias en áreas parecidas					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES					
FUNCIONES			PERIODICIDAD	TIPO	
Manejar los valores monetarios.			Siempre	a	
Preparar los estados financieros			Siempre	e	
Participar en juntas generales periódicamente para analizar los balances			Siempre	d	
Realizar las declaraciones y pago de impuesto a los organismos competentes.			Siempre	e	
Ejecutar las conciliaciones bancarias respectivas.			Siempre	e	
Verificar la legalidad de los documentos previo al registro.			Siempre	c	
Convenciones	Tipo de función	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
5. COMPETENCIAS			NIVEL		
			ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES					
1	Adaptación			x	
2	Ambición profesional	x			
3	Análisis	x			
4	Aprendizaje	x			
5	Asertividad	x			
6	Autocontrol			x	

Continua...

Continúa...

7	Autonomía		x	
8	Creatividad			
9	Delegación			
10	Dinamismo			
11	Flexibilidad			
12	Independencia			
13	Iniciativa			
14	Integridad	x		
15	Juicio	x		
16	Liderazgo			
17	Negociación y conciliación			
18	Orientación al servicio			
19	Persuasión			
20	Planificación y Organización	x		
21	Resolución de problemas		x	
22	Sensibilidad interpersonal			
23	Sociabilidad			
24	Toma de decisiones	x		
25	Trabajo bajo presión	x		
26	Trabajo en equipo	x		
5.2 TÉCNICAS				
1	Atención al detalle	x		
2	Atención al público	x		
3	Auto organización	x		
5	Comunicación oral y escrita	x		
6	Disciplina	x		
7	Razonamiento numérico	x		
8	Sentido de Urgencia		x	
6. RESPONSABILIDADES				
		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores		x		
b. Información		x		
c. Relaciones interpersonales.		x		
d. Dirección y coordinación.		x		

Fuente: Cía. de taxis "Costamovil & Servicios S.A."

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Cuadro N° 13 Perfil de cargo de Secretaria

PERFIL DE CARGO					
FECHA:	02/01/2018	LUGAR:	Cía. De Taxis Costamovil & Servicios		
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Denominación:	Secretaria	Nivel:	Medio		
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO					
Registrar con claridad la documentación de las actividades y recaudaciones que se realizan a diario.					
3. REQUISITOS MÍNIMOS					
3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA					
Formación básica					
3.2 EXPERIENCIA LABORAL					
Debe tener como mínimo 1 año de experiencias en áreas parecidas					
4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES					
FUNCIONES			PERIODICIDAD	TIPO	
Brindar una cordial atención a los usuarios de la compañía.			Siempre	E	
Asistir puntualmente a todas las juntas generales y sesiones de directorio.			Siempre	D	
Registrar y actualizar archivo de accionistas afiliados y cuadros estadísticos.			Siempre	A	
Redactar actas de las juntas generales y de directorios.			Siempre	E	
Manejar y controlar caja chica.			Siempre	E	
Llevar el registro de pagos de socios.			Siempre	A	
Emisión, recepción y control de documentación importante.			Siempre	C	
Convenciones	Tipo de función	Ejecución (e)	Análisis (a)	Dirección (d)	Control (c)
5. COMPETENCIAS			NIVEL		
			ALTO	MEDIO	BAJO
5.1 GENERALES					
1	Adaptación			x	
2	Ambición profesional			x	
3	Análisis			x	
4	Aprendizaje	x			

Continua...

Continua...

5	Asertividad			
6	Autocontrol			
7	Autonomía			
8	Creatividad			
9	delegación			
10	Dinamismo			
11	Flexibilidad			
12	Independencia			
13	Iniciativa			
14	Integridad	x		
15	Juicio			
16	Liderazgo			
17	Negociación y conciliación			
18	Orientación al servicio			
19	Persuasión			
20	Planificación y Organización			
21	Resolución de problemas		x	
22	Sensibilidad interpersonal			
23	Sociabilidad	x		
24	Toma de decisiones			
25	Trabajo bajo presión		x	
26	Trabajo en equipo		x	
5.2 TÉCNICAS				
1	Atención al detalle		x	
2	Atención al público	x		
3	Autoorganización		x	
5	Comunicación oral y escrita	x		
6	Disciplina	x		
7	Razonamiento numérico		x	
8	Sentido de Urgencia		x	
6. RESPONSABILIDADES				
6. RESPONSABILIDADES		NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
a. Bienes y valores		x		
b. Información		x		
c. Relaciones interpersonales.		x		
d. Dirección y coordinación.			x	

Fuente: Cía. de taxis "Costamovil & Servicios S.A."

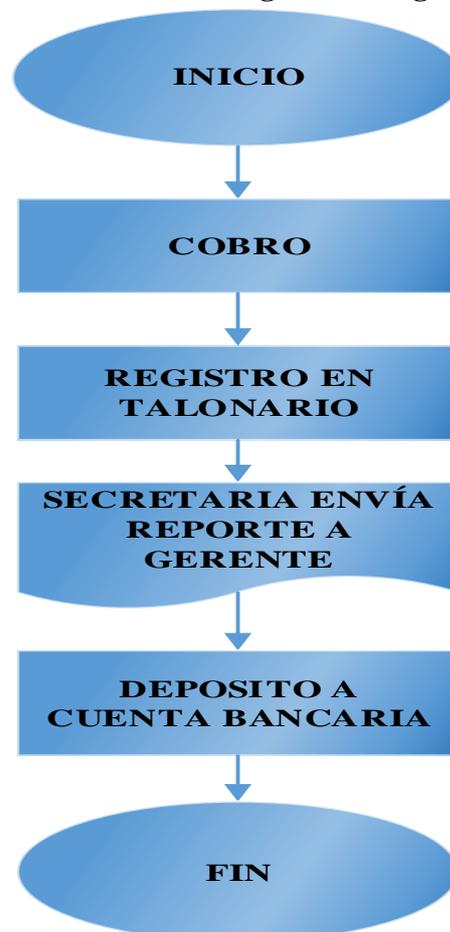
Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Procedimientos de registro de ingreso

El registro contable del ingreso por cobro a los accionistas se lleva de la siguiente manera:

- Se realiza el cobro al accionista
- Registro en talonario de cobro
- Secretaria envía reporte a Gerente
- Gerente realiza deposito a cuenta bancaria

Gráfico N° 2 Proceso de registro de ingreso



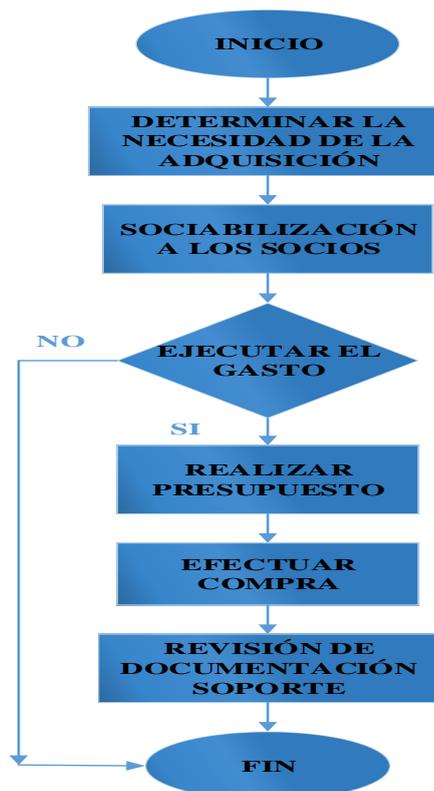
Fuente: Cia. de taxis "Costamovil & Servicios S.A."
Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Procedimiento de Gastos

La documentación de respaldo es importante para su respectiva revisión y contabilización.

- Determinar la necesidad de la adquisición
- Sociabilización con socios
- Ejecutar el gasto
- Realizar presupuesto
- Efectuar la compra
- Revisión de documentación soporte

Gráfico N° 3 Proceso de gastos



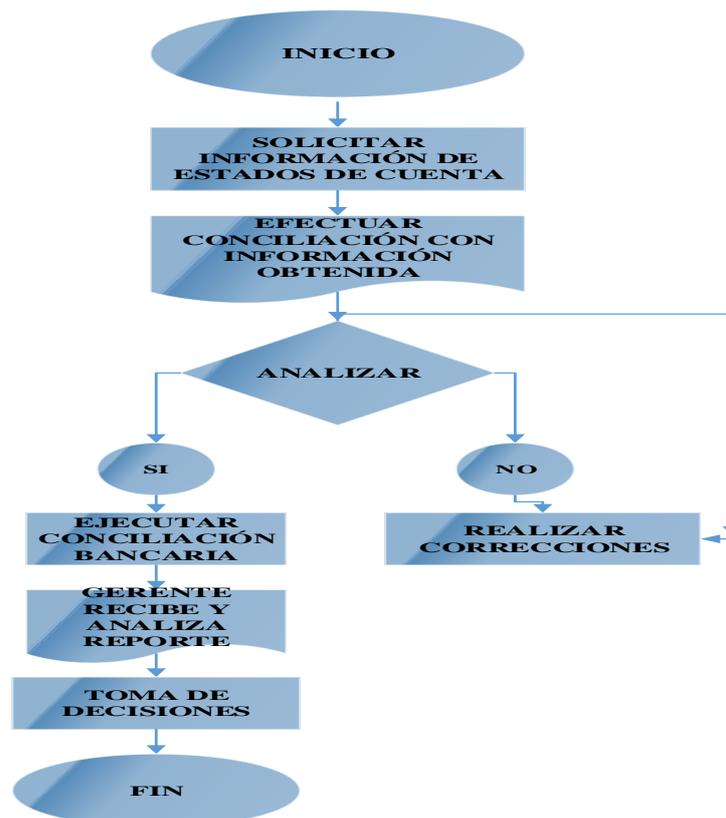
Fuente: Cia. de taxis "Costamóvil & Servicios S.A."
Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Procedimiento de Conciliación Bancaria

A través de este procedimiento se consigue detectar las diferencias existentes de saldo entre cuenta bancaria y libro banco llevándose a cabo de esta manera:

- Solicitar información de estados de cuenta
- Efectuar conciliación con la información solicitada
- Analiza datos proporcionados
- Ejecutar de conciliación bancaria
- Gerente recibe reporte del cual posteriormente la analiza
- Toma de decisiones

Gráfico N° 4 Proceso de conciliación bancaria



Fuente: Cía. de taxis "Costamóvil & Servicios S.A."

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Procedimiento de servicios

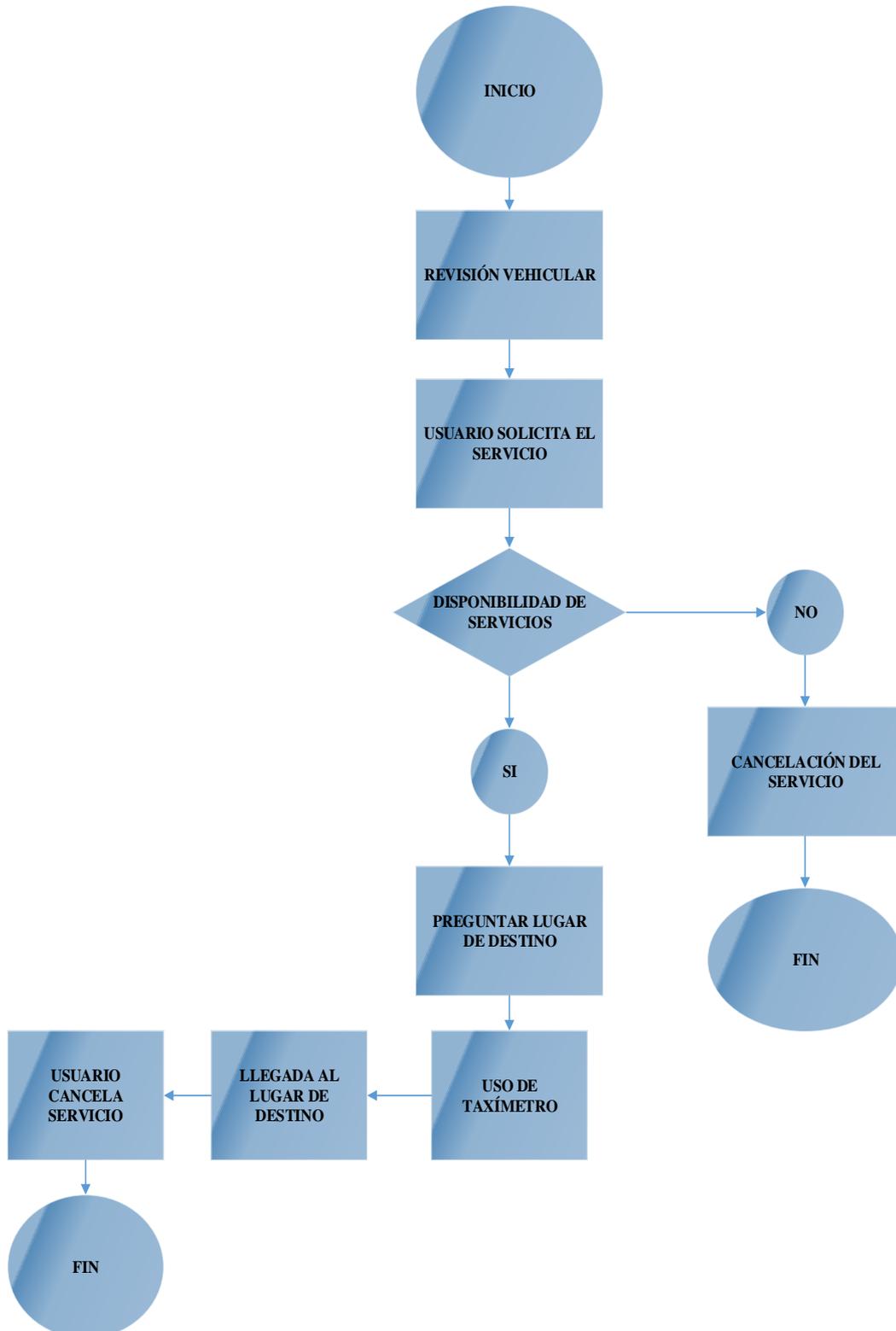
El servicio de transporte que ofrece la compañía de taxis convencional Costamovil & Servicios debe realizarse de la manera más cordial y atenta hacia el usuario, para garantizar la seguridad y la aceptación por parte de la comunidad peninsular sin discriminación de raza, sexo o religión, por lo tanto, es necesario evitar símbolo, objeto, o figura ya que podría incomodar o atentar con la tranquilidad del usuario en la compañía

El incumplimiento de las normas genera sanciones que van desde la suspensión de servicio de la unidad vehicular hasta la destitución de la compañía por lo tanto es responsabilidad del accionista cumplir con lo expuesto anteriormente para evitar inconvenientes y posibles sanciones

El proceso de prestación de servicio como miembro de la compañía debe realizarse de la siguiente manera:

- Revisión vehicular
- Solicitud de servicio
- Disponibilidad de servicio
- Preguntar lugar de destino
- Uso de taxímetro
- Llegada al lugar de destino
- Usuario cancela el servicio

Gráfico N° 5 Proceso de servicios



Fuente: Cía. de taxis “Costamóvil & Servicios S.A.”
Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Políticas de Inversión Financiera

Introducción

Es necesario que se constituya una comisión encargada de efectuar inversiones planteando propuestas para la toma de decisiones correspondiente ejecutadas por junta general que fomentarán al desarrollo económico de la compañía.

Se debe tomar en cuenta que las inversiones de activos fijos que se realicen no deberán superar el índice de endeudamiento.

Justificación

Debido al exceso índice de rentabilidad que pueda generarse una vez realizado los cobros en efectivos es oportuno establecer políticas de inversión que encaminen a la optimización de sus recursos y el buen rendimiento financiero en la compañía.

Alcance

La presente política de inversión procede por el excedente de liquidez que podría generarse y el cual deberá ser aplicado en la compañía de taxis convencional Costamóvil & Servicios S.A.

Funciones Comité de Inversión

- Realizar inversiones financieras para la optimización de recurso.
- Proponer a junta general perfiles de inversión en cuanto se genere exceso de rentabilidad.

- Establecer límites de inversión.
- Ejecutar estudio de factibilidad de inversiones financiera.

Principios

- El excedente de liquidez debe ser invertido en dólares.
- Toda transacción que se realice debe ser documentada e indicando la fecha de su ejecución para su respectivo registro.
- Las inversiones deberán ser realizadas en instituciones financieras calificadas por el organismo de control.
- Se debe garantizar el 100% del capital invertido en entidades financieras.
- Los miembros de comisión de inversión tendrán los conocimientos técnicos, en caso de ser necesario se contratará el asesoramiento de un profesional.

Evaluación de Riesgos

- Realizar el seguimiento y control de las inversiones para la minimización de riesgos.
- Asegurar la correcta aplicación y el buen desempeño financiero.
- Comunicar a junta directiva con su respectivo informe y análisis los riesgos que se presenten en la compañía.

Aprobación de inversión

La aprobación de operaciones de inversión de efectuará mediante Junta General una vez evaluadas los requisitos y limitaciones.

Políticas de cobranza

Objetivo

Establecer políticas para la ejecución y optimización de cobros realizados a los accionistas

Alcance

La presente política es aplicable para la compañía de taxis convencional Costamovil y Servicios S.A.

Cartera vencida

La comisión Económica Crédito y Finanza será responsable de evaluar las solicitudes de préstamos y problemas de morosidad de cartera identificando los posibles riesgos que estas generen.

Préstamos a los accionistas

Los prestamos se realizan en base a lo estipulado en el art. 17.4 del reglamento interno de la compañía considerando 3 tipos de préstamos que los accionistas pueden acceder que son los siguientes:

- Préstamos ordinarios. - destinados para cubrir gastos de mantenimientos de reparaciones de unidades.
- Préstamos por calamidad doméstica. – otorgados para cubrir gasto de enfermedad

- Préstamos por inversión. – cuando sea necesario. Nota: se otorgará hasta \$100 y con un interés del 5%.

Es necesario establecer garantías para la obtención de los préstamos mencionando las siguientes:

- Valor de títulos de las acciones y ahorros acumulados por accionista hasta la fecha.
- Prenda industrial del vehículo que presta servicio a la compañía.

Todo préstamo estará respaldado con la documentación correspondiente.

Cobranza

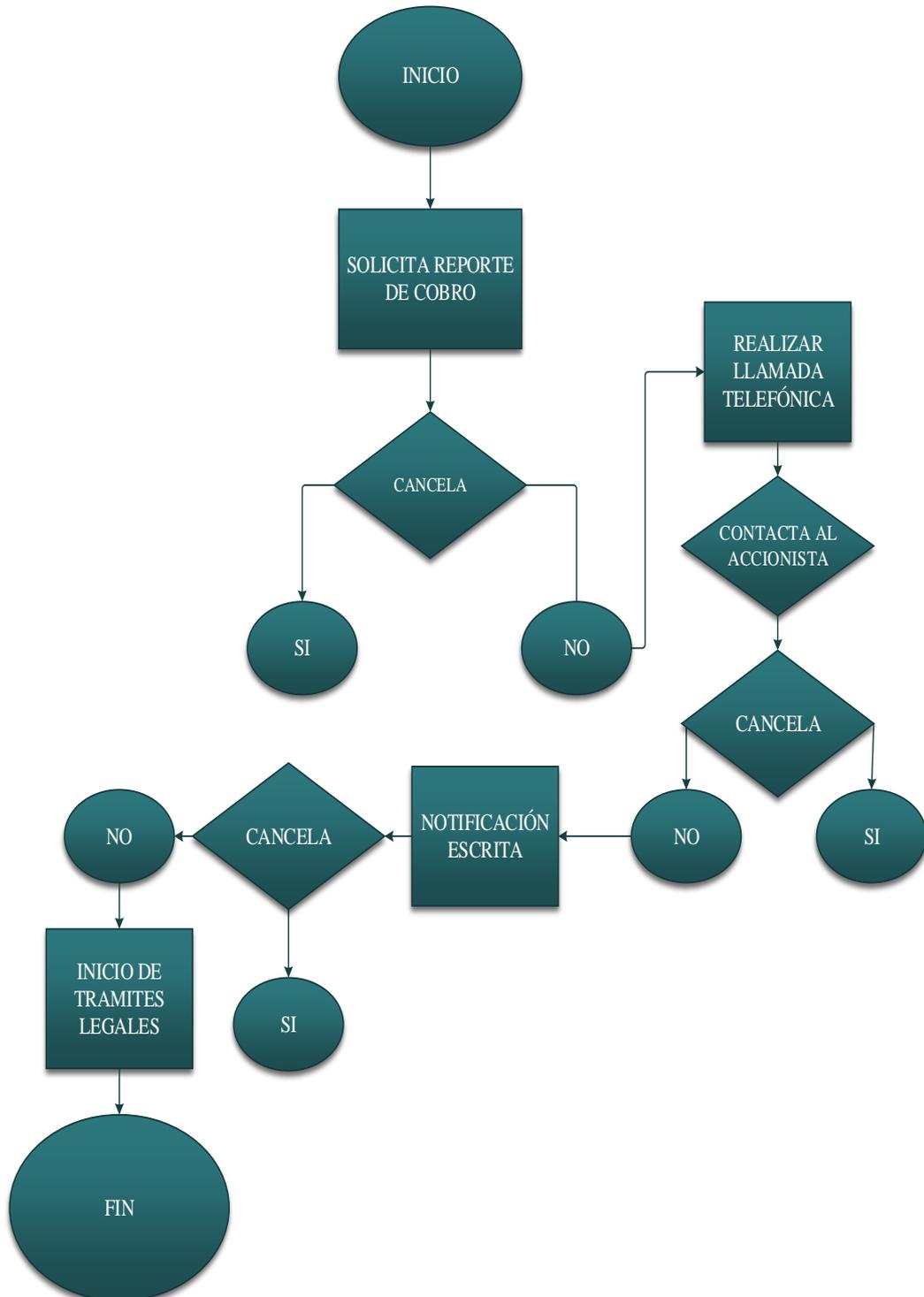
Se deberá ejecutar reportes mensuales y anuales sobre la gestión de cobranza que se lleva a cabo en la compañía con el fin de minimizar los riesgos de cuentas incobrables.

Para realizar los cobros de manera eficiente se ha establecido lo siguiente:

- Ejecutar cobros a los accionistas en la fecha establecida
- Todos los accionistas con 30 días de mora serán contactados por llamada telefónica.
- En caso de no recibir respuesta alguna se notificará al accionista mediante cartas de cobranza.
- De darse la negatividad en respuesta a la notificación escrita se optará por tomar medidas legales.

Procedimiento de cobro

Gráfico N° 6 Procedimiento de cobranza



Fuente: Cía. de taxis “Costamóvil & Servicios S.A.”

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Conclusiones

La propuesta contiene lo siguiente:

- Manual de funciones efectuado mediante la identificación de funciones básicas y responsabilidades en cada área de trabajo en base al reglamento interno vigente facilitando la coordinación, control y permitiendo que cada empleado tenga conocimiento de las actividades que debe ejecutar en la institución.
- Perfiles, técnicas y competencias en la descripción de puesto de trabajo siendo una herramienta importante para el proceso de reclutamiento, inducción y adiestramiento lo que permitirá contar con empleados que contribuyan a cumplir con las metas propuestas en la compañía.
- Políticas de inversión fundamentales para el buen direccionamiento administrativo y financiero, optimizando recursos y mejorando el rendimiento económico en la entidad.
- Políticas de cobranza necesarias como herramienta ante el posible riesgo de liquidez que se presente en la empresa garantizando

Recomendaciones

A la gerencia de la compañía de taxis convencional Costamovil y Servicios quien debe considerar:

- La aplicación de este documento como herramienta facilitadora en identificar responsabilidades funciones y procesos ayudando el cumplimiento de sus actividades diarias.
- La evaluación del personal administrativo y operativo de manera periódica, verificando el cumplimiento de sus obligaciones pertinentes, garantizando el funcionamiento eficaz como el desempeño oportuno del empleado en la compañía de taxis convencional Costamóvil & Servicios S.A.
- La aprobación y cumplimiento de procedimientos administrativos fomentando la optimización de recursos y realización eficientemente de las actividades diarias de cada empleado respectivamente
- El análisis y verificación de los préstamos y cobros que se otorgan a los acciones como prevención ante una posible mora en pago, a su vez aplicar las políticas que se implementaron para la optimización en la gestión de cartera

Bibliografía

- ABC, D. (22 de Enero de 2009). *DefinicionABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/analisis.php>
- Agencia Nacional de Transito. (18 de Septiembre de 2012). *Agencia Nacional de Transito*. Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/index.php/ant/base-legal/ley-organica-reformatoria-a-la-ley-organica-de-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial>
- Asamblea Nacional*. (24 de 03 de 2015). Obtenido de https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- B., M. E. (2009). *Toma de decisiones*. EL Cid Editor.
- Batista, D. G. (2012). *METODOLOGÍA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO*.
- Bonilla Martínez , M. H. (06 de Enero de 2011). © *COPYRIGHT 2018 AUDITOOL S.A.S*. Obtenido de Auditoool- Red global de conocimientos en Auditoría y Control Interno: <https://www.auditoool.org/blog/auditoria-externa/271-el-informe-de-auditoria>
- Contraloria General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Ecuador. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf>
- Cruz, L. M. (2013). Evaluacion del control interno y su incidencia en la cuenta por cobrar de Foro Miraflores. *FAREM-Estelí*, 8.
- De los Santos Villao, M. A. (2014). *El control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la seccion de transporte de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo año 2012*. Quevedo.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna* (Segunda ed.). Bogotá: EcoEdiciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control Interno Y Fraudes* (tercera ed.). Bogotá: ECO Ediciones.
- Gallardo, R. (2017). *RUIZ GALLARDO - CONSULTORES DE NEGOCIOS*. Obtenido de <http://www.ruizgallardo.com/servicios/eficiencia-operativa.html>
- García Garrido, S. (2012). *Los recursos humanos en una central de ciclo combinado*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=3202424&query=personal+administrativo>

- González Ariza, Á. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (Tercera ed.). Barranquilla: Universidad del Norte. Recuperado el 29 de Septiembre de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5190670&query=ciclo%20phva>
- Hernández Herrera, J., & Juárez Suárez, C. A. (2015). *Derecho laboral y la administración de recursos humanos* (Segunda ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Irazabal, F. (30 de Abril de 2013). *overblog*. Recuperado el 02 de Abril de 2018, de <http://francisirazabal.over-blog.com/51801f39-c5bd>
- Ladino, E. (2009). CONTROL INTERNO INFORME COSO. 37.
- Luna González, A. C. (2014). *Administración estratégica* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoria del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martínez Calderin, L. (2009). *El control interno: un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión*. Santa Fe: El Cid Editor.
- Medina Delgado, C. (2004). *Metodología de la investigación para estudiantes de contabilidad*. Puerto Rico.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Planeación Financiera* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 29 de Septiembre de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3227698&query=PLANEACION>
- Oficina de Evaluación del PNUD. (2009). *Manual de seguimiento y evaluación de resultados*. New York: B - El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=3182698&query=evaluacion>
- P., M. (2009). *Concepto, importancia y principios de la dirección*. EL Cid Editor. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3180916&query=la%20direccion#>
- Paiva Acuña, F. J. (2013). Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. *FAREM-Estelí*, 9.
- Palma, J. (2009). *Manual de procedimiento*. EL Cid Editor. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3180736>

&query=Manuales%20de%20Procedimientos%20y%20su%20aplicaci%C3%B3n%20dentro%20del%20Control%20Interno

Pilar Aparicio, M., & Blanco Fernández, R. (2009). *Relaciones en el entorno de trabajo*. Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3194792&query=tipos%20de%20decisiones>

Rodriguez Valencia, J. (2002). *Estudios de sistemas y procedimientos administrativos*. México: CENGAGE LEARNING.

Roldán, P. N. (2015). *Economipedia*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Salla García, J., & Ortega Soriano, J. (2008). *Plan estratégico de relaciones públicas*. J.M. BOSCH EDITOR. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3180248&query=asignaci%C3%B3n%20de%20responsabilidades>

Superintendencia de compañías, v. y. (20 de Mayo de 2014). *Superintendencia de compañías, valores y seguros*. Obtenido de <https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPAC3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318>

Tapia Iturriaga, C. K., Guevara Rojas, E. D., Castillo Prieto, S., Rojas Tamayo, M., & Salomón Doroteo, L. (2016). *Fundamentos de Auditoría* (Primera ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

Tonon, G., Robles, C., & Meza, M. (2004). *La supervisión en trabajo social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Uribe Macías, M. E. (2011). *Gerencia del servicio* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3198545&query=ciclo%20de%20mejoras%20PHVA>

WIPO. (29 de Marzo de 2017). *WIPO World Intellectual Property Organization*. Obtenido de WIPO World Intellectual Property Organization: <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

World Intellectual Property Organization. (29 de 03 de 2017). Obtenido de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

Zárate Ganan, J. L. (2013). *Análisis y Evaluación del control interno de la cooperativa de ahorros y crédito shobol llin llin Ltda*. Riobamba, Ecuador.

Anexos

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores
Control Interno en la toma de decisiones de la compañía de transporte de taxis convencional Costamovil & SERVICIOS S.A.	<p>Formulación del problema general ¿Cómo afecta el Control Interno en la Toma de Decisiones de la Compañía De Transporte De Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. en el año 2016?</p> <p>Formulación de los problemas específicos - ¿Cuál sería el impacto de las deficiencias en el operaciones financieras y administrativas? - ¿Determinar las existencias de políticas y procedimientos adecuados que se empleen en la compañía?</p>	<p>Objetivo general. Evaluar el Control Interno en las áreas administrativas de la Compañía de Transporte de Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. proporcionando medidas correctivas para el buen funcionamiento institucional.</p> <p>Objetivos específicos - Determinar de la eficiencia y eficacia de las operaciones. - Medir la rentabilidad financiera de la compañía. - Analizar el nivel de efectividad del control interno.</p>	La ejecución de la evaluación del control interno en la Compañía De Transporte De Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. permitirá conocer el nivel de riesgo y los procesos que se llevan a cabo en la empresa, verificando la eficiencia y eficacia del mismo para la toma de decisiones de la organización.	<p>Variable independiente Control Interno</p> <p>Variable dependiente Toma de decisiones</p>	<p>Asignación de responsabilidades Manuales de procedimientos Informes Capacitación eficiencia Evaluaciones Controles</p> <p>Decisión programada Decisión no programada Información Experiencias Análisis Planificar Verificar</p>

Fuente: Cía. de taxis "Costamóvil & Servicios S.A."

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Anexo N° 2 Fotografías oficinas de la Compañía Costamovil y Servicios



**Fuente: Cuestionario Del Control Interno
Preparado por: Jeffry Vera B.**



**Fuente: Instalaciones de la oficina compañía Costamovil y Servicios
Preparado por: Jeffry Vera**



Fuente: Capacitación de cultura turística
Preparado por: Jeffry Vera B.



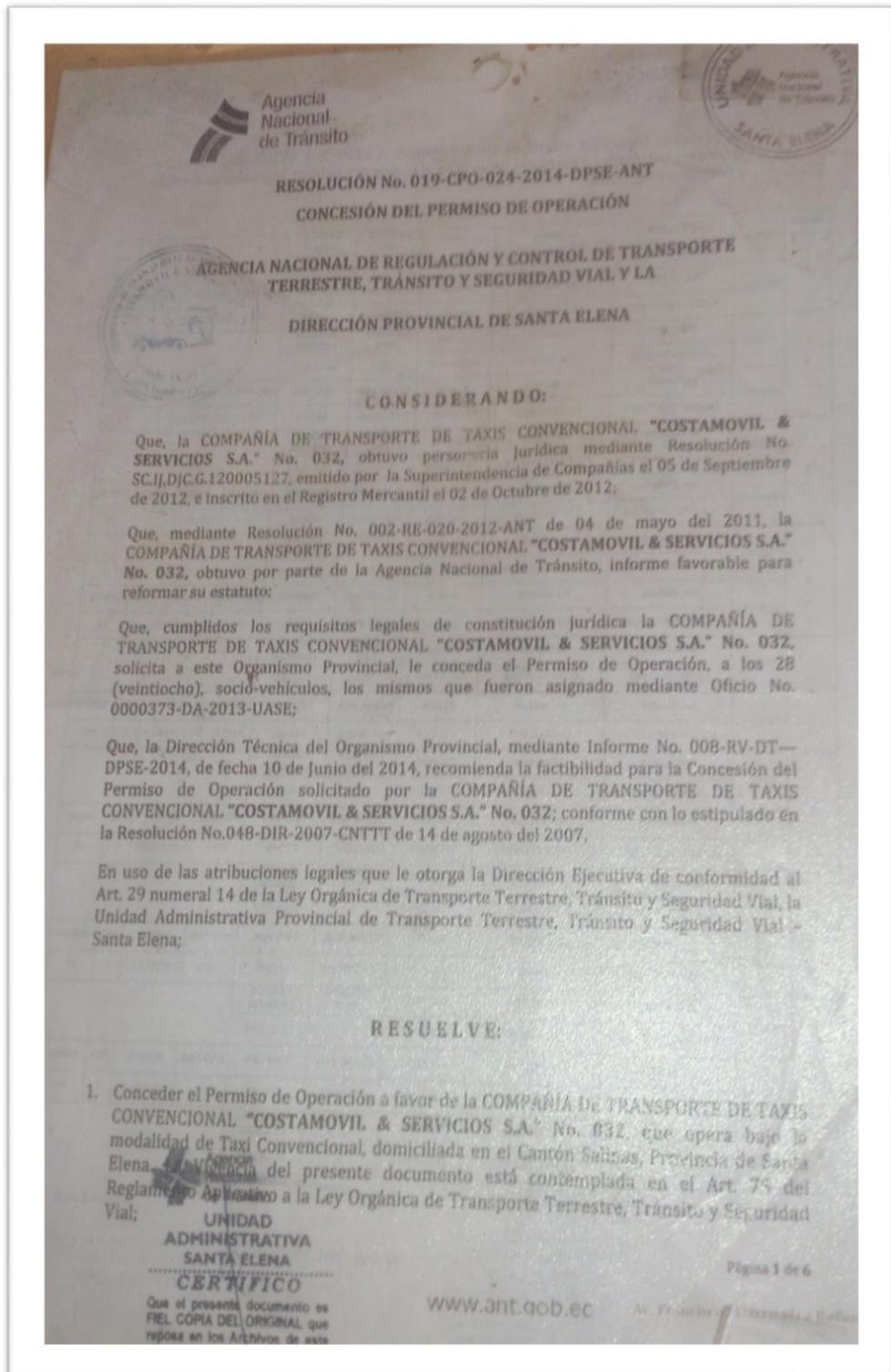
Fuente: Gerente de la compañía Costamovil y Servicios
Preparado por: Jeffry Vera B.



**Fuente: Presidente de la compañía Costamovil y Servicios
Preparado por: Jeffry Vera B.**



**Fuente: Secretaria de la compañía Costamovil y Servicios
Preparado por: Jeffry Vera B.**



Fuente: Permiso de operación ANT
Preparado por: Jeffry Vera B.

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS



RESOLUCION No. 06.G.IJ. 0005179

Ab. Melba Rodriguez de Vargas
ESPECIALISTA JURIDICO

CONSIDERANDO:

Que se ha presentado la escritura pública de constitución de la compañía COSTAMOVIL & SERVICIOS S.A. otorgada ante el Notario Décimo Cuarto del Cantón GUAYAQUIL , el 17/Marzo/2006 .

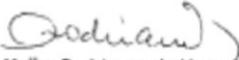
En ejercicio de las atribuciones asignadas mediante Resolución ADM.04046 del 7 de abril del 2004;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la constitución de la compañía COSTAMOVIL & SERVICIOS S.A. y disponer que un extracto de la misma se publique, por una vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER: a) Que el Notario antes nombrado, tome nota al margen de la matriz de la escritura que se aprueba, del contenido de la presente resolución; b) Que el Registrador Mercantil o de la Propiedad a cargo del Registro Mercantil del domicilio principal de la compañía inscriba la referida escritura y esta resolución; y, c) Que dichos funcionarios sienten razón de esas anotaciones; y, d) Cumplido lo anterior, remítase a la Dirección de Registro de Sociedades, la publicación original del extracto, copia de la escritura pública inscrita en el Registro Mercantil, copia de los nombramientos inscritos, copia de la afiliación a la Cámara de la Producción respectiva y copia del Registro Unico de Contribuyentes.

Comuníquese.- DADA y firmada en Guayaquil, a 28 JUL. 2006


Ab. Melba Rodriguez de Vargas
ESPECIALISTA JURIDICO

Exp. Reserva 7082743
Nro. Trámite 2.2006.1220

Fuente: Constitución de la compañía Costamovil & Servicios S.A.
Preparado por: Jeffry Vera B.

Anexo N° 3 Reglamento interno de la compañía



**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS
CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

COMPONENTE:	Ambiente de Control
DESCRIPCIÓN:	Reglamento Interno de la Compañía “COSTAMOVIL & SERVICIOS

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL
COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.**
FUNDADA EL 15 DE ENERO DEL 2006 RUC. 0992569794001
TELÉFONO: 0987216887 Email: costamovil@hotmail.com
JOSE LUIS TAMAYO - SALINAS - ECUADOR, BARRIO CENTENARIO AV. 8 EN E CALLES 13-A Y 14

**REFORMA DEL REGLAMENTO INTERNO
INDICE**

FINALIDADES
MISSION
VISION
DISPOSICIONES GENERALES DEL REGLAMENTO DE TRANSPORTE COMERCIAL DEL ECUADOR
REGLAMENTO DE TRABAJO
INTRODUCCION
PROCEDIMIENTO A SEGUIR
1.- VEHICULO
2.- ECONOMIA
3.- EL ACCIONISTA
4.- FORMACION
5.- SISTEMA
6.- LOS CLIENTES
7.- NORMA DE LOS SERVICIOS
8.- CUADRO DE INFRACCIONES
9.- FALTAS LEVES
10.- FALTAS GRAVES
11.- FALTAS MUY GRAVES
12.- SANCIONES

**CAPITULO I
REGLAMENTO INTERNO DEL ACCIONISTA**

DE LOS ACCIONISTAS
ART. 1 SERAN ACCIONISTAS
ART. 2 PARA SER ACCIONISTA DE LA CIA.

CAPITULO II

CAPITULO III

CAPITULO IV

ART. 6 ORGANISMOS DE DIRECCION
ART. 7 LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS
ART. 8 DEL DIRECTORIO
ART. 9 EL COMISARIO
ART. 10 COMISIONES ESPECIALES

CAPITULO V

ART. 11 FUNCIONES DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ORGANISMO DE DIRECCION
ART. 11.1 JUNTAS GENERALES
ART. 11.2. ELECCIONES
ART. 11.3. DIRECTORIO
ART. 11.4. EL COMISARIO
ART. 11.5. LAS COMISIONES ESPECIALES

CAPITULO VI

ART. 12. MIEMBROS DEL DIRECTORIO
ART. 13 EL PRESIDENTE
ART. 14 GERENTE
ART. 15 SECRETARIO (A)

CAPITULO VII

ART. 16 COMISIONES ESPECIALES
ART. 17 FUNCIONES FACULTADES DE LAS COMISIONES ESPECIALES
ART. 17.1 COMISION DE LO LEGAL Y ACCIDENTES
ART. 17.2 COMISION DE ECONOMIA CREDITO Y FINANZAS
ART. 17.3 LOS AHORROS
ART. 17.4 PRESTAMOS
ART. 17.5 GARANTIAS
ART. 17.6 DE LA PLUSVALIA DE LOS BIENES INMUEBLES
ART. 17.7 EL PAGO DE CUOTAS DE TRANSFERENCIA DE ACCIONES.
ART. 17.8 COMISION DE COMUNICACION, CAPACITACION Y DE EDUCACION
ART. 17.9 COMISION DE LO SOCIAL Y FESTEJOS
ART. 17.10 DE LA COMISION DE DEPORTES

CAPITULO VIII

ART. 18 DE LAS SANCIONES

CAPITULO IX

CAPITULO X

ART. 20 LA EXCLUSION DEL ACCIONISTA
ART. 21 TERMINOS DE LA EXCLUSION
ART. 22 DISPOSICIONES TRANSITORIAS
CERTIFICACION
MIEMBROS DEL DIRECTORIO
MIEMBROS DE LAS COMISIONES ESPECIALES

Elaborado por:	JEBV
Fecha:	25/01/2018

Anexo N° 4 Organigrama de la compañía



**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS
CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

COMPONENTE:	Ambiente de Control
DESCRIPCIÓN:	Organigrama de la Compañía “COSTAMOVIL & SERVICIOS S.A.
<pre> graph TD A[Junta General de Accionista] --> B[Presidente] B --> C[Gerente] B --> D[Secretaría] C --> E[Dpto. Financiero] C --> F[Dpto. de Operaciones] E --> G[Contador] F --> H[Comité] </pre>	
	Elaborado por: JEV B
	Fecha: 25/01/2018

Anexo N° 5 Inspección organismo de control IESS



**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS
CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

COMPONENTE:	Evaluación de Riesgo
DESCRIPCIÓN:	Inspección IESS
Elaborado por:	JEVB
Fecha:	30/01/2018

Anexo N° 6 Estados de situación financiera suscrito por contador y gerente



**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS
CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

COMPONENTE:	Actividades de Control
DESCRIPCIÓN:	Estados financieros suscritos por el contador y gerente

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Electivo y equivalente a electivo	\$ 777.81	Otros obligaciones corrientes a empleados ESS	\$ 304.92
Otros Activos Corrientes	\$ 2,233.00	TOTAL PASIVOS CORRIENTE	\$ 304.92
Cuentas por cobrar - Relacionadas	\$ 1,220.00		
Cuentas por cobrar - No Relacionadas	\$ 17,465.00	TOTAL PASIVOS	\$ 304.92
Cuentas incoables	\$ 4,574.09		
Total activos corrientes	\$ 17,424.80		
ACTIVOS NO CORRIENTES		PATRIMONIO	
Muebles y enseres	\$ 1,558.01	Capital suscrito y/o asignado	\$ 1,500.00
Equipo de Computacion y Software	\$ 1,055.77	(-) Capital suscrito no pagado. Acciones en tesoreria	\$ (217.00)
Otros propiedades, plantas y equipos	\$ 1,027.00	OTRAS RESERVAS INGRESOS EXENTOS Y NO OBJETO DE IMPUESTO A LA RENTA	\$ 18,705.00
(-) DEPRECIACION	\$ (469.66)	TOTAL PATRIMONIO	\$ 19,988.00
Total activos No Corrientes	\$ 3,171.12	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 20,292.92
TOTAL ACTIVOS	\$ 20,292.92		

Santiago De La Cruz Reyes
CBA Santiago De La Cruz Reyes
Gerente General

Edward De La Cruz Del Pezo
Edward De La Cruz Del Pezo
Contador
Reg. Nac. 8443

Elaborado por:	JEBV
Fecha:	30/01/2018

Anexo N° 7 Estado de resultado integral suscrito por contador y general



**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS
CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

COMPONENTE:	Actividades de Control
DESCRIPCIÓN:	Estado de resultado integral suscritos por el contador y gerente

COSTAMOVIL & SERVICIOS S.A. ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016			
INGRESOS			
Ventas netas locales con tarifa 0%	\$	47.892,80	
TOTAL DE INGRESOS			\$ 47.892,80 \$ 47.892,80
COSTOS Y GASTOS			
Gastos Administrativos			
Gastos de representacion		1.500,00	
Sueldos y salarios		11.169,43	
Beneficios sociales		3.924,74	
Honorarios profesionales y dietas		2.626,50	
Impuestos Contribuciones y otros		675,95	
Gastos Operativos			
Arriendo de oficina		1200,00	
Suministro, materiales y repuestos		1645,54	
Mantenimiento y reparaciones		614,45	
Transporte		974,00	
Promocion y publicidad		351,27	
Servicios Publicos		874,68	
Cuota Union Cantonal		40,00	
			5699,94
Otros Gastos			
Otros Gastos (ayuda accidentes-canasta navideña)		6555,60	
Imprevistos		597,35	
Refrigerarios		234,79	
Asistencia tecnica de computo		208,00	
Fondo mortuario		111,36	
Liquidaciones por transferencia de acciones		13.361,00	
Depreciacion de propiedades, planta y equipo		469,66	
Utilidad distribuida		0,59	
			21538,35
Total de Costos y Gastos			47134,91
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS			
	\$		757,89
(-) 15% PART. DE TRABAJADORES			
	\$		113,68
UTILIDAD GRAVABLE			
	\$		644,21

Elaborado por:	JEBB
Fecha:	30/01/2018

Anexo N° 8 Control detallado de cuentas por cobrar



**COMPañÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS
CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

COMPONENTE:	Actividades de Control
DESCRIPCIÓN:	Control detallado de cuentas por cobrar

Cuentas por Cobrar Accionistas con Permiso de Operación 2015 - 2016 - 2017 al 31 de Diciembre del 2017													SUMA	5% POR MOROSIDAD	IMPORTE DE RECONCILIACIÓN	TOTAL		
Nº	APellidos y Nombres	ENERO	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
2	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
3	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
4	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
5	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
6	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
7	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
8	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
9	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
10	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
11	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
12	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
13	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
14	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
15	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
16	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
17	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
18	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
19	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
20	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
21	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
22	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
23	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
24	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
25	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
26	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
27	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
28	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
29	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
30	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
31	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
32	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
33	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
34	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
35	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
36	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
37	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
38	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
39	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
40	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
41	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
42	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
43	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
44	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
45	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
46	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
47	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
48	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
49	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
50	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
51	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
52	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
53	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
54	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
55	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
56	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
57	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
58	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
59	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
60	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
61	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
62	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
63	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
64	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
65	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
66	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
67	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
68	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
69	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
70	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
71	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
72	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
73	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
74	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
75	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
76	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
77	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
78	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
79	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
80	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
81	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
82	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
83	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
84	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
85	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
86	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
87	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
88	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
89	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
90	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
91	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
92	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
93	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
94	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
95	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
96	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
97	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
98	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
99	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
100	AGUIRRE EDUARDO ESTEBAN																	
TOTAL		\$ 280,00	\$ 270,00	\$ 280,00	\$ 280,00	\$ 312,00	\$ 430,00	\$ 400,00	\$ 430,00	\$ 512,00	\$ 690,00	\$ 940,00	\$ 1.030,00	\$ 5.837,50	\$ 129,00	\$ 90,00		

Elaborado por:	JEBV
Fecha:	30/01/2018

Anexo N° 9 Control de cobro de multas



**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS
CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

COMPONENTE:	Actividades de Control
DESCRIPCIÓN:	Control de cobro de multas por inasistencia al parqueo

Compañía De Transporte De Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A. FUNDADA EL 15 DE ENERO DEL 2006 RESOLUCION: 002 - RE -020 - 2012 - ANT DEL 4 DE MAYO DEL 2012 ER DE COMPAÑIAS N° SC - IJ - G - 12 0005127 DEL 5 DE SEPTIEMBRE DEL 2012 2776315 - 0994980637 - 0987216887 RUC: 0992569794001 Email: costamovil@outlook.es YO - SALINAS - ECUADOR DIRECCION: BARRIO CENTENARIO AV 8 S/N E/CALLES 13-A Y				
NOMINA DE ACCIONISTAS CON MULTA DE \$ 5,00 POR NO ASISITIR AL PARQUEO EN LA OFICINA DE FEBRERO.				
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	DIA DE FALTA	DIA DE PAGO	VALOR
5	Cobeña Vera Elías Ricardo	2 - 14 - 20 - 26		
8	Espinales Pibaque Walter Gerardo	27		
10	González Guale Eleodoro	esp-21		
11	González Morales Oscar	5 - 9 - 15 - 21 - 27		
18	Pozo Pínela Arturo Seferino	6 - 16		
19	Pozo Quimis Danny Alexander	16		
20	Rivera Mendoza Wilmer Aquilino	28		
23	Salinas Aquino Franklin Alfredo	6		
27	Vilche Reyes Antonio Javier	22 - 28		
28	Yanza Roca Manuel	23		
31	Espinoza Quinde Jose Nolberto	19 - 23		
33	Borbor Reyes Carlos Alberto	1 - 7 - 19 - 23		
34	Cujilema Cujilema Jose	1 - 19		
35	De La Cruz Tomalá Santiago Guillermo	19 - 23		
38	José Reyes Jonathan	7 - 19		
39	Mujica González Pascual Andres	19 - 23	BH May 2018	\$ 5,00
42	Sandoval Arteaga Luis Enrique	2 - 8 - 14 - 20 - 26		
43	Santos Baquerizo Luis	20 - 26		
44	Suárez Orrala Jorge Mauricio	14 - 20 - 26		
TOTAL				\$ -

Lcdo. JACINTO SALOMON ALARCON NEAVREZ
PRESIDENTE

Sr. SANTIAGO DE LA CRUZ REYES
GERENTE GENERAL

Elaborado por:	JEBV
Fecha:	30/01/2018

Anexo N° 10 Justificación legal por ausencia de auditoría



**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS
CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

COMPONENTE:	Monitoreo y Control
DESCRIPCIÓN:	Justificación legal por ausencia de auditoria en la compañía



Elaborado por:	JEBV
Fecha:	30/01/2018

Anexo N° 11 Certificado de cumplimiento de obligaciones



**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS
CONVENCIONAL COSTAMÓVIL & SERVICIOS S.A.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

COMPONENTE:	Monitoreo y Control
DESCRIPCIÓN:	Certificado de cumplimiento de obligaciones y existencia legal

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA LEGAL

DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA:

SECTOR: SOCIETARIO MERCADO DE VALORES SEGUROS

NÚMERO DE EXPEDIENTE: DOMICILIO:

RUC:

REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES):

CAPITAL SOCIAL: SITUACIÓN ACTUAL:

LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURÍDICA Y SU PLAZO SOCIAL CONCLUYE EL:

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES: SI HA CUMPLIDO

Siendo responsabilidad del Representante Legal la veracidad de la información remitida a esta Institución, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros certifica que, a la fecha de emisión del presente certificado, esta compañía ha cumplido con sus obligaciones.

FECHA DE EMISIÓN: 22/12/2016 14:30:31

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web www.supercias.gob.ec/portalinformacion/verifica.php con el siguiente código de seguridad:



Elaborado por:	JEBV
Fecha:	30/01/2018

Anexo N° 12 Análisis vertical Estado de Situación Financiera

COSTA MÓVIL & SERVICIOS S.A.			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016			
ANÁLISIS VERTICAL			
CÓDIGO			Porcentaje Integral
1	ACTIVO		
1.01	ACTIVO CORRIENTE	\$ 17.121,80	
1.01.01	Efectivo y equivalente al efectivo	757,89	3,73%
1.01.08	Otros Activos Corrientes	2.233,00	11,00%
1.01.02.06	Cuentas por cobrar relacionadas	1.210,00	5,96%
1.01.02.05	Cuentas por cobrar no relacionadas	17.495,00	86,21%
1.01.02.09	Cuentas incobrables	-4.574,09	-22,54%
1.02	ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 3.171,12	

Fuente: Cía. de taxis "Costamóvil & Servicios S.A."

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Continúa...

Continua...

1.02.01.05	Muebles y enseres	1.558,01	7,68%
1.02.01.08	Equipo de Computación y Software	1.055,77	5,20%
1.02.01.10	Otras Propiedades, plantas y equipos	1.027,00	5,06%
1.02.01.12	(-) Depreciación	-469,66	-2,31%
	TOTAL DE ACTIVOS	\$ 20.292,92	
2	PASIVO		
2.01	PASIVO CORRIENTE	304,92	
2.01.07	Otras obligaciones corrientes a empleados IESS	304,92	100,00%
	TOTAL DE PASIVOS	\$ 304,92	
3	PATRIMONIO		
3.01.01	Capital Suscrito y/o asignado	1.500,00	
3.01.02	(-) Capital suscrito no pagado, acciones en tesorería	-217,00	-1,09%
3.04	Otra reserva-ingreso exenta y no objetos de imp. A la renta	18.705,00	93,58%
	TOTAL DE PATRIMONIO	19.988,00	
	TOTAL DE PAS Y PATRIMONIO	\$ 20.292,92	

Fuente: Cía. de taxis "Costamovil & Servicios S.A."

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Anexo N° 13 Análisis vertical Estado de Resultado Integral

COSTA MÓVIL & SERVICIOS			
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016			
ANÁLISIS VERTICAL			
CÓDIGO			Porcentaje Integral
4.1	INGRESOS	\$ 47.892,80	
4.1.01	Ventas netas locales con tarifa 0%	47.892,80	
	COSTOS Y GASTOS		
	Gastos Administrativos	\$ 19.896,62	41,54%
5.2.01.01	Gastos de representación	1.500,00	3,13%
5.2.01.02	Sueldos y salarios	11.169,43	23,32%
5.2.01.03	Beneficios sociales	3.924,74	8,19%
5.2.01.05	Honorarios profesionales y dietas	2.626,50	5,48%
5.2.01.06	Impuestos contribuciones y otros	675,95	1,41%
	Gastos Operativos	\$ 5.699,94	11,90%
5.2.01.09	Arriendos de oficina	1.200,00	2,51%
5.2.01.10	Suministro, materiales y repuestos	1.645,54	3,44%

Fuente: Cía. de taxis "Costamovil & Servicios S.A."

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Continua...

Continua...

5.2.01.08	Mantenimiento y reparaciones	614,45	1,28%
5.2.01.15	Transporte	974,00	2,03%
5.2.01.11	Promoción y publicidad	351,27	0,73%
5.2.01.14	Servicios Públicos	874,68	1,83%
5.2.01.19	Cuota Unión Cantonal	40,00	0,08%
	Otros Gastos	\$ 21.538,35	44,97%
5.2.01.16	Otros Gastos (ayuda accidentes - canasta navideñas)	6.555,60	13,69%
5.2.02.22	Imprevistos	597,35	1,25%
5.2.02.23	Refrigerios	234,79	0,49%
5.2.02.24	Asistencias técnicas de computo	208,00	0,43%
5.2.02.25	Fondo mortuario	111,36	0,23%
5.2.02.26	Liquidaciones por transferencias de acciones	13.361,00	27,90%
5.2.02.21.02	Depreciación de propiedades, planta y equipo	469,66	0,98%
5.2.02.27	Utilidad distribuida	0,59	0,00%
	TOTAL DE COSTOS Y GASTOS	47.134,91	
	GANANCIAS ANTES DE IMPUESTOS	757,89	
	(-) 15% PART. DE TRABAJADORES	113,68	
	UTILIDAD GRAVABLE	\$ 644,21	

Fuente: Cía. de taxis "Costamovil & Servicios S.A."

Elaborado por: Jeffry Ernesto Vera Balón

Anexo N° 14 Carta aval de la empresa



Compañía De Transporte De Taxis Convencional Costamóvil & Servicios S.A.

FUNDADA EL 15 DE ENERO DEL 2006
RESOLUCION: 002 - RE -020 - 2012 - ANT DEL 4 DE MAYO DEL 2012
SUPER DE COMPAÑIAS N° SC - IJ - G - 12 0005127 DEL 5 DE SEPTIEMBRE DEL 2012
FONO 2776315 - 0994980673 - 0987216887 RUC: 0992569794001 Email: costamovil@outlook.es
SALINAS TAMAYO - SALINAS - ECUADOR DIRECCION: BARRIO CENTENARIO AV 8 S/N E/CALLES 13-A Y 14

José Luis Tamayo, 04 de Octubre del 2018.

CARTA AVAL

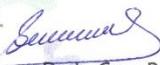
Por medio de la presente notificamos a ustedes, que la Compañía de Transporte en Taxis Convencional Costamovil & Servicios S.A, ubicado en el cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, que al Sr. Jeffry Ernesto Vera Balón, con cedula de ciudadanía N° 240008605-0 estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se le brindara todas las facilidades para que pueda realizar su trabajo de titulación denominado "CONTROL INTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE TAXIS CONVENCIONAL COSTAMOVIL & SERVICIOS S.A., DEL CANTON SALINAS, AÑO 2016".

Por la atención a la presente, le retiro mis agradecimientos.

Atentamente:


Lcdo. Jacinto S. Alarcón Nevárez
C.I. # 1710846971
PRESIDENTE




CBA. Santiago De la Cruz Reyes.
C.I. # 0908208168
GERENTE GENERAL

CC-ARCHIVO