

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA



TEMA:

**“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO, AÑO 2022, DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS
EJECUTIVOS APURITOSRADIO S.A. DEL CANTÓN CAYAMBE.”**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
CPA.

AUTORAS:

Valeria Estefanía Villafuerte Chamorro

Erika Yajaira Jingo Camues

DIRECTOR:

MSc. Robert Augusto Samaniego Garrido

Ibarra, 2024



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	045009145-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Villafuerte Chamorro Valeria Estefania		
DIRECCIÓN:	Barrio 4 de Junio y Av. 14 de Abril		
EMAIL:	vevillafuertec@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELF. MOVIL	0980608302

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100493850-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Jingo Camues Erika Yajaira		
DIRECCIÓN:	Eugenio Espejo s/n y Av. Nazacota Puento		
EMAIL:	eyjingoc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2 625 233	TELF. MOVIL	0989968395

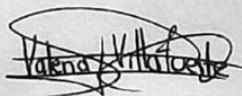
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis del Control Interno, año 2022, de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A. del Cantón Cayambe
AUTOR (ES):	Villafuerte Chamorro Valeria Estefania y Jingo Camues Erika Yajaira
FECHA: DD/MM/AAAA	28/03/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Director: MSc. Robert Augusto Samaniego Garrido Asesor: MSc. Gloria Esperanza Aragón Cuamacas

CONSTANCIA

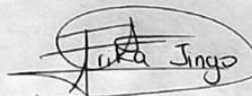
Los autores manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 08 días del mes de marzo del 2024

LAS AUTORAS:



.....
Villafuerte Chamorro Valeria Estefania



.....
Jingo Camues Erika Yajaira

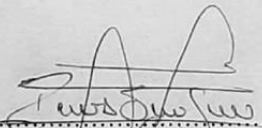
**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

Ibarra, 28 de febrero del 2024

MSc. Robert Samaniego Garrido
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

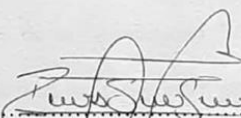
Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



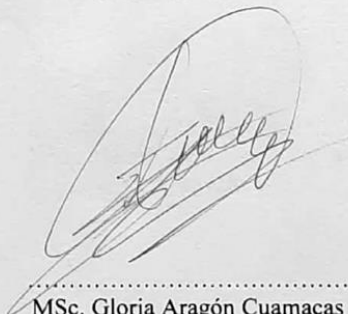
.....
MSc. Robert Samaniego Garrido
C.C: 171543803-0

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular “Análisis del Control Interno, Año 2022, de la Compañía de Taxis Ejecutivo Apuritosradio S.A. del Cantón Cayambe” elaborado por Villafuerte Chamorro Valeria Estefania y Jingo Camues Erika Yajaira, previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:



.....
MSc. Robert Samaniego Garrido
C.C: 171543803-0



.....
MSc. Gloria Aragón Cuamacas
C.C: 040084906-3

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado inicialmente a Dios, quien me ha otorgado la vida, me ha brindado fuerza y me ha permitido alcanzar este momento significativo en mi desarrollo profesional.

A mis padres, Wilson y Carol, por su constante apoyo, sus valiosos consejos y su ejemplar demostración de humildad y sacrificio, los cuales han sido fundamentales para mi formación y para aprender a valorar todo lo que poseo. Reconozco su infinita paciencia, comprensión y su fe inquebrantable en mí, incluso en los momentos de duda.

A mis hermanos Lady, Oscar y Wilson por ser mi fuente constante de inspiración, motivándome a alcanzar metas más altas y superar cualquier desafío.

A mis amigos por su constante compañía, amistad y por estar siempre presentes durante mi etapa de estudio, brindándome palabras de ánimo y motivación.

Valeria E.

DEDICATORIA

Este estudio está dedicado a Dios, quien me ha otorgado sabiduría y fortaleza, permitiéndome perseverar y culminar con éxito mi trayectoria académica universitaria.

A mis padres, José Luis y Mirian, quienes han sido mi ejemplo para seguir. Su humildad y sabios consejos han sido fundamentales para mi desarrollo, ayudándome a convertirme en una persona excepcional.

A mis hermanos, Evelyn y Matías por su apoyo constante y las palabras alentadoras que siempre me brindan, y recordarles que, con dedicación y perseverancia, cualquier meta es alcanzable.

A mis abuelitos, en especial a Lolita quien ahora está en el cielo, por su apoyo constante que me brindo durante el tiempo que estuvo conmigo, por sus consejos los cuales me ayudaron a ser mejor persona.

A mis tíos y tías, en especial a Maggy, por brindarme sus consejos constantes, apoyo incondicional y motivación para dedicarme al estudio.

Erika Y.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a las autoridades y profesores de la carrera de Contabilidad y Auditoría, cuyo conocimiento, sabiduría y respaldo me han impulsado a crecer personal y profesionalmente durante mi tiempo en la Universidad Técnica del Norte.

A mis padres y hermanos por su contribución financiera y su apoyo constante que me permitieron completar mi carrera universitaria.

A la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A. por permitirnos la oportunidad de llevar a cabo nuestra investigación y por facilitarnos el acceso a la información necesaria.

Por último, quiero expresar mi agradecimiento a Erika por su valiosa amistad y apoyo constante desde el comienzo de nuestra vida universitaria hasta este momento en que estamos a punto de alcanzar otro logro importante. Agradezco profundamente su amistad y compañerismo excepcionales. Este éxito es compartido entre nosotros, y estoy emocionada por lo que el futuro nos reserva.

Valeria E.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte y a cada uno de los docentes que con su compromiso, dedicación y sabiduría han sido fundamentales en mi trayectoria académica.

A mis queridos padres, hermanos, abuelos, tíos y amigos por todo el apoyo incondicional, por sus sabios consejos y su respaldo a lo largo de este proceso.

A la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A., por habernos permitido realizar nuestro trabajo de titulación, por brindarnos toda la información necesaria y poder terminarlo con éxito.

A Valeria por ser mi amiga en el transcurso de la carrera, juntas hemos superado desafíos y celebrados logros, su amistad y compromiso han sido un pilar esencial para alcanzar el éxito en nuestra investigación.

A nuestro Director Msg. Robert Samaniego y Asesora Msg. Gloria Aragón, por guiarnos y brindarnos su sabiduría en el desarrollo y culminación del trabajo de titulación.

Erika Y.

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es analizar el control interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A. en el cantón Cayambe, durante el periodo 2022, con la ayuda de documentos internos proporcionados por la empresa, estados financieros, artículos científicos, así como leyes y reglamentos pertinentes. Se identificarán los desafíos enfrentados por empresas similares, como la escasa estructura organizativa, la falta de disposiciones normativas en materia de control interno en la gestión administrativa y financiera, y la inestabilidad del talento humano en los servicios operativos, entre otros aspectos. Estos aspectos han permitido el acercamiento directo a la compañía con la finalidad de analizar el control interno especificado. Para lo cual, se tomó como población a 2 directivos y a la contadora auxiliar, desarrollando el método deductivo e inductivo con la ayuda y aplicación de las técnicas de entrevista, cuestionario de control interno y observación directa. Por lo tanto, se obtuvo los resultados de identificación de riesgos que están afectando al normal cumplimiento del control interno de la compañía, de manera que, se aplicó el desarrollo de un plan de mitigación detallando mejoras, recomendaciones y conclusiones esperando que esta investigación ayude a un mejor desempeño y sirva de apoyo en el sistema de control interno que maneja la Compañía Apuritosradio S. A.

Palabras claves

Control interno, empresa, gestión, riesgos

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the internal control of Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A. in Cayambe canton, during the period 2022, with the help of internal documents provided by the company, financial statements, scientific articles, as well as relevant laws and regulations. Challenges faced by similar companies will be identified, such as the poor organizational structure, the lack of regulatory provisions for internal control in administrative and financial management, and the instability of human talent in operational services, among other aspects. These aspects have allowed a direct approach to the company in order to analyze the specified internal control. For which, 2 managers and the assistant accountant were taken as population, developing the deductive and inductive method with the help and application of the techniques of interview, internal control questionnaire and direct observation. Therefore, we obtained the results of identification of risks that are affecting the normal compliance of the internal control of the company, so that the development of a mitigation plan was applied detailing improvements, recommendations and conclusions hoping that this research will help to improve performance and support the internal control system that manages the Company Apuritosradio S. A.

Key words

Internal control, company, management, risks

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	19
Planteamiento del Problema.....	20
Justificación.....	22
Objetivos	23
Objetivo general	23
Objetivos Específicos.....	23
Capítulo 1: Marco Teórico.....	24
Marco Referencial.....	24
Definición y Conceptos Básicos.....	25
Control Interno	25
Importancia del Control Interno en las Organizaciones.....	25
Leyes y Regulaciones aplicables.....	26
Constitución de la República del Ecuador	26
Ley de Compañías	27
Importancia de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)	27
Estados Financieros.....	28
Estados financieros básicos	29
Análisis Financiero.....	29
Análisis Vertical	30
COSO III	31
Objetivos de COSO III.....	32

	13
Objetivos operativos.....	32
Objetivos de información	32
Objetivos de cumplimiento	32
Componentes de control.....	32
Otros Marcos de Referencia relevantes	34
Gestión Administrativa	34
Gestión Financiera.....	34
Capítulo 2: Materiales y Métodos	36
Tipos de Investigación	36
Investigación Cuantitativa	36
Investigación Cualitativa	36
Alcances de la investigación	37
Métodos de investigación.....	37
Método deductivo	37
Método Inductivo	37
Técnicas de investigación.....	38
Instrumentos	39
Guía de entrevista	39
Cuestionario.....	40
Ficha de registro documental.....	41
Población	41
Matriz de Operacionalización de Variables	43

	14
Capítulo 3: Resultados y Discusión	45
Análisis de la identificación del sujeto.....	45
Recolección de información	46
Análisis de Datos.....	46
Análisis ficha de observación.....	47
Análisis de las entrevistas	47
Análisis de la Entrevista al Gerente General	48
Análisis de la Entrevista a la Contadora.....	49
Evaluación del Control Interno: Modelo COSO III	51
Resultados de los componentes Control Interno COSO III	51
Ambiente de Control	51
Evaluación al riesgo.....	54
Actividades de control	56
Información y Comunicación	58
Supervisión y monitoreo.....	60
Análisis de Estados Financieros.....	62
Estado de Situación Financiera.....	62
Estado de Resultado Integral	64
Desarrollo del plan de mitigación	67
Matriz FODA.....	67
Valores.....	72
Estructura organizacional	73

Diagrama de procesos	83
Proceso Administrativo	83
Proceso Financiero	83
Conclusiones.....	85
Recomendaciones.....	87
Referencias Bibliográficas	89
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Normas Internacionales de Contabilidad</i>	28
Tabla 2 <i>Objetivos Marco Integrado COSO III</i>	32
Tabla 3 <i>Componentes de Control</i>	33
Tabla 4 <i>Técnicas de investigación</i>	38
Tabla 5 <i>Población</i>	42
Tabla 6 <i>Matriz de Operacionalización de Variables</i>	43
Tabla 7 <i>Obtención de la información</i>	46
Tabla 8 <i>Ficha de Observación</i>	47
Tabla 9 <i>Niveles de riesgo y de confianza</i>	51
Tabla 10 <i>Preguntas de Ambiente de Control</i>	51
Tabla 11 <i>Nivel de confianza y riesgo - Ambiente de Control</i>	52
Tabla 12 <i>Preguntas de Evaluación al riesgo</i>	54
Tabla 13 <i>Nivel de confianza y riesgo - Evaluación del riesgo</i>	54
Tabla 14 <i>Preguntas de Actividades de control</i>	56
Tabla 15 <i>Nivel de confianza y riesgo - Actividades de control</i>	57
Tabla 16 <i>Preguntas de Información y Comunicación</i>	58
Tabla 17 <i>Nivel de confianza y riesgo - Información y Comunicación</i>	59
Tabla 18 <i>Preguntas de Supervisión y monitoreo</i>	60
Tabla 19 <i>Nivel de confianza y riesgo - Supervisión y monitoreo</i>	60
Tabla 20 <i>Estado de Situación Financiera</i>	62
Tabla 21 <i>Estado de Resultado Integral</i>	64
Tabla 22 <i>Análisis FODA</i>	67

Tabla 23 <i>Cruces estratégicos</i>	68
Tabla 24 <i>Análisis para la Estrategia N° 1</i>	69
Tabla 25 <i>Análisis para la Estrategia N° 2</i>	70
Tabla 26 <i>Misión y Visión de la Compañía</i>	70
Tabla 27 <i>Funciones de la Junta General De Accionistas</i>	75
Tabla 28 <i>Funciones de Presidencia</i>	75
Tabla 29 <i>Funciones de Gerencia</i>	76
Tabla 30 <i>Funciones de Secretaría</i>	76
Tabla 31 <i>Funciones de Servicio de Transporte - Taxismo</i>	77
Tabla 32 <i>Funciones de Contabilidad</i>	77
Tabla 33 <i>Funciones de Comisaría</i>	77
Tabla 34 <i>Funciones de Atención de servicios -Centralización</i>	78
Tabla 35 <i>Análisis para la Estrategia N° 3</i>	79
Tabla 36 <i>Análisis para la Estrategia N° 4</i>	80
Tabla 37 <i>Análisis para la Estrategia N° 5</i>	81
Tabla 38 <i>Análisis para la Estrategia N° 6</i>	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Árbol de problemas</i>	21
Figura 2 <i>Clasificación de los Estados Financieros</i>	29
Figura 3 <i>Factores de COSO</i>	31
Figura 4 <i>Bosquejo de aplicación de entrevista-Gerente</i>	39
Figura 5 <i>Bosquejo de aplicación de entrevista-Contadora</i>	40
Figura 6 <i>Bosquejo de cuestionario se encuentra en el Anexo 3.</i>	41
Figura 7 <i>Procedimientos por seguir para el análisis de resultados</i>	45
Figura 8 <i>Deficiencias Entrevista Gerente General</i>	48
Figura 9 <i>Deficiencias Entrevista Contadora</i>	50
Figura 10 <i>Proporción Ambiente de control</i>	53
Figura 11 <i>Proporción Evaluación del riesgo</i>	55
Figura 12 <i>Proporción Actividades de control</i>	57
Figura 13 <i>Proporción Información y comunicación</i>	59
Figura 14 <i>Proporción Seguimiento y monitoreo</i>	61
Figura 15 <i>Objetivos Institucionales</i>	71
Figura 16 <i>Valores de la Compañía</i>	72
Figura 17 <i>Organigrama Jerárquico de la Compañía</i>	74
Figura 18 <i>Aspectos Relevantes NIC 1</i>	80
Figura 19 <i>Proceso Administrativo</i>	83
Figura 20 <i>Proceso Financiero</i>	84

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, resulta fundamental para todas las entidades, sin importar su tamaño, mantener registros organizados y bien estructurados de sus operaciones. Esto, junto con un control financiero efectivo, proporciona información crucial para la toma de decisiones acertadas. La gestión administrativa es un componente trascendental en las organizaciones, ya que permite un manejo eficaz de los recursos a través de procedimientos estructurados, contribuyendo al control y logro de objetivos.

El control interno dentro en las empresas de Ecuador según (Contraloría General del Estado, 2023) “está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de operaciones de la entidad y garantizar confiabilidad y oportunidad de la información, como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control”. Por lo tanto, el control interno es crucial, ya que contribuye a mejorar la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos y metas, lo que a su vez ayuda a prevenir posibles riesgos administrativos y financieros dentro de la Compañía.

En la presente investigación se analizará a la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A., se encuentra ubicada en la Provincia Pichincha, específicamente en el cantón Cayambe, ciudad Cayambe, con el fin de entender la situación actual de la organización en cuanto al servicio que proporciona.

Planteamiento del Problema

Múltiples problemas existen dentro de las empresas respecto a una gestión adecuada de un sistema de control interno. A nivel mundial, se ha evidenciado deficiencias en este sistema, tanto en empresas públicas y privadas que resultan faltas contables y administrativas lo que dificultan el logro de objetivos organizacionales. (Escobar Zurita et al., 2022)

El control interno se destaca como el elemento central en una organización, abarcando diversos aspectos como el factor humano, la supervisión, los sistemas de información y los procedimientos junto con sus manuales. Su propósito radica en fomentar la eficiencia y facilitar que la empresa alcance sus objetivos de manera efectiva, sin que se presenten fallas o equivocaciones en el proceso.

En Ecuador, tanto las grandes como las empresas privadas de tamaño mediano y pequeño están en proceso de implementación de controles internos, y están prestando una atención creciente a los riesgos actuales, tales como la falta de liquidez, fraudes, quiebras empresariales, procesos de reestructuración y declaraciones de insolvencia.

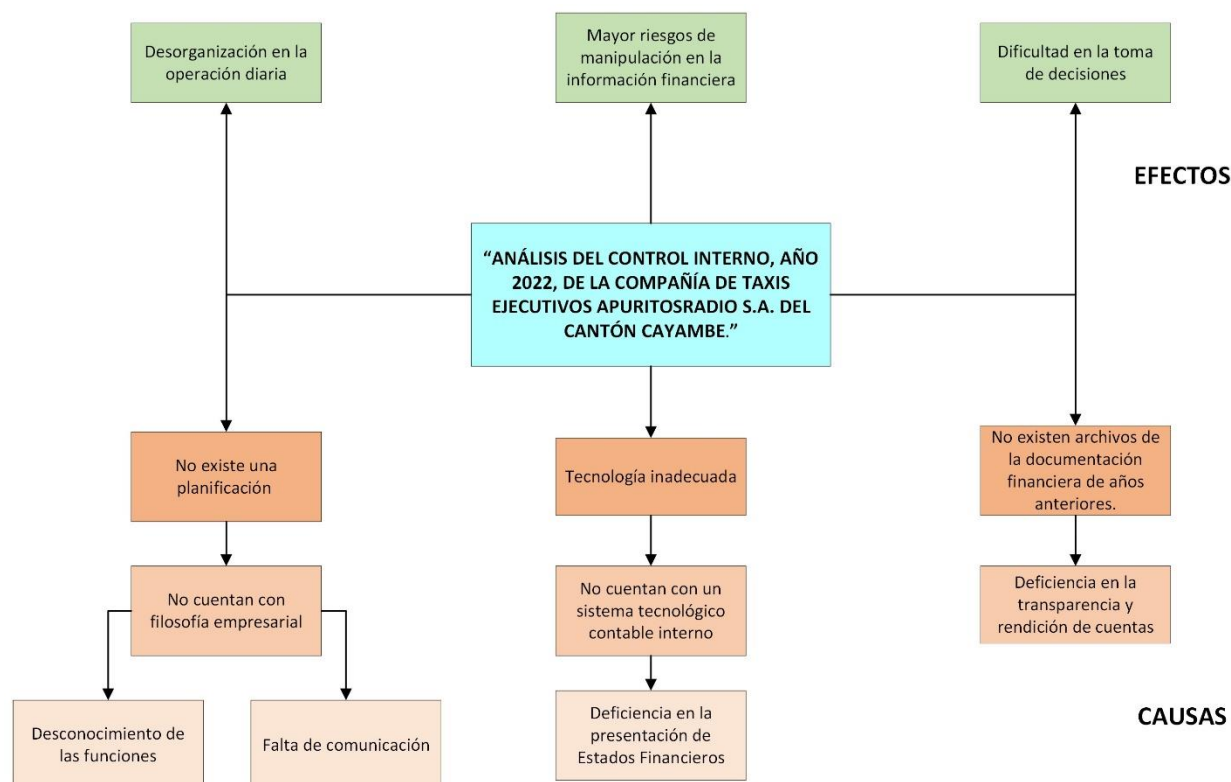
La empresa de estudio esta situada en la Provincia de Pichincha, en el cantón Cayambe, ciudad Cayambe, se identificó a la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A., con número de RUC 1792060656001, que opera desde el 13 de noviembre de 2006, de acuerdo con los estatutos vigentes, actualmente la empresa dispone de un capital de 1.040,00 dólares con proyección a largo plazo por los esfuerzos de la administración y gestión operativa.

El propósito de esta investigación es determinar la situación actual de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A. en cuanto al análisis del control interno, evaluación del nivel de rentabilidad y solvencia para tomar decisiones acertadas en el giro del negocio.

Un sistema de control interno eficiente permitirá a la Compañía obtener información valiosa para tomar decisiones que impulsen su rentabilidad. Además, se podrán identificar posibles medidas de mejora en el sistema de gestión que permitan a la compañía superar las incidencias detectadas y lograr una transformación favorable. Esto, a su vez, contribuirá a mejorar el giro del negocio y a contar con los fondos suficientes para cumplir con las obligaciones económicas, mientras se desarrolla una visión adecuada hacia una mejora continua.

Figura 1

Árbol de problemas



Nota. Esta figura representa el análisis del problema de investigación mediante causas y efectos.

Justificación

Un buen sistema de control interno en una compañía de taxis es fundamental para garantizar la protección de activos, prevenir fraudes, proporcionar datos financieros precisos, cumplir con los requisitos regulatorios, optimizar la eficiencia operativa y gestionar los riesgos de manera efectiva. Ayuda a salvaguardar los intereses de la institución y a preservar la confianza de los clientes y las partes interesadas.

Al evaluar la gestión financiera, se analiza la información existente relacionada con el sistema y registro contable de los acontecimientos económicos que lleva a cabo la compañía al finalizar cada periodo, lo cual permite identificar fortalezas y debilidades, de esta manera formular recomendaciones para optimizar la efectividad y eficiencia de los procesos y el cumplimiento normativo.

Para lograr una gestión administrativa efectiva, las organizaciones deben establecer una estructura organizacional, políticas, procedimientos y responsabilidades lo cuales deben ser aplicados por todo el personal de la Compañía, asimismo establecer indicadores de desempeño y monitorear constantemente los procesos para asegurar su cumplimiento hacia una visión adecuada en la gestión creando un proceso constante.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar el control interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A del cantón Cayambe, de la ciudad Cayambe periodo 2022.

Objetivos Específicos

- Identificar los problemas para evaluar riesgos administrativos y financieros a través de la revisión teórica y verificación diagnóstica en base a los requerimientos de la compañía.
- Evaluar el sistema de control interno identificando los procesos de gestión administrativa y financiera para la evaluación del sistema del control interno, los procesos y procedimientos que aplica la compañía.
- Determinar la mitigación de riesgos administrativos y financieros para el fortalecimiento y mejora en los procesos de gestión que realiza la compañía.

En base al objetivo general y específicos es importante el planteamiento de las preguntas de investigación, para el caso propuesto se determina las siguientes:

1. ¿Como se evalúa el control interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A. del cantón Cayambe para el mejoramiento de su gestión operativa?
2. ¿Cuáles son los principales problemas en los procesos administrativos y financieros de la compañía?
3. ¿Cuál es el sistema de control interno que aplica la entidad para la evaluación de la Compañía?

Capítulo 1: Marco Teórico

Marco Referencial

El Sistema de Control Interno es un procedimiento elaborado y llevado a cabo el nivel ejecutivo y todo el personal de la organización. Los controles son adaptados según las actividades o servicios específicos que ofrece la entidad. Yerrén (2022) en su estudio comparativo del sistema de control interno entre el sector privado y público, coinciden que ambos sectores presentan un compromiso con los objetivos estratégicos de la entidad. El control interno permite llevar a cabo un correcto funcionamiento de las actividades dentro de una empresa, implementando normas y regulaciones con la finalidad de minimizar los riesgos que incurren en las operaciones, y a su vez alcanzar los objetivos, buscando la confiabilidad en los registros contables. (García Zambrano et al., 2019)

Dentro del ámbito empresarial, la implementación del control interno juega un papel crucial en la consecución de los objetivos institucionales al prevenir riesgos y fraudes, salvaguardar activos y evaluar eficiencia organizativa. Es evidente que muchas pequeñas y medianas empresas carecen de un control interno adecuado debido a su estructura familiar y la falta de formalidad, incluyendo manuales de procedimientos.

Es fundamental establecer un sistema de control interno en una institución para preservar su integridad, eficiencia y cumplimiento legal, lo que a su vez favorece su éxito a largo plazo. Para Álvarez, J. et al., (2019) Los estudios de control administrativa en el transporte son escasos en Ecuador, a pesar de su potencial lucrativo. Las deficiencias organizativas afectan la satisfacción del usuario y los ingresos. Un sistema de control interno basada en análisis técnico puede mejorar la competitividad y reputación de las compañías de transporte.

Definición y Conceptos Básicos

Control Interno

“El control interno es un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa” (Gómez y Lazarte Barbeito, 2022)

El control interno es un fundamental para las organizaciones, ya que su objetivo es administrar la información financiera de manera adecuada, la cual será utilizada por los directivos para tomar decisiones acertadas y evitar errores y fraudes oportunamente. Estos controles internos son implementados por parte de la gerencia y el personal de la institución para reducir los riesgos de fraudes, errores y pérdidas financieras.

Analizar el sistema de control interno en la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A., con el propósito de evaluar, mejorar y asegurar el progreso de la organización en todas sus áreas, se llevará a cabo la identificación de problemas y debilidades mediante el manejo de cuestionarios de control interno en las áreas administrativa, financiera y operativa.

El sistema de control interno es lo principal en una organización, es donde prevalecen: las personas, los sistemas de información, la supervisión, los procedimientos y sus manuales, promueve la eficiencia y permite que la empresa pueda llegar a lograr sus objetivos de una forma eficiente, sin que existan fallos o errores en el proceso. (Arroyo et al., 2019)

Importancia del Control Interno en las Organizaciones

Es trascendente implementar el control interno dentro de una organización ya que resulta en una mejora positiva en el desempeño. Según (Yerrén, 2022) nos define que “El control interno beneficia a las entidades al asegurar metas, reducir fraudes, mejorar rendimiento y proteger

recursos, alineándose con principios de eficiencia y eficacia”. En resumen, el control interno es esencial para mantener la integridad, la transparencia y la estabilidad de una empresa, ya que proporciona un marco de referencia para la gestión efectiva de riesgos y la promoción de la eficiencia operativa.

Un sistema de control interno facilita la evaluación de la eficiencia y efectividad de las operaciones, así como la fiabilidad de los registros. Para (Arroyo et al., 2019) “El control interno es clave en una organización, es donde prevalecen: las personas, los sistemas de supervisión y procedimientos para impulsar la eficiencia. Garantiza el logro de objetivos sin errores en el proceso.” Por consiguiente, un sistema de control interno eficaz dentro de la institución brinda seguridad a las actividades que ejecuta la compañía.

El control interno es importante en las compañías de transporte, ya que constituye un proceso integral que compromete a todos los niveles de la jerarquía organizativa de la empresa. Su propósito principal es proporcionar un nivel adecuado de seguridad en las operaciones, salvaguardando los activos, garantizando la exactitud y la fiabilidad de la información financiera, y manteniendo un control efectivo y eficiente de las operaciones, y en el cumplimiento de la legislación y otras regulaciones pertinentes a la realización de las actividades de la compañía, con el fin de anticipar y prevenir riesgos que puedan interferir con el logro de los objetivos establecidos.

Leyes y Regulaciones aplicables

Constitución de la República del Ecuador

La (Constitución Republica del Ecuador, 2021) en el capítulo primero, sección duodécima, menciona:

Art. 394.-El Estado garantiza la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegio de ninguna naturaleza. La promoción de transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioridades. El estado regulará el transporte terrestre, aéreo, acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias (p. 191).

Ley de Compañías

De acuerdo con lo que estipula la Ley de Compañías (Compañías, 2023)

Art.143: La compañía anónima es una sociedad cuyo capital dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de sus accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas. (p.44)

Art 290.- Todas las compañías deberán llevar la contabilidad en idioma castellano y expresarla en moneda nacional. Solo con autorización de la Superintendencia de Compañías, las que se hallen sujetas a vigilancia y control podrán llevar la contabilidad, en otro lugar del territorio nacional diferente del domicilio principal de la compañía. (p. 68).

Importancia de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Según (Cando-Pilatasig et al, 2020) menciona que,

Las NIC son un conjunto de normas o leyes internacionales que regulan la información que debe presentarse en los estados financieros y la manera en que esa información debe aparecer en éstos. Estas normas han sido producto de grandes

estudios y esfuerzos de diferentes entidades financieras, educativas y profesionales del área contable a nivel mundial, a fin de estandarizar la información presentada en los estados financieros.

Tabla 1

Normas Internacionales de Contabilidad

NIC 1	Presentación de Estados Financieros
NIC 2	Existencias
NIC 8	Políticas Contables, Cambios en las estimaciones contables y errores.
NIC 16	Propiedad, planta y equipo
NIC 18	Ingresos Ordinarios
NIC 19	Beneficios a los Empleados

Nota. Esta tabla nos muestra la Normas Internacionales de Contabilidad. Adaptado de (Cando-Pilatasig et al, 2020).

Estados Financieros

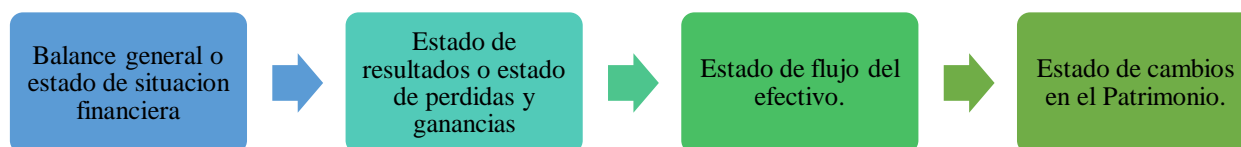
Los estados financieros son documentos que ofrecen datos sobre las transacciones y actividades de una entidad económica durante un plazo establecido, estos informes permiten la evaluación de los logros obtenidos y de esta manera ayudaran con el cumplimiento de objetivos. Según el autor (Rangel, 2017) menciona que, los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera. El objetivo principal con respecto a la entidad es proporcionar información sobre su situación financiera, el desempeño de sus operaciones y las variaciones en su patrimonio y en sus fuentes o recursos. Estos datos son valiosos para los usuarios en la toma de decisiones. La Compañía de Taxis presenta sus estados financieros de forma anual, los cuales son clasificados y ordenados según las operaciones económicas, y son presentados a la

Junta General de Accionistas y posteriormente a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Estados financieros básicos

Figura 2

Clasificación de los Estados Financieros



Nota. Adaptado de Rangel. (Rangel, 2017)

El estado de situación financiera proporciona información sobre los activos, pasivos y el capital contable en una fecha específica; el estado de resultados muestra los ingresos, gastos y la utilidad o pérdida en el período; el estado de flujo de efectivo presenta los flujos de efecto entrantes y salientes durante un periodo y el estado de cambios en el patrimonio muestra de qué manera cambian las cuentas del patrimonio de un período a otro. La Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A. presenta sus estados financieros cumpliendo con la normativa vigente.

Análisis Financiero

Los análisis financieros son una herramienta importante para, evaluar y tomar decisiones sobre la situación financiera y operativa de una empresa. Para (Burguete, 2017) define que “el análisis financiero facilita el estudio detallado de los resultados empresariales, permitiendo un diagnóstico completo del rendimiento financiero. Identifica las causas de los problemas, posibilitando la implementación de acciones correctivas para mejorar la situación económica de la empresa”. Lo que quiere decir que este análisis permite evaluar la rentabilidad, gestionar costos,

detectar áreas de mejora, tomar decisiones fundamentadas sobre inversiones y créditos, y garantizar la estabilidad financiera. Además, facilita la planificación estratégica y la adaptación a cambios en el mercado, asegurando la sostenibilidad de la compañía.

Análisis Vertical

El análisis vertical se fundamenta en expresar en forma de porcentajes las cifras de un estado financiero, generalmente aplicado al balance general y al estado de resultados, también conocido como análisis de porcentajes integrales. Puede extenderse a otros informes financieros para evaluar la estructura proporcional de los componentes. (Burguete, 2017). Podría afirmarse que su enfoque radica en examinar los elementos individuales de un estado financiero en comparación con un factor clave, típicamente los ingresos totales para el estado de resultados o los activos totales para el balance general. El propósito es calcular la proporción o porcentaje de cada elemento en relación con este factor clave, facilitando así la detección de patrones y tendencias.

Análisis Horizontal

El análisis horizontal, también denominado análisis de tendencias, facilita la identificación del comportamiento de diversas cuentas o partidas presentes en los estados financieros. Este método nos proporciona información sobre la tendencia que siguen las diferentes cuentas en los estados financieros evaluados, a lo largo de distintos periodos de tiempo. Funciona como una herramienta que nos permite determinar el crecimiento o decrecimiento de las diversas partidas, proporcionando así una guía para la toma de decisiones. (Burguete, 2017). En resumen, su enfoque se dirige a contrastar los datos financieros de una empresa a lo largo de distintos períodos, usualmente abarcando varios años, con el fin de detectar tendencias y variaciones en sus estados financieros. Este tipo de análisis ofrece una perspectiva temporal de la trayectoria de la empresa y puede revelar patrones o aspectos de relevancia.

COSO III

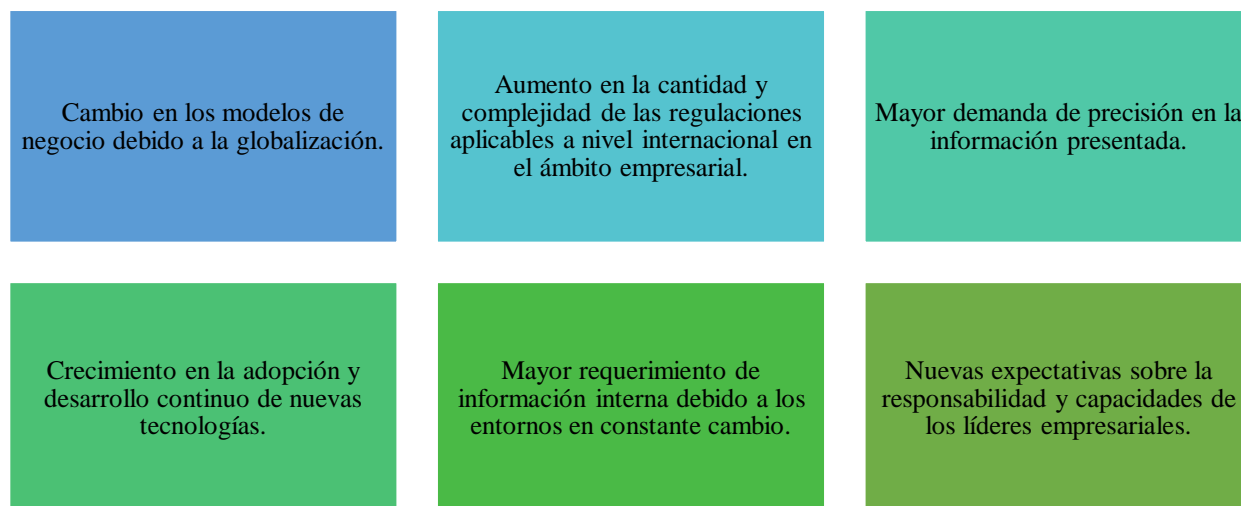
De acuerdo con (González, 2017), menciona que,

En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones. COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

Algunos de los factores más importantes que incidieron en la actualización del Marco Integrado de Control Interno son:

Figura 3

Factores de COSO



Nota. Esta figura representa los factores de COSO. Elaboración propia.

Objetivos de COSO III

El Marco Integrado de Control Interno define establece tres grupos de objetivos que ayudan a las organizaciones a enfocarse en distintos aspectos del control interno. Por lo tanto, (González, 2017) establece los siguientes objetivos:

Tabla 2

Objetivos Marco Integrado COSO III

Objetivos operativos	Estas metas se vinculan estrechamente con la realización de la misión y visión de la organización, abordando tanto la eficacia como la eficiencia de sus operaciones, incluidos los objetivos relacionados con el desempeño financiero y operativo, así como la salvaguarda de sus activos ante posibles riesgos.
Objetivos de información	Estos informes se centran en la elaboración de documentos destinados al uso interno de la organización y para los accionistas. Se enfocan en garantizar la precisión, puntualidad y transparencia al relacionar tanto la información financiera como no financiera, tanto interna como externa. Incluyen aspectos como la fiabilidad, puntualidad y transparencia, así como otros criterios establecidos por reguladores, organismos reconocidos o políticas internas de la entidad.
Objetivos de cumplimiento	Estos aspectos se vinculan con el cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la entidad. Esta última debe llevar a cabo sus operaciones de acuerdo con las leyes y normativas pertinentes.

Nota. Esta tabla nos muestra los objetivos de COSO III, que se aplicará en nuestro tema de investigación. Adaptado de (González, 2017)

Componentes de control

Las organizaciones están estrechamente vinculadas a los elementos del control interno, los cuales son esenciales para llevar a cabo las actividades y determinar cómo abordar posibles riesgos, según se ha señalado en el Artículo titulado Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III de (González, 2017), el cual menciona, los componentes de control interno:

Tabla 3*Componentes de Control*

COMPONENTE	CONCEPTO	PRINCIPIOS DE COSO
Entorno de control	Conjunto de factores, políticas y condiciones que influyan en que la organización gestiona y regula sus operaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenta dedicación hacia la integridad y los principios éticos. 2. Asume la responsabilidad de la supervisión. 3. Define la estructura, autoridad y responsabilidades. 4. Muestra compromiso con la competencia. 5. Garantiza el cumplimiento de las responsabilidades.
Evaluación de riesgo	Proceso donde se analiza y valoran las posibles amenazas y peligros que puedan afectar a la compañía.	<ol style="list-style-type: none"> 6. Especifica objetivos pertinentes. 7. Identifica y analiza los riesgos. 8. Evalúa el riesgo de fraude. 9. Reconoce y analiza modificaciones significativas.
Actividades de control	Procedimientos y acciones específicas implementadas en la compañía con el fin de garantizar el cumplimiento de políticas, gestionar riesgos y así poder alcanzar los objetivos establecidos.	<ol style="list-style-type: none"> 10. Selecciona y desarrolla actividades de control 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos 13. Usa información Relevante
Información y comunicación	Proceso de adquirir, procesar, transmitir y utilizar datos y mensajes en la compañía para una operación eficaz y la toma de decisiones.	<ol style="list-style-type: none"> 14. Comunica internamente 15. Comunica externamente
Monitoreo o supervisión	Observación continua e inspección periódica de las actividades y procesos en una organización que se estén llevando de manera efectiva y cumpliendo los estándares y objetivos establecidos.	<ol style="list-style-type: none"> 16. Realiza evaluaciones de forma continua y/o independiente. 17. Identifica y comunica las debilidades detectadas tras la evaluación.

Nota. La siguiente tabla nos muestra los componentes de COSO III y principios de COSO 2013, que se implementará en el tema investigación. Tomado de (González, 2017)

Otros Marcos de Referencia relevantes

Gestión Administrativa

La gestión administrativa hace referencia a planificar, organizar, coordinar y controlar las actividades y recursos en una organización para lograr sus objetivos eficientemente. Incluye tareas como la toma de decisiones, el manejo de personal, finanzas, procesos y sistemas. Según (Peina y Alvia, 2022) “la gestión administrativa implica un enfoque dinámico y organizado, dirigido por un liderazgo sólido, para lograr los objetivos ante cambios en el entorno. Es un proceso comprometido con la eficiencia y adaptabilidad”.

Control Interno en la Gestión Administrativa

“El control interno está orientado a cumplir con la normativa vigente, así como a promover eficiencia garantizando de esta manera la veracidad y oportunidad de la información, en base de ello, tomar los correctivos pertinentes que se presenten en la gestión administrativa.”(Erazo-Álvarez & Narváez-Zurita, 2021)

El control interno administrativo se enfoca en el diseño organizacional y los procedimientos que administran los procesos de toma de decisiones asociados con la autorización de transacciones y actividades por parte de la gerencia. Estos pueden incluir políticas, procedimientos y objetivos establecidos. En resumen, el control interno administrativo está estrechamente vinculado con la eficiencia de las operaciones definidas por la organización.

Gestión Financiera

La administración financiera engloba la planificación, supervisión y proceso de decisión vinculado a los recursos económicos de una entidad. Esto implica la gestión de activos, pasivos,

presupuestos y análisis financiero con el fin de asegurar la solidez financiera y el logro de objetivos establecidos.

Control Interno en la Gestión Financiera

Esta abarca los controles implementados por la entidad en sus procedimientos contables a fin de proteger la integridad de los registros económicos, lo que facilita la toma de decisiones eficaz y contribuye al logro de los objetivos de la organización.

Capítulo 2: Materiales y Métodos

El siguiente estudio aborda el tema del control interno en la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A., indagando tanto los fundamentos teóricos como su aplicación práctica en el diagnóstico de la investigación.

Tipos de Investigación

Investigación Cuantitativa

Esta investigación implica la recolección y análisis de datos numéricos estructurados a través de técnicas y herramientas estadísticas. Para (Sánchez Flores, 2019) “la investigación cuantitativa se enfoca en utilizar técnicas estadísticas para describir, explicar, predecir y controlar fenómenos, basándose en la métrica y la cuantificación de datos para fundamentar sus conclusiones”. Por lo cual este método se aplicó para analizar el control interno en la gestión financiera y administrativa de la Compañía de Taxis. Mediante análisis de datos numéricos y estadísticos, se identificaron riesgos financieros, lo que permitió evaluar y optimizar la eficiencia y eficacia de los procesos internos.

Investigación Cualitativa.

La investigación cualitativa tiene como objetivo comprender, interpretar y explorar desde el punto de vista de los involucrados en su entorno. Según (Hernández, 2018) no dice que “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto”. Se utilizó el método cualitativo en donde se encontraron riesgos administrativos, la cual nos proporcionó una comprensión enriquecedora y contextualizada de los factores humanos, sociales y organizativos que influyó en la implementación y efectividad de los controles internos.

Alcances de la investigación

Se empleó la investigación descriptiva y se aplicó en la compañía de taxis recopilando información y analizando datos para describir y comprender aspectos específicos de la misma. Para esto se buscó observar, medir y documentar características, comportamientos y relaciones relevantes para el funcionamiento y la gestión. Asimismo, en la compañía se abordó cuestiones relacionadas con las causas y efectos de los problemas y riesgos dentro las actividades administrativas y financieras que desempeña.

Métodos de investigación

Método deductivo

Este método es una guía que parte de proposiciones generales para llegar a conclusiones específicas. Según (Palmett, 2020) afirma que “este método parte de casos particulares para llegar a conocimientos generales, facilitando la formulación de hipótesis, la investigación de leyes científicas y las demostraciones.” En la compañía de taxis, se utilizó el método para analizar el control interno, se aplicó a fin de identificar posibles fallas en los procesos de la empresa. Se comenzó con la formulación de hipótesis sobre posibles riesgos y debilidades en el control interno. A partir de estas suposiciones, se procedió a recopilar datos y evidencias que respaldaran estas hipótesis.

Método Inductivo

El método inductivo establece generalizaciones basadas en la observación directa recopilando datos y evidencias específicas para el respectivo análisis de los hechos. Para (Palmett, 2020) “el método inductivo forma parte del método científico ya que cuenta con etapas que consolida el proceso de investigación al obtener las conclusiones del estudio realizado, dichas etapas son; la observación, la recolección de datos, y la verificación”. Por lo tanto, este método

sirvió para recolectar información, de procedimientos operativos y políticas internas, mediante observaciones y entrevistas con los administradores de la compañía. A partir de estos datos, se detectaron hallazgos los cuales fueron la base para generar hipótesis y conclusiones sobre la efectividad y posibles deficiencias en el control interno.

Técnicas de investigación

Tabla 4

Técnicas de investigación

TÉCNICA	CONCEPTO	APLICACIÓN
Entrevista	La entrevista se distingue como un procedimiento basado en la experiencia que implica el intercambio verbal entre el investigador y el participante del estudio. Su objetivo radica en adquirir respuestas verbales a las interrogantes planteadas acerca del problema planteado.	Mediante esta técnica nos permitió recaudar información eficiente, precisa y transparente para el análisis de los riesgos administrativos y financieros encontrados.
Encuesta	Es una guía de preguntas y su objetivo es obtener información cuantitativa sobre actitudes, opiniones, comportamientos u otros aspectos relacionados con el tema de investigación.	A través de esta encuesta, nos ayudó a obtener información detallada sobre el entorno operativo, las actividades y los riesgos de control que la empresa gestiona en el ámbito de sus servicios de transporte. Principio del formulario
Revisión documental	Es una investigación que implica recopilar información de documentos, libros, revistas y otros medios, usando observación para analizar, seleccionar y relacionar datos relevantes con el objeto de estudio.	A través de esta técnica se analizó los documentos financieros, estatutos y escritura recolectados, que permitió identificar los diferentes tipos de riesgos.

Nota. Técnicas utilizadas en el trabajo de investigación. Adaptado de Feria et al & Reyes (Feria Avila et al., 2020). (Reyes, L., 2020).


Instrumentos

Guía de entrevista

Una guía de entrevista es un documento estructurado que es utilizado para dirigir el proceso de una entrevista la cual contiene una serie de preguntas. Para (Arias Gonzáles, 2020) “la guía de entrevista es un instrumento presentado en un documento, cuyo fin principal es recolectar información de la persona entrevistada para el estudio, puede realizarse tanto de forma manual o digital”. En conclusión, esta guía nos sirve para conocer y recopilar información necesaria para la investigación.

Figura 4

Bosquejo de aplicación de entrevista-Gerente

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CONTABILIDAD Y AUDITORÍA 		
Objetivo: Evaluar el sistema del Control Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.		
Nro. Entrevista:	Entrevistado:	Cargo:
<i>Dirigido al personal relacionado en el ámbito administrativo y financiero para el control interno.</i>		
PREGUNTAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la función que desempeña en su empresa y cuál es su opinión sobre la normativa societaria que se aplica para este tipo de compañías según su constitución legal que usted tiene conocimiento? 2. ¿Qué piensa usted sobre el logro de metas y objetivos establecidos, incluyendo plazos para la entrega de informes y asignación de responsabilidades? 3. ¿La compañía ha tenido dificultades en la aplicación de la ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial? 4. ¿Cuál es su opinión acerca del cumplimiento de la normativa interna y esta norma se ha socializado? 5. ¿Cuál es su opinión sobre la misión y filosofía empresarial, se preparó planificación operativa y estratégica y que criterio le merece al análisis FODA? 6. ¿Cuenta la empresa con la estructura organizacional descrita y esta ha sido socializada e implementada? 7. ¿Qué piensa usted sobre el seguimiento de las etapas del proceso administrativo y financiero? 8. ¿Cuál es su opinión acerca del control interno y sus componentes, existen controles operativos en cada departamento y cuáles son los instructivos que maneja para la capacitación? 		

9. ¿Se realiza el seguimiento semanal de los útiles de oficina y se presenta los reportes de costos por servicios?

Nota. Elaboración propia. Fuente: Entrevista Gerente

Figura 5

Bosquejo de aplicación de entrevista-Contadora

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE		
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		
Objetivo: Evaluar el sistema del Control Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.		
Nro. Entrevista:	Entrevistado:	Cargo:
<i>Dirigido al personal relacionado en el ámbito administrativo y financiero para el control interno.</i>		
PREGUNTAS		
1.	¿Qué tiempo ejerce usted la función de contadora en la compañía?	
2.	¿Cuál es el impacto de la aplicación de la Ley de régimen tributario interno en la gestión tributaria de la empresa?	
3.	¿Cuál es la normativa contable internacional que aplica la empresa?	
4.	¿Qué postulados básicos está aplicando la empresa en la contabilidad?	
5.	¿La empresa cuenta con un programa contable actualizado y este ha sido sometido a pruebas de efectividad?	
6.	¿Cuál es el aporte del sistema de control interno contable que maneja dentro de la empresa ha tenido dificultades en la utilización de este sistema en la compañía?	
7.	¿Cuál ha sido el nivel de cumplimiento de las obligaciones de la compañía?	
8.	¿Cuál es su opinión sobre los plazos que otorgan los entes de control para la entrega de los estados financieros?	

Nota: Elaboración propia. Fuente: Entrevista Contadora

Cuestionario

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para obtener datos específicos de los participantes, contribuyendo a la recopilación de información. Para (Arias Gonzáles, 2020) “el cuestionario es instrumento común en investigación científica, presenta preguntas con opciones de respuestas correctas o incorrectas; todas generan resultados variados y se aplican a una población de individuos”. En conclusión, el cuestionario nos ayuda a obtener

información eficiente al utilizar el mismo conjunto de preguntas para todos los participantes, facilitando el análisis y la comprensión de los resultados.

Figura 6

Bosquejo de cuestionario se encuentra en el Anexo 3.

Ficha de registro documental

La ficha de registro facilita la recopilación de información de las fuentes que están siendo investigadas. De tal forma que (Arias Gonzáles, 2020) nos dice que “la ficha de registro puede ser un instrumento alineado a la técnica de observación, es menester indicar que el análisis es un proceso de observación con características cognitivas por parte del investigador”. Por lo tanto, las fichas se crean y diseñan considerando la información necesaria para el estudio, lo que significa que no hay un modelo predeterminado.

Población

La población está conformada por todos los individuos, eventos u objetos que comparten una característica común y constituyen el enfoque de estudio en una investigación. Según (Graus, 2018), “la población abarca todos los elementos relevantes para sacar conclusiones, generalmente personas, representadas mediante valores estadísticos”. Es decir, la población se describe como el conjunto total de elementos o individuos que son objeto de estudio para extraer conclusiones. Para esta investigación se toma como población de estudio quienes están involucrado por las variables investigadas, los cuales son gerente, contador y comisario, son funcionarios involucrados en los procesos administrativos y su supervisión, lo que permitirá una mejor comprensión de su incidencia.

Tabla 5*Población*

Población	N°
Gerente General	1
Contador	1
Comisario	1
Total	3

Nota. Personas que forman parte de la población del estudio. Adaptado de (Graus, 2018).

Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 6

Matriz de Operacionalización de Variables

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Evaluar el control interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A del cantón	Identificar los problemas para evaluar riesgos administrativos y financieros a través de la revisión teórica y verificación diagnóstica en base a los requerimientos de la compañía.	Compañía de Taxis Apuritosradio S.A.	Normativa legal y contable de la empresa.	Ley del régimen tributario.	Revisión documental y entrevista.	Ficha de observación y guía de entrevista.	Gerente, Contador.
				Ley de modernización de la ley de compañías.			
				Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial.			
				Normativas contables: NIC, NIIF, NIIF para PYMES.			
			Entes reguladores para el sector societario.	Superintendencia de compañías. Servicio de Rentas Internas.	Revisión documental y entrevista.	Ficha de observación y guía de entrevista.	Gerente, Contador.
			Constitución de la Compañía.	Resoluciones/reglamentos/estatutos.	Revisión documental y entrevista.	Ficha de observación y guía de entrevista.	
	Evaluar el sistema de control interno identificando los		Ambiente de control.	Planificación Operativa/Estratégica. Enfoque empresarial. Organigrama	Encuesta y entrevista.	Cuestionario de control interno y guía de preguntas.	Gerente, Contador.

Cayambe, de la ciudad Cayambe periodo 2022.	procesos de gestión administrativa y financiera para la evaluación del sistema del control interno, los procesos y procedimientos que aplica la compañía.		Manual de funciones/procesos/procedimientos.				
		Evaluación del riesgo.	Prevención de riesgos, objetivos de control. FODA Procesos administrativos/operativos/financiera.	Encuesta y entrevista.	Cuestionario de control interno y guía de preguntas.	Gerente, Contador.	
	Determinar la mitigación de riesgos administrativos y financieros para el fortalecimiento y mejora en los procesos de gestión que realiza la compañía.	Control Interno	Actividades de Control.	Autorizaciones, nivel de desempeño, seguridad del recurso humano. Satisfacción de los usuarios. Plan de contingencias. Controles de operaciones por departamentos, supervisión de costos por servicios, instructivos de contratación y capacitación, detalle de precios, reportes de datos, monitoreo de niveles de satisfacción. Plan, presupuesto, requisitos de presentación de informes, controles de flujos del efectivo, supervisión de inventarios, seguridad de bienes e información, indicadores financieros, conciliaciones y confirmación de datos. Controles de cobros y pagos. Efectividad y actualización de los programas.	Encuesta y entrevista.	Cuestionario de control interno y guía de preguntas.	Gerente, Contador. Gerente, Contador.
			Información y comunicación	Confianza de la información Formalidad y eficiencia de las comunicaciones internas y externas.	Encuesta y entrevista.	Cuestionario de control interno y guía de preguntas.	Gerente, Contador.
			Monitoreo	Evaluaciones continuas. Calidad en el servicio y nivel de satisfacción al cliente.			

Nota. Matriz de operacionalización de variables.

Capítulo 3: Resultados y Discusión

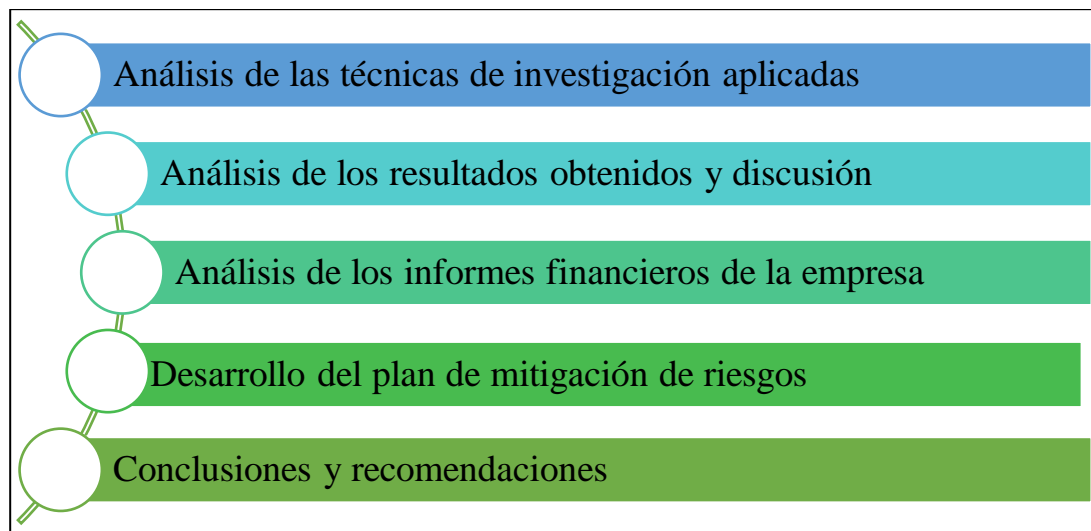
Análisis de la identificación del sujeto

El objeto de esta investigación fue analizar el control interno en la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A., una empresa reconocida en la ciudad de Cayambe. Se buscaba evaluar la eficacia de los procedimientos y sistemas actuales, identificar áreas de mejora en seguridad, eficiencia operativa y gestión de riesgos, y ofrecer recomendaciones estratégicas para fortalecer y mejorar el control interno en la gestión administrativa y financiera de la empresa.

Procedimientos por seguir para el análisis de resultados.

Figura 7

Procedimientos por seguir para el análisis de resultados



Nota. Pasos que se realizarán en el análisis de resultados de la investigación.

Obtención de información

Tabla 7

Obtención de la información

Interrogantes	Detalle
¿A quién va dirigido?	Al equipo de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.
¿Qué elementos se tomarán en cuenta?	Control interno
¿Quién?	Investigadoras: Jingo Erika y Villafuerte Valeria
¿Cuándo?	Periodo económico 2022
¿Dónde?	Cantón Cayambe
¿Qué métodos de recopilación?	Entrevistas, Encuesta, Observación
¿Con cuáles instrumentos?	Guía de entrevista, Cuestionario de Control Interno, Ficha de registro documental.

Nota. Obtención de la información para la investigación de estudio de caso.

El propósito de esta investigación es alcanzar los objetivos delineados al estudio de caso, centrados en la gestión financiera y administrativa. Su estructura abarca diversas técnicas, tales como entrevista, encuesta y observación, que posibilitarán la obtención de datos precisos y detallados.

Se realizará el análisis de la información mediante tabulaciones, interpretación y estudio de los datos representados en gráficas, empleando técnicas de investigación que facilitarán la formulación de conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos obtenidos del objeto de estudio.

Análisis de Datos

Se llevó a cabo un análisis de los datos recopilados de las entrevistas ejecutadas al gerente general, comisario y a la contadora de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A. El objetivo era obtener información confiable y precisa relacionada con

el tema de investigación, para que sirviera como punto de referencia y garantizara el desarrollo fluido de la investigación.

Además, se llevó a cabo un cuestionario de control interno siguiendo el marco integrado de COSO III con sus cinco componentes, en relación con las actividades y operaciones ejecutadas en la entidad. Es importante destacar que se completó una ficha de observación para evaluar el nivel de rendimiento financiero.

Análisis ficha de observación

Tabla 8

Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN			
Investigadores:	Villa fuerte Valeria - Jingo Erika		
Empresa:	Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.	Fecha:	04 de Diciembre de 2023
Lugar:	Cayambe – Ecuador		
<p>El día de hoy se evidencio que esta compañía de taxis cuenta con su oficina, en la cual se observó que se encuentra dividida por departamentos establecidos de la siguiente manera: gerencia, presidencia y atención al cliente. La compañía no cuenta con un contador de planta ya que al tratarse del tipo de organización en donde los socios se manejan de manera independiente, se manejan con el contrato de honorarios profesionales.</p> <p>En las instalaciones se observó que cuentan con una cartelera, en lo que se encuentran los permisos de funcionamiento de la compañía, permiso de bomberos, la misión y visión de la empresa, información que no se encuentran actualizadas, adicional se identifica que no cuentan con un organigrama estructural jerárquico y departamental, en donde especifique las funciones de administrativos y trabajadores de acuerdo con su área. Al igual se observaron los estados financieros los cuales se encuentran publicados en la Superintendencia de Compañías, se encuentran debidamente estructurados. Es importante señalar que en la empresa se desarrolla un ambiente laboral muy bueno, en el cual existe respeto y compañerismo entre administrativos, socios y clientes.</p>			

Nota. Ficha de Observación. Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A. (2023)

Análisis de las entrevistas

Con el fin de obtener datos acerca de cómo se lleva a cabo el control interno dentro de la Compañía, se realizaron entrevistas al Gerente General y Contadora, quienes son los responsables directos del análisis de la situación financiera y administrativa.

Análisis de la Entrevista al Gerente General

La entrevista fue aplicada al Sr. Darwin Ayala, Gerente General de la Compañía de Taxis Apuritosradio S.A. lleva sus actividades desde el 06 de Junio de 2023 hasta la presente fecha, como función principal es ejercer la representación legal, judicial de la entidad. También se encarga de organizar y supervisar las actividades internas, con un enfoque particular en el cumplimiento de la normativa societaria para asegurar la legalidad y ética en las operaciones.

A través de la entrevista realizada, se ha observado que la Compañía cuenta con normativa interna que es aprobada y socializada a los miembros de la compañía, detallando las obligaciones y responsabilidades de la Junta General de Accionistas, Presidencia y Gerencia. Además, se pudo constatar que existe algunas deficiencias dentro de sus procesos detallando a continuación los más relevantes:

Figura 8

Deficiencias Entrevista Gerente General



Nota. Deficiencias existentes dentro de la Compañía.

La ejecución de un sólido sistema de control interno en la empresa contribuye al logro de los objetivos y metas establecidos. Según (Pozo & Ferreiro, 2020) manifiesta que, “las empresas independientemente de su tamaño necesitan un sistema de control sólido para adaptarse a los cambios de acuerdo a la función corporativa. El marco de control interno COSO ofrece pautas para garantizar objetivos y minimizar riesgos”. Es decir, el sistema de control interno es crucial, ya que contribuye a identificar y mitigar riesgos, lo que a su vez mejora las funciones y actividades proporcionadas por la Compañía.

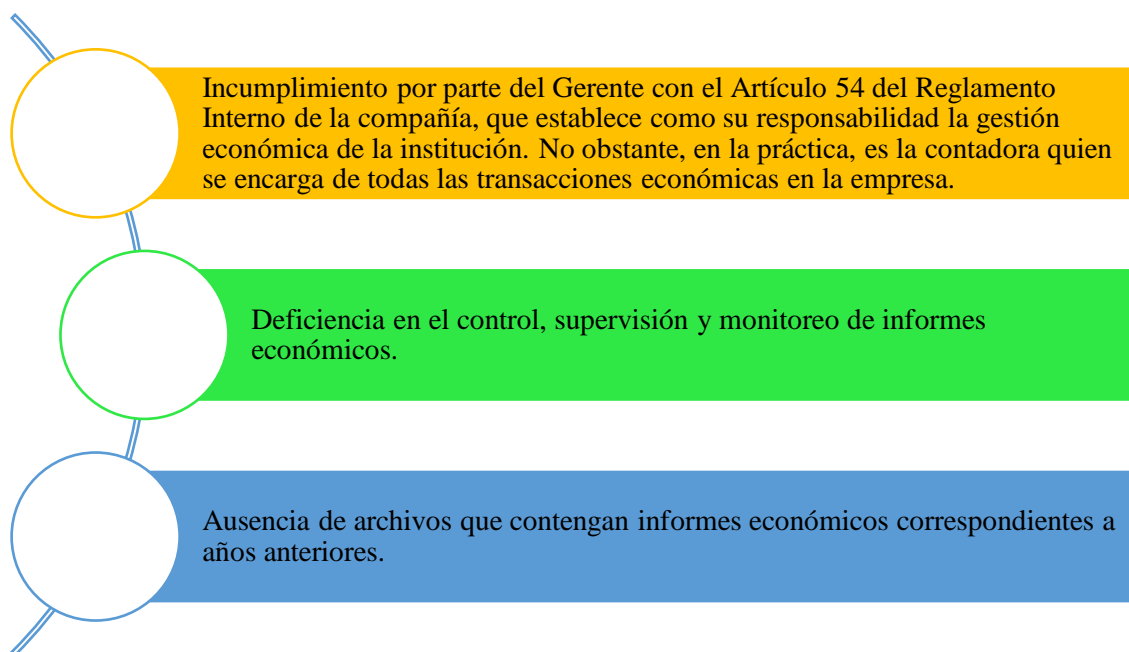
Análisis de la Entrevista a la Contadora

La entrevista se llevó a cabo con la Ingeniera Karina Cabrera, quien ha desempeñado el cargo de contadora en la Compañía durante los últimos 5 años. Su responsabilidad incluye el registro y la preparación de informes contables a partir de documentos fuente, así como el seguimiento de los ingresos y gastos del período. Estos informes son presentados ante la Junta General de Accionistas para su aprobación, y la información correspondiente será compartida con los Entes de Control. Cabe mencionar que la presentación de informes es elaborada de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES).

A través de la entrevista se evidenció algunas deficiencias en el sistema económico mismas que se detallan a continuación:

Figura 9

Deficiencias Entrevista Contadora



Nota. Deficiencias existentes en el Sistema Económico.

Para, (Valencia Ríos et al., 2022) Mencionan que, implementar un sistema de control interno conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) fortalece la competitividad de las Pymes. Este enfoque asegura conformidad con estándares contables internacionales y promueve la adopción de políticas de calidad, esenciales para la interpretación y preparación efectiva de estados financieros, menciona que, por tal razón, es fundamental que las organizaciones deben llevar una gestión de control interno de acuerdo con las NIIF ya que establece una estructura sólida que promueve la eficiencia operativa. Esta eficiencia ayuda a alcanzar objetivos de manera efectiva y sin la presencia de fallos o errores en sus procesos.

Evaluación del Control Interno: Modelo COSO III

El cuestionario de control interno fue diseñado considerando los elementos del COSO III, con el fin de obtener una comprensión detallada de la situación actual de la empresa. Para analizar la información recopilada, se empleó un instrumento de medición que evalúa el nivel de riesgo y confiabilidad, categorizándolos en alto, medio y bajo según su importancia, como se presenta a continuación:

Tabla 9

Niveles de riesgo y de confianza

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
10%-50%	51%-75%	76%-100%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Nota. Evaluación del nivel de riesgo y confianza. Adaptado de (Arroyo et al., 2019)

Resultados de los componentes Control Interno COSO III

Ambiente de Control

Tabla 10

Preguntas de Ambiente de Control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS APURITOSRADIO S.A.						
Responsable del área:		Cuestionario aplicado a: Comisario				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
		SI	NO	N/A		
AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿El reglamento y el estatuto de la organización se encuentran actualizados y se adaptan a las actividades operativas que lleva a cabo?	X			Si se encuentra vigente pero no está actualizado.	1

2	¿La compañía cuenta con un organigrama?	X	Esta socializada, pero no existe un documento que respalde la jerarquía del personal administrativo.	0
3	¿La compañía cuenta con un enfoque empresarial (misión, visión, objetivos y valores institucionales)?	X	No se encuentran actualizados, y no cuentan con valores.	1
4	¿Se encuentran bien delimitadas las funciones de cada puesto laboral?	X		1
5	¿El personal es evaluado periódicamente con relación a las responsabilidades asignadas a cada área o departamento de la empresa?	X		0
6	¿Hay una relación amistosa entre la Gerencia y los socios?	X		1
CALIFICACIÓN TOTAL				4

Nota. Cuestionario de control interno en Ambiente de Control

Tabla 11

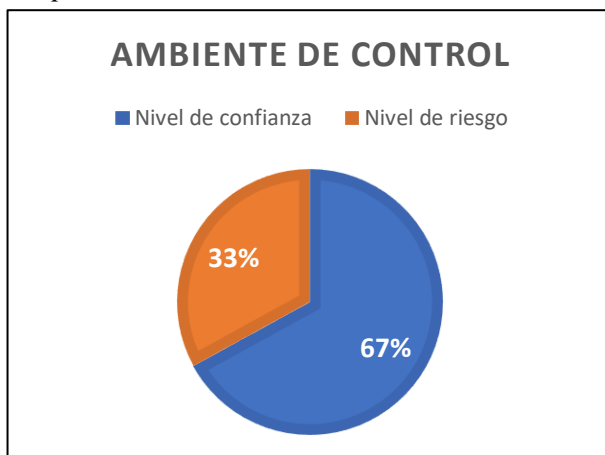
Nivel de confianza y riesgo - Ambiente de Control

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Puntuación total/Valoración total
Valoración total	=	4
Puntuación total	=	6
Nivel de confianza	=	0.67
Nivel de riesgo	=	1-nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	0.33

Nota: Nivel de confianza y riesgo en Ambiente de Control. Adaptado de (Gómez y Lazarte Barbeito, 2022).

Figura 10

Proporción Ambiente de control



Nota. Proporción de nivel de riesgo y confianza en Ambiente de Control

Análisis

En este aspecto, se observa que el grado de confianza es medio y el nivel de riesgo es alto, lo que sugiere una mayor probabilidad de eventos adversos o pérdidas debido a la insuficiencia o ineficacia de los controles.

Se detalla la misión y visión como elementos fundamentales que definen la razón de existir de la institución, pero estos no han sido revisados recientemente. Además, no se han establecido objetivos institucionales ni valores que sirvan como herramientas para alcanzar las metas establecidas y orientar las decisiones empresariales. De acuerdo con los puestos de trabajo estos se encuentran debidamente distribuidos como son el área de gerencia, presidencia y servicio al cliente, aunque no se realizan evaluaciones para verificar si están funcionando correctamente. Dentro de la compañía existe un excelente ambiente laboral entre gerencia y socios asegurando evitar conflictos dentro de la misma.

Evaluación al riesgo

Tabla 12

Preguntas de Evaluación al riesgo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS APURITOSRADIO S.A.						
Responsable del área:		Cuestionario aplicado a: Comisario				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
		SI	NO	N/A		
EVALUACIÓN DE RIESGO						
1	¿La compañía ha reconocido los riesgos inherentes en la realización de sus operaciones?	X				0
2	¿Ha planificado acciones de prevención de riesgos?	X				0
3	¿Todos los miembros de la organización están al tanto de los planes estratégicos?	X				1
4	¿La empresa cuenta con objetivos de control debidamente establecidos?	X				1
5	¿Se aprueban los informes económicos ante la Junta General de Accionistas?	X				1
6	¿Los líderes y la alta gerencia se mantienen bien informados sobre la situación política y económica del país para tomar decisiones basadas en ello?	X				0
7	¿Se analizan los préstamos concedidos a los asociados?	X				1
CALIFICACIÓN TOTAL						4

Nota. Preguntas de cuestionario de control interno en Evaluación del Riesgo.

Tabla 13

Nivel de confianza y riesgo - Evaluación del riesgo

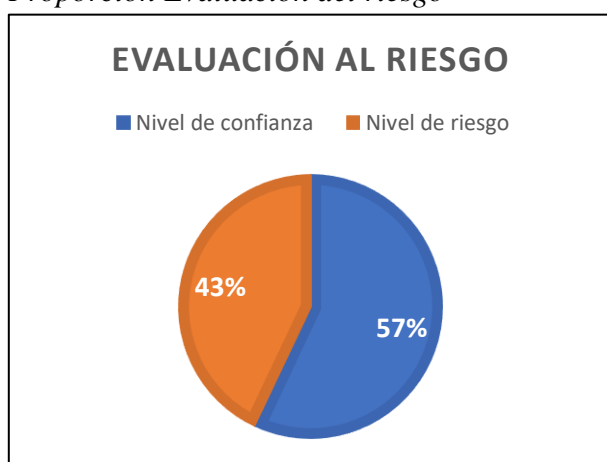
Nivel de confianza	
Nivel de confianza	= Puntuación total/Valoración total
Puntuación total	= 4

Valoración total	=	7
Nivel de confianza	=	0.57
Nivel de riesgo	=	1-nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	0.43

Nota. Nivel de confianza y riesgo en la Evaluación del Riesgo. Fuente (Gómez y Lazarte Barbeito, 2022)

Figura 11

Proporción Evaluación del riesgo



Nota. Proporción de nivel de riesgo y confianza en la Evaluación del Riesgo

Análisis

En este componente se puede evidenciar que el nivel de confianza es medio y el nivel de riesgo es alto, es decir, que la institución no ha ejecutado un plan de mitigación de riesgos, lo que impide la identificación dinámica de posibles amenazas y la planificación de acciones preventivas. La ausencia de este enfoque preventivo podría resultar en pérdidas financieras sustanciales y deteriorar la confianza en la administración de la empresa. La falta de capacitación para los directivos sobre posibles cambios en el entorno empresarial también crea un vacío en la toma de decisiones, ya que no están completamente actualizados sobre factores que podrían impactar en la empresa.

Actividades de control

Tabla 14

Preguntas de Actividades de control

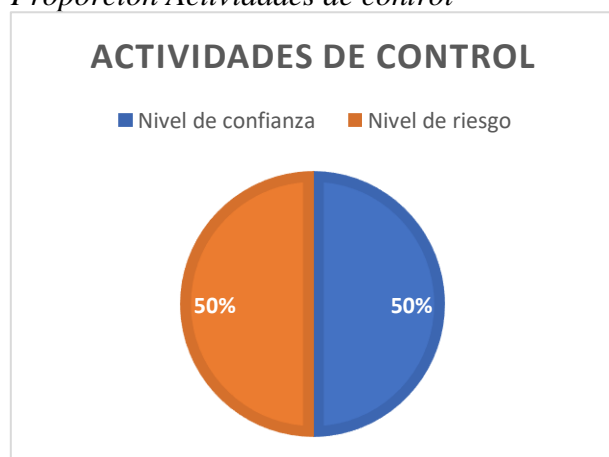
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS APURITOSRADIO S.A.						
Responsable del área:			Cuestionario aplicado a: Comisario			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
		SI	NO	N/A		
ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	¿La Compañía tiene un manual de funciones y este se encuentra actualizado y socializado?	X			No esta actualizado, pero se encuentran en proceso.	1
2	¿La compañía cuenta con procesos definidos para el accionar operativo?	X				1
3	¿Existe eficiencia en el desempeño del recurso humano que realiza la compañía?		X			0
4	¿Existe conocimiento acerca de los planes de seguridad que la compañía tiene establecidos para el personal?		X			0
5	¿La compañía cuenta con políticas de seguimiento y satisfacción de los clientes?		X			0
6	¿La compañía ha realizado un plan de contingencia para prevenir riesgos?		X			0
7	¿Se implementan medidas de control para la recaudación de tarifas administrativas?	X				1
8	¿La compañía cuenta con un detalle de la lista de precios de servicios de taxis?	X				1
CALIFICACIÓN TOTAL						4

Nota. Preguntas de cuestionario de control interno en Actividades de Control.

Tabla 15*Nivel de confianza y riesgo - Actividades de control*

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Puntuación total/Valoración total
Puntuación total	=	4
Valoración total	=	4
Nivel de confianza	=	0.50
Nivel de riesgo	=	1-nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	0.50

Nota. Nivel de confianza y riesgo en Actividades de Control. A partir de (Rangel, 2017)

Figura 12*Proporción Actividades de control*

Nota: Proporción de nivel de riesgo y confianza en Actividades de Control.

Análisis

Se determina en el cuestionario de control interno un nivel de riesgo medio y un nivel de confianza bajo, debido a que no cuentan con procesos definidos para el accionar operativo, así mismo, no cuentan con una actualización del manual de funciones, lo cual se refleja que existe una deficiencia en el desempeño del recurso humano, también se identificó que no cuentan con políticas de seguimiento y satisfacción de los clientes.

También no cuentan con plan de contingencia para la prevención de riesgos que pueden existir en la compañía.

Información y Comunicación

Tabla 16

Preguntas de Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS APURITOSRADIO S.A.						
Responsable del área:		Cuestionario aplicado a: Comisario				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
		SI	NO	N/A		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
1	¿La empresa dispone de un sistema de comunicación tanto interno como externo para asegurar la formalidad y eficacia de los mensajes?	X				1
2	¿Hay protocolos establecidos para la recuperación de información?	X				1
3	¿El personal recibe comunicaciones oportunas sobre sus responsabilidades?	X				1
4	¿Se llevan a cabo reuniones con el propósito de realizar presentaciones de informes?	X			Solo actividades, extras. pero no presentan informes finales por ejemplo el comisario no presenta informe de las últimas actividades que ha hecho durante su periodo.	0
5	¿Se comunica de inmediato inconsistencias halladas?	X				1
CALIFICACIÓN TOTAL						4

Nota: Preguntas de cuestionario de control interno en Información y Comunicación.

Tabla 17*Nivel de confianza y riesgo - Información y Comunicación*

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Puntuación total/Valoración total
Puntuación total	=	4
Valoración total	=	5
Nivel de confianza	=	0.80
Nivel de riesgo	=	1-nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	0.20

Nota. Nivel de confianza y riesgo en Información y Comunicación. Fuente (González, 2017)

Figura 13*Proporción Información y comunicación*

Nota. Proporción de nivel de riesgo y confianza en Información y Comunicación.

Análisis

Haciendo referencia al cuarto componente se obtuvo un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, lo cual nos indica que los sistemas de comunicación y gestión de información están mayormente sólidos y confiables, esto ayuda a que la organización pueda operar datos consistentes y precisos. Sin embargo, el nivel de riesgo señala la existencia de posibles vulnerabilidades o amenazas que podrían afectar la seguridad o integridad de la

información de la compañía lo que implica riesgos como la seguridad de los datos de los clientes, posibles fallas en las plataformas de comunicación entre conductores y usuarios. Por ende, este nivel de riesgo subraya la necesidad de implementar medidas adicionales para mitigar cualquier amenaza y garantizar la protección integral de la información.

Supervisión y monitoreo

Tabla 18

Preguntas de Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS APURITOSRADIO S.A.						
Responsable del área:		Cuestionario aplicado a: Comisario				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
		SI	NO	N/A		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
1	¿Se realiza la evaluación continua de las áreas o departamentos de la compañía?	X				0
2	¿La compañía evalúa la calidad del servicio que oferta al público?	X				0
3	¿Se realizan evaluaciones del control interno que maneja la Compañía?	X			No a profundidad	1
4	¿Se lleva a cabo una gestión periódica del cumplimiento de los objetivos estratégicos en la empresa?	X				0
CALIFICACIÓN TOTAL						1

Nota. Preguntas de cuestionario de control interno en Supervisión y Monitoreo.

Tabla 19

Nivel de confianza y riesgo - Supervisión y monitoreo

Nivel de Confianza	
Nivel de confianza	= Puntuación total/Valoración total
Puntuación total	= 1
Valoración total	= 4
Nivel de confianza	= 0.25

Nivel de riesgo	=	1-nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	0.75

Nota. Nivel de confianza y riesgo en Supervisión y Monitoreo. Adaptado de (González, 2017)

Figura 14

Proporción Seguimiento y monitoreo



Nota. Proporción de nivel de riesgo y confianza en Seguimiento y Monitoreo.

Análisis

En relación con el último componente se observó un nivel de confianza bajo, lo que señala una deficiencia significativa en la capacidad para vigilar, supervisar y detectar posibles irregularidades o problemas operativos a tiempo dentro de la compañía.

En cuanto al nivel de riesgo se determinó un nivel alto, se puede decir que es una situación preocupante, indicando que la compañía enfrenta un alto grado de exposición a riesgos no controlados y una deficiente supervisión de los conductores, vulnerabilidades en la gestión financiera y dificultades para mantener estándares de calidad en el servicio.

Análisis de Estados Financieros

Estado de Situación Financiera

Tabla 20

Estado de Situación Financiera

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES APURITOSRADIO S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021-2022**

CUENTA	CÓDIGO	AÑO		Análisis Vertical		Análisis Horizontal	
		2021	2022	2021	2022	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVO	1	43.709,80	77.435,18	100%	100%	33.725,38	77%
ACTIVOS CORRIENTES	101	43.709,80	33.435,18	100%	43%	-10.274,62	-24%
Efectivo Y Equivalentes de Efectivo	10101	19.068,90	13.876,59	44%	18%	-5.192,31	-27%
Instituciones financieras privadas	1010103	19.068,90	13.876,59	44%	18%	-5.192,31	-27%
Cuentas y Documentos por Cobrar a clientes	10102050201	945,00	1.612,00	2%	2%	667,00	71%
Cuentas y Documentos por Cobrar a terceros	10102050202	4.627,00	4.070,00	11%	5%	-557,00	-12%
ACTIVOS NO CORRIENTES	102	0,00	44.000,00	0%	57%	44.000,00	-
Propiedad, planta y equipo	10201	0,00	44.000,00	0%	57%	44.000,00	-
Muebles y enseres	1020105	3.461,61	3.461,61	8%	4%	0,00	0%
Equipo de Computación	1020108	2.748,04	2.748,04	6%	4%	0,00	0%
Depreciación acumulada Propiedades, Planta y Equipo	1020112	-6.209,65	-6.209,65	-14%	-8%	0,00	0%
PASIVOS	2	8.464,63	5.054,3	8%	8%	-3.410,33	-40%
PASIVO CORRIENTE	201	8.464,63	5.054,30	8%	8%	-3.410,33	-40%
Cuentas y documentos por pagar	20103	0,00	2.100,00	3%	3%	2.100,00	-
Otras obligaciones corrientes	20107	25,41	0,00	0%	0%	-25,41	-100%

Anticipo Clientes	2011001	8.439,22	2.954,30	5%	5%	-5.484,92	-65%
PATRIMONIO NETO	3	16.176,27	58.504,29	92%	92%	42.328,02	262%
Capital	301	1.040,00	1.040,00	2%	2%	0,00	0%
Reserva Legal	30401	213,67	213,67	0%	0%	0,00	0%
Resultados Acumulados	306	0,00	14.922,60	23%	23%	14.922,60	-
GANANCIA NETA DEL PERIODO	30701	14.922,60	42.328,02	67%	67%	27.405,42	184%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		24.640,90	63.558,59	100%	100%	38.917,69	158%

Nota. Estado de Situación Financiera Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Análisis Vertical

La compañía cuenta con el total de activos del valor de 63.558,59 donde el 31% son de activos corrientes, una de las cuentas con mayor importancia es la de efectivo y equivalentes de efectivo, haciendo referencia a la cuenta 1010103 instituciones financieras privadas(bancos) con un valor del 13.876,59 a plazo fijo a fin de producir ganancias económicas a futuro que solventen las necesidades de la compañía. El 69% de activos no corrientes experimento un aumento significativo en la inclusión de la cuenta 10201 propiedad planta y equipo con el valor de 44.000,00.

Haciendo referencia a los pasivos corrientes de la compañía en la cuenta de anticipo a clientes refleja las cantidades de dinero que la compañía ha recibido, pero que aún no ha ganado completamente. El patrimonio representa el 92% del total de activos, siendo una proporción significativa que se produce por las cuentas de capital y resultados acumulados de años anteriores; de esta manera se puede mencionar que la compañía se financia con recursos propios.

Análisis Horizontal

La cuenta de Activos corrientes tuvo una disminución del 43% con respecto al año 2021, haciendo referencia a la cuenta efectivo y equivalentes de efectivo, es decir la empresa utilizó parte de sus activos para pagar deudas y otras actividades operativas. Asimismo, las cuentas por cobrar reflejan un incremento de 667,00 en relación con el anterior año generado por el incumplimiento de pago de clientes en los plazos establecidos por la compañía.

El total de pasivos para el año 2022 tuvo una disminución de 3.410,33, debido a la disminución en la cuenta anticipo a clientes. El patrimonio incremento con un valor de 42.328,02 haciendo referencia a la ganancia neta del periodo, lo cual quiere decir que la compañía sostiene una mayor solidez financiera y capacidad de endeudamiento.

Estado de Resultado Integral

Tabla 21

Estado de Resultado Integral

COMPAÑÍA DE TRANSPORTES APURITOSRADIO S.A.							
ESTADO DE RESULTADOS							
DEL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021-2022							
Cuentas	Código	Año		Análisis Vertical		Análisis Horizontal	
		2021	2022	2021	2022	Variación Absoluta	Variación Relativa
INGRESOS	401	31,801.08	68,382.00	100%	100%	36,580.92	115%
Prestación de servicios	40102	23,967.00	27,082.00	75%	40%	3,115.00	13%
Ingresos por comisiones	40109	7,834.08	41,300.00	25%	60%	33,465.92	427%
COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	501	954.32	17,879.84	3%	26%	16,925.52	1774%
Suministros, herramientas, materiales y repuestos	50101	954.32	937.00	3%	1%	-17.32	-2%
(+) otros costos indirectos de fabricación	50104	0.00	16,942.84	0%	25%	16,942.84	-

GASTOS	502	15,924.16	8,174.14				
Gastos Administrativos	50202	15,888.44	8,128.07	50%	12%	-7,760.37	-49%
Honorarios, comisiones y dietas a personas naturales	5020205	1,477.00	1,140.00	5%	2%	-337.00	-23%
Gastos de gestión	5020116	174.00	0.00	1%	0%	-174.00	-100%
Arrendamientos operativos	5020209	1,785.58	2,174.11	6%	3%	388.53	22%
Servicios públicos	5020218	583.79	632.84	2%	1%	49.05	8%
Suministros, herramientas, materiales y repuestos	5010407	678.87	0.00	2%	0%	-678.87	-100%
Impuestos, contribuciones y otros	5020220	0.00	1,267.94	0%	2%	1,267.94	-
IVA que se carga al costo o gasto	5020221	614.69	531.42	2%	1%	-83.27	-14%
Servicios contratados no relacionadas local	5020222	10,383.66	0.00	33%	0%	-10,383.66	-100%
Instalación, organización y similares	5020225	0.00	1,899.66	0%	3%	1,899.66	-
Otros servicios	5020229	190.85	482.10	1%	1%	291.25	153%
Gastos Financieros	50203	35.72	46.07	0%	0%	10.35	29%
Comisiones	5020302	35.72	46.07	0%	0%	10.35	29%
Utilidad Del Ejercicio	600	14,922.60	42,328.02	47%	62%	27,405.42	184%

Nota. Estado de Resultados Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Análisis Vertical

Se puede decir que existe una eficiencia operativa en el año 2022 de acuerdo con la relación entre ingresos y costos de ventas ya que es positiva, mostrando una gestión eficiente de la producción y distribución. Sin embargo, es importante monitorear los costos y optimizar procesos. Al hablar de los gastos totales se analiza un porcentaje menor a la de los ingresos, lo cual es esencial para la organización, esta situación es favorable indica que la empresa está generando más ingresos de los necesarios para cubrir sus costos y gastos operativos. Esto refleja una gestión eficiente. La empresa presenta una sólida rentabilidad con una utilidad

neta de 42.328,02, indicando una capacidad efectiva para generar ganancias después de cubrir los costos y gastos.

Análisis Horizontal

Este análisis revela un incremento en los ingresos de un año a otro, indicando un sólido aumento en la rentabilidad de la institución. En relación con los gastos, se aprecia una reducción en comparación con el año anterior, lo cual se podría decir que la compañía está gestionando eficientemente sus obligaciones financieras. Este descenso en los gastos sugiere una mejora en la eficiencia operativa y una mayor capacidad para controlar los costos, factores clave para fortalecer la posición financiera de la empresa. En conjunto, estos hallazgos apuntan a una gestión empresarial efectiva y a un desempeño financiero positivo en el período 2022. También se puede decir que existe un incremento en la utilidad del ejercicio se considera positivo, ya que indica un desempeño financiero más sólido y puede ser percibido positivamente por los accionistas en la situación financiera de la compañía.

Desarrollo del plan de mitigación

Matriz FODA

El FODA cumple un rol importante dentro una organización al momento de llevar a cabo un análisis de la situación operativa actual de la empresa, para así tener conocimiento de las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades, de manera que se pueda potencializar las fuerzas positivas de la compañía y disminuir posibles riesgos administrativos y operativos. Para (Huilcapi & Gallegos, 2020) afirma que “el análisis FODA implica evaluar los aspectos fuertes y débiles internos y las oportunidades y amenazas externas de una organización. Es una herramienta sencilla pero efectiva para obtener una visión estratégica de su situación”. Es decir, este análisis facilita la toma de decisiones estratégicas, identifica áreas de mejora, maximiza fortalezas y ayuda a la organización para enfrentar dificultades administrativas

Tabla 22

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. Experiencia consolidada en el mercado de servicio de taxis.	O1. Oportunidad para adoptar nuevas tecnologías que faciliten y fortalezcan el control interno, como sistemas de seguimiento GPS y software de gestión.
F2. Cumplen con el permiso de funcionamiento.	
F3. Disponen de unidades propias para la prestación del servicio.	O2. Colaborar con entidades financieras para obtener mejores condiciones crediticias y fortalecer la gestión financiera interna.
F4. Cumplimiento de las normativas dispuestas por los entes de control.	O3. Mediante el incremento de cupos se puede expandir el servicio.
	O4. Cambios en las regulaciones pueden ofrecer oportunidades para mejorar y adaptar los controles internos de acuerdo con las nuevas normativas.

DEBILIDADES	AMENAZAS
D1. Su misión, visión no están actualizadas y no cuentan con objetivos institucionales y valores.	A1. Problemas de seguridad, ya sea en términos de seguridad vial o riesgos relacionados con el fraude, podrían representar amenazas significativas.
D2. Dependencia excesiva de procesos manuales podría aumentar el riesgo de errores y fraudes.	A2. Nuevas regulaciones gubernamentales podrían aumentar las exigencias y costos relacionados con el control interno.
D3. La falta de capacitación del personal en aspectos clave de control interno puede debilitar la efectividad de los controles.	A3. Cambios en la reglamentación que se pueden generar en este tipo de actividades económicas.
D4. Funciones establecidas por las normativas no se ejecutan al 100% por falta de distribución de las actividades.	A4. Otras compañías podrían adoptar tecnologías más avanzadas, lo que podría amenazar la competitividad de la compañía.

Nota. Análisis FODA de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Con el fin de fortalecer el control y rendimiento de la compañía, se sugiere implementar un análisis FODA. Este análisis detalla las fortalezas internas de la compañía para alcanzar sus metas, a la vez que identifica las oportunidades disponibles para su crecimiento.

Cruces estratégicos

Tabla 23

Cruces estratégicos

FORTALEZAS-OPORTUNIDADES	DEBILIDADES-OPORTUNIDADES
F1-O2 Utilizar la experiencia consolidada en el mercado es una ventaja competitiva que les permite realizar un acercamiento con instituciones financieras para acceder a créditos y mejora la posición económica.	D1-O4 Actualizar la misión, visión, establecer objetivos institucionales y valores de acuerdo con las necesidades institucionales, permitiendo adaptarlas a los controles internos de acuerdo con las nuevas normativas.
F3-O3 Incrementar unidades según los cupos y así expandir el servicio de acuerdos a contratos con empresas.	D2-O1 Implementar un software de gestión que permita mejorar los procesos manuales con los que se ha venido trabajando.
F4-O1 Resaltar el cumplimiento de normativas y la obtención de tecnologías de avanzada permite	D4-O4 Actualizar la distribución de funciones para directivos es de vital importancia, y que se ajuste a

fortalecer el control interno, seguimiento a través de GPS, y software de gestión.	la normativa establecida por la institución, estableciendo procesos de control.
FORTALEZAS-AMENAZAS	DEBILIDADES-AMENAZAS
F1-A4 Utilizar la experiencia consolidada para evaluar y adoptar nuevas tecnologías de manera eficiente, manteniendo así la competitividad con otras compañías.	D1-A1 Actualizar la misión y visión que vaya en función a los requerimientos y exigencias que el entorno lo exige a través de la incorporación de sistemas que permitan desarrollar medidas de seguridad vial o riesgos.
F3-A1 Mejorar la seguridad de las unidades propias mediante la implementación de un sistema de seguridad vial y riesgos relacionados con el fraude.	D3-A3 Priorizar capacitaciones al personal en base a los procesos en los cuales conlleva un control interno que van en función a las normativas y reglamentos emitidos por los organismos de control.
F4-A3 Utilizar el cumplimiento de normativas para anticipar y adaptarse a posibles cambios en la reglamentación, manteniendo así la conformidad con las regulaciones actuales y futuras.	D4-A4 Optimizar la ejecución de las funciones normativas y considerar la adopción de tecnologías avanzadas.

Nota. Cruces estratégicos de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Estrategias

Una vez establecidas las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que cuenta la empresa, se ha realiza el cruce entre ellas para poder generar las estrategias a incorporar en función al presente estudio y objetivos planteados dentro de la investigación, quedando de la siguiente manera:

Tabla 24

Análisis para la Estrategia N° 1

FORTALEZAS-OPORTUNIDADES	FORTALEZAS-AMENAZAS
F4-O1 Resaltar el cumplimiento de normativas y la obtención de tecnologías de avanzada, permite fortalecer el control interno, seguimiento a través de GPS, y software de gestión.	F4-A3 Utilizar el cumplimiento de normativas para anticipar y adaptarse a posibles cambios en la reglamentación, manteniendo así la conformidad con las regulaciones actuales y futuras

Nota. Cruce estratégico N° 1 de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Utilizar el cumplimiento normativo para adaptarse a los nuevos cambios de reglamentación manteniendo la conformidad con las regulaciones actuales y futuras.

Además, implementar nuevas tecnologías como sistemas de seguimiento GPS y un sistema de gestión que permita fortalecer el control interno de los departamentos administrativos tanto como presidencia, gerencia y atención al cliente, mediante el cual se pueda mantener un seguimiento efectivo de las actividades ejecutadas por el personal dentro de la Compañía.

Tabla 25

Análisis para la Estrategia N° 2

DEBILIDADES-OPORTUNIDADES	DEBILIDADES-AMENAZAS
D1-O4 Actualizar la misión, visión, establecer objetivos institucionales y valores de acuerdo con las necesidades institucionales, permitiendo adaptarlas a los controles internos de acuerdo con las nuevas normativas.	D1-A1 Actualizar la misión y visión que vaya en función a los requerimientos y exigencias que el entorno lo exige a través de la incorporación de sistemas que permitan desarrollar medidas de seguridad vial o riesgos.

Nota. Cruce estratégico N° 2 de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Actualizar la misión y visión de la Compañía implementando medios tecnológicos que ayuden a precautelar los posibles riesgos en función a la inseguridad vial, que en la actualidad se está dando a nivel nacional. En este sentido, es importante incorporar controles internos que van de acuerdo con las disposiciones y reglamentos establecidos por los organismos de control y necesidades que se desarrollan dentro de este entorno.

Como parte del plan de mitigación se sugiere presentar la filosofía empresarial de la siguiente manera.

Tabla 26

Misión y Visión de la Compañía

Misión	Visión
Ser la Compañía de Taxis Ejecutivos “Apuritosradio S.A.” que brinda un servicio de transporte público de	La institución se visiona para el año 2028, ser una compañía de taxis más competitiva y líder a nivel

calidad a través de vehículos modernos que cuenten con los mejores estándares de seguridad, contando con profesionales calificados que brindan un trato cordial, honesto y responsable comprometidos a un mejoramiento continuo, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y mejorar la confianza de nuestros clientes.

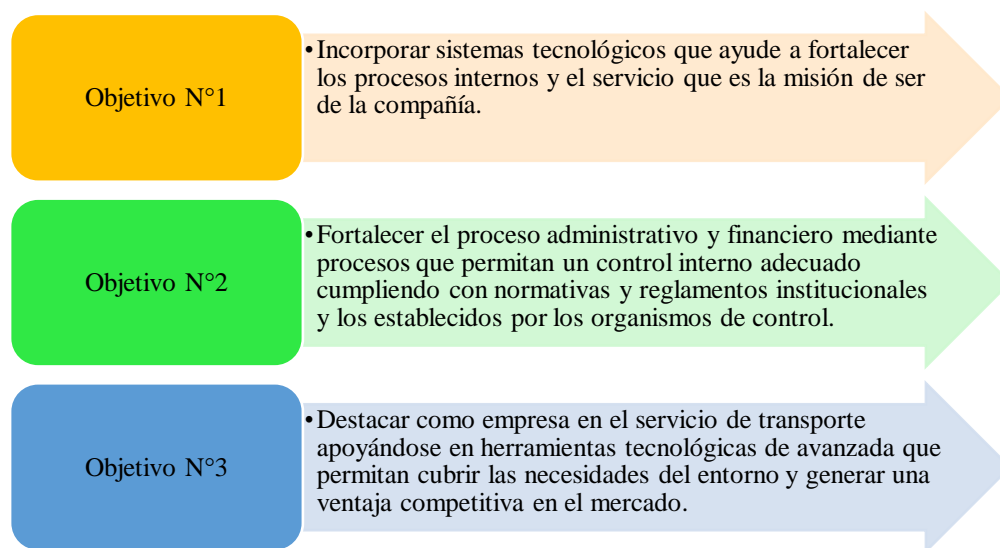
local y nacional, manteniendo estrategias de mejora e innovación que contribuyen a las necesidades del entorno y seguridad de los ciudadanos en el transporte público.

Nota. Elaboración propia. Fuente. Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Como parte de las debilidades que tiene la empresa, se identificó la falta de un organigrama jerárquico funcional, establecer objetivos y valores institucionales. De esta manera, como parte de nuestro plan de mitigación se recomienda llevar a cabo la implementación de la filosofía empresarial de la siguiente manera:

Figura 15

Objetivos Institucionales



Nota. Objetivos Institucionales de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Valores

En la figura 14 se refleja los valores institucionales que en función al presente estudio se propone para que la empresa pueda adoptarlos y ponerlos en práctica; a continuación, se detalla cada uno de ellos:

Figura 16

Valores de la Compañía

Compromiso:	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de la compañía, el compromiso implica brindar un servicio confiable y seguro. Los conductores comprometidos estarán dispuestos a ofrecer un servicio de calidad, llegar a tiempo, y ser cordiales con los clientes, generando confianza y seguridad.
Respeto:	<ul style="list-style-type: none"> El respeto contribuye a un ambiente de trabajo positivo y saludable, que refleja un trato cortés entre administrativos y trabajadores de la compañía fomentando la colaboración, la comunicación abierta y el trabajo en equipo.
Responsabilidad:	<ul style="list-style-type: none"> Es fundamental el valor de la responsabilidad para garantizar la seguridad de los pasajeros, el cumplimiento de las regulaciones gubernamentales, el bienestar de los empleados y conductores.
Perseverancia:	<ul style="list-style-type: none"> Dentro de la compañía de taxis es esencial mantener la perseverancia en el logro de metas mejorando la calidad del servicio, aumentar la eficiencia en el control interno y enfrentar la competencia dentro del mercado..
Equidad:	<ul style="list-style-type: none"> Es importante fomentar la igualdad de género dentro de la Compañía de Taxis para crear un entorno laboral inclusivo y respetuoso, de esta manera brindar un mejor servicio a la comunidad.

Nota. Valores de la Compañía. Reglamento Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Los valores en una compañía deben ser importantes ya que guían el comportamiento, decisiones y relaciones internas y externas, hemos identificado cinco valores fundamentales. Estos valores no solo contribuirán a construir una cultura empresarial sólida, sino que también promoverán una comunicación excelente entre todos los accionistas de la Compañía.

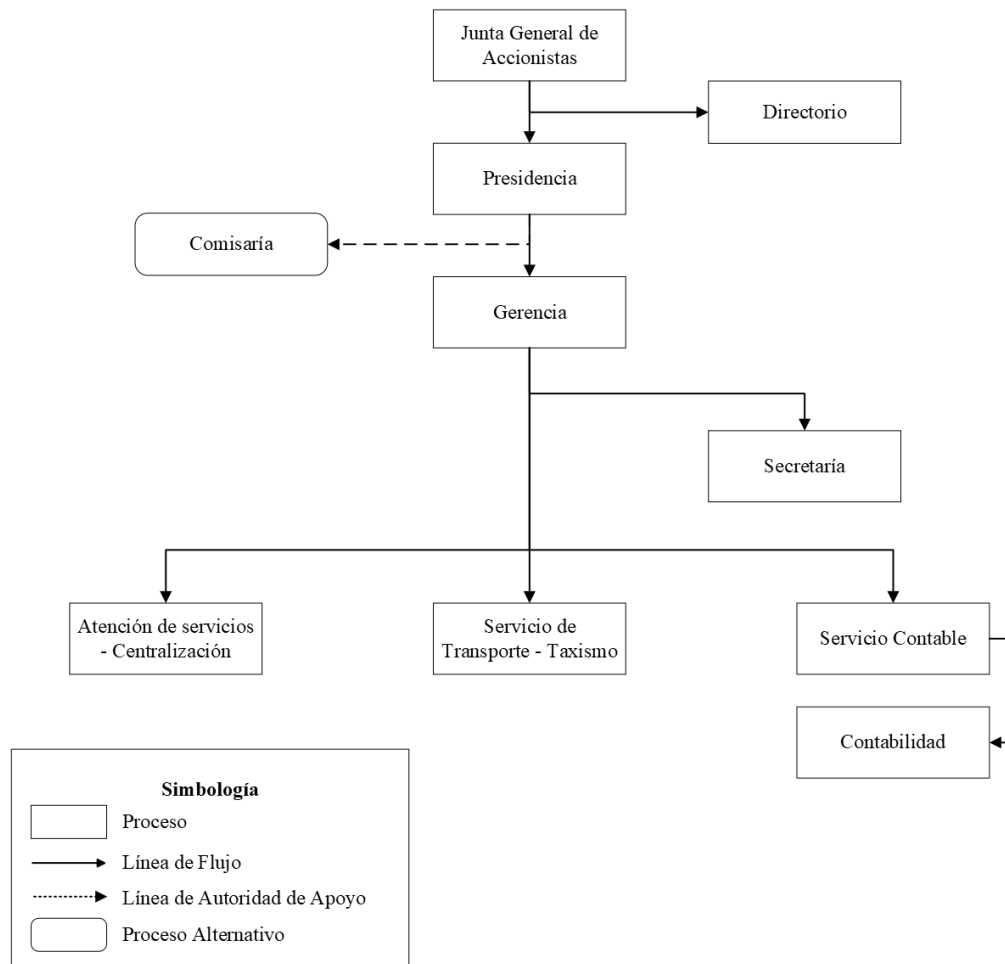
Es importante que los valores sean claramente socializados a cada uno de los miembros de la institución para garantizar su comprensión y aprobación.

Estructura organizacional

En el análisis se detectó que la compañía no tiene una estructura organizacional donde se describan las responsabilidades por cargo del personal. Para este tipo de organización se usa una estructura jerárquica lineal ya que facilita la rapidez de las actividades a desarrollar, igual que no hay conflicto de autoridad. Según (Ramírez et al., 2021) “la estructura organizacional se realiza debido a las funciones que se ejecutan dentro de la empresa con respecto al cargo de cada funcionario”. De esta manera, se establece un esquema del organigrama de la institución, el cual se detalla a continuación:

Figura 17*Organigrama Jerárquico de la Compañía*

**Organigrama Jerárquico
Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A**



Elaborado por: Jingo Camues Erika Yajaira, Villafuerte Chamorro Valeria Estefanía	Revisado por: Sr. Darwin Ayala	Aprobado por: Junta General de Accionistas Fecha: 15 de Febrero de 2024
---	--	--

Nota. Organigrama Jerárquico de la Compañía. Reglamento Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Tabla 27*Funciones de la Junta General De Accionistas*

Objetivo:	Calificar y sancionar económicamente los actos de los dirigentes o de los accionistas.
A quien reporta:	Presidencia y Gerencia
Jerarquía	Funciones
Junta General De Accionistas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación de Cuentas Anuales. 2. Exclusión a un accionista que está incumpliendo reiteradamente con las responsabilidades de la compañía de la Asamblea General. 3. Remoción de Órganos de Administración. 4. Aprobación de Políticas Corporativas. 5. Modificación de los estatutos, y que se respeten las leyes y regulaciones aplicables. 6. Reducción o aumento de Capital Social.

Nota. Tabla de funciones de la Junta General De Accionistas. Reglamento Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Tabla 28*Funciones de Presidencia*

Objetivo:	Custodiar por la integridad moral y material de la compañía de taxis.
A quien reporta:	Directorio y Junta General de Accionistas
Jerarquía	Funciones
Presidencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Representación a la compañía de taxis ejecutivos en compromisos culturales y sociales. 2. Representación en caso de causas justificadas. 3. Satisfacción de empates en votaciones. 4. Firmar libros de actas en la Junta general. 5. Resolución de problemas urgentes y someter a la Junta general

Nota. Tabla de funciones de Presidencia. Reglamento Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Tabla 29*Funciones de Gerencia*

Objetivo:	Dirigir, organizar, planificar e inspeccionar las actividades de acuerdo con las responsabilidades y funciones asignadas, así como los documentos de gestión aprobados y las políticas establecidas, utilizando forma eficaz y eficiente los recursos disponibles.
A quien reporta:	Presidencia
Jerarquía	Funciones
Gerencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información de la Ley de compañías, Ley Orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y sus respectivos reglamentos generales Estatuto y reglamento interno de la compañía. 2. Operación de hechos económicos y de Bienes. 3. Presentación de informes de Morosidad. 4. Gestión del personal, incluyendo la facultad de contratar y despedir, según sea necesario. 5. Presentación del informe económico anual.

Nota. Tabla de funciones de Gerencia. Reglamento Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Tabla 30*Funciones de Secretaría*

Objetivo:	Mantener la organización, llevar la agenda, realizar documentos y llevar debidamente el archivo de la institución.
A quien reporta:	Presidencia y Gerencia
Jerarquía	Funciones
Secretaría	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar en cada Asamblea General el listado de accionistas ausentes al compañero Gerente y conservar una copia en su archivo. 2. Revisión de asistencia a las Asambleas por medio del libro de asistencias. 3. Elaboración de convocatorias. 4. Presentación de actas para su aprobación. 5. Abstención de conceder el visto bueno de presidente y gerente, copias de las actas y otros documentos de importancia, únicamente puede proporcionar cualquier documentación cuando sea pedida por escrito.

Nota. Tabla de funciones de Secretaría. Reglamento Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Tabla 31*Funciones de Servicio de Transporte - Taxismo*

Objetivo:	Prestar el servicio de transporte a todos los ciudadanos de manera profesional cubriendo las necesidades de los clientes
A quien reporta:	Gerencia
Jerarquía	Funciones
Servicio de Transporte - Taxismo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Circulación con vehículos en buen estado. 2. Trato cordial con los clientes.

Nota. Tabla de funciones de Servicio de Transporte - Taxismo. Reglamento Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Tabla 32*Funciones de Contabilidad*

Objetivo:	Garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones fiscales y regulaciones por parte de la institución.
A quien reporta:	Gerencia
Jerarquía	Funciones
Contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de los Estados Financieros 2. Corrección de posibles irregularidades o discrepancias. 3. Elaboración de un inventario actualizado de los activos fijos de la empresa, como vehículos, oficinas y equipos. 4. Colaboración con la gerencia para proporcionar asesoramiento financiero que contribuya a la toma de decisiones estratégicas.

Nota. Tabla de funciones de Contabilidad. Reglamento Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Tabla 33*Funciones de Comisaría*

Objetivo:	Fiscalizar y controlar los movimientos económicos y las actividades de la Directiva, Gerencia y demás accionistas de la Compañía.
A quien reporta:	Gerencia y Presidencia.

Jerarquía	Funciones
Comisaría	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación o rechazo del presupuesto general. 2. Organización del lugar de estacionamiento por lo menos una vez al mes. 3. Inspección del horario de trabajo de los vehículos. 4. Información por escrito a la Directiva de las novedades de los Accionistas y colaboradores que no presten un buen servicio en la institución o que de sus actos resultare perjudicada la Compañía. 5. Comprobación de cumplimiento de las Resoluciones y Disposiciones emanadas de la Asamblea General y Consejo Directivo.

Nota. Tabla de funciones de Contabilidad. Reglamento Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Tabla 34

Funciones de Atención de servicios -Centralización

Objetivo:	Atender las comunicaciones entrantes de los clientes que busquen el servicio y coordinar con el superior jerárquico y funcional las tareas requeridas para asegurar el funcionamiento y el logro de objetivos establecidos para el puesto.
A quien reporta:	Gerencia
Jerarquía	Funciones
Atención de servicios - Centralización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación de informes y registros periódicos de novedades y otros requeridos por los dirigentes. 2. Envío de unidades para dar el servicio requerido por los clientes. 3. Inspección de la seguridad de cada una de las unidades y sus conductores.

Nota. Funciones de Atención de servicios - Centralización Reglamento Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

En función a la figura 17 se establece un esquema de como la Compañía puede elaborar un diagrama jerárquico dispuesto de manera vertical descendente representando la estructura organizativa, de tal manera que se distribuyen las responsabilidades de las personas que conforman la compañía. Este diagrama servirá como herramienta útil para la supervisión y gestión eficaz dentro la empresa, contribuyendo a la eficiencia operativa y comunicación efectiva para la toma de decisiones. Mientras que en las tablas anteriores se reflejan sus

objetivos, funciones de los cargos establecidos en el Reglamento Interno de la Compañía constituyéndose en la fuente de información para poder presentar el diagrama jerárquico.

Tabla 35

Análisis para la Estrategia N° 3

DEBILIDADES-OPORTUNIDADES	DEBILIDADES-AMENAZAS
D4-O4 Actualizar la distribución de funciones para directivos es de vital importancia, y que se ajuste a la normativa establecida por la institución, estableciendo procesos de control.	D4-A4 Optimizar la ejecución de las funciones normativas y considerar la adopción de tecnologías avanzadas.

Nota. Cruce estratégico N° 3 de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Actualizar la distribución de funciones para directivos que esté en conformidad con la normativa establecida por la institución de acuerdo con los cambios en las regulaciones para agilizar y tener más eficiencia en las operaciones dentro de la Compañía. De esta manera se plantea una revisión y actualización del reglamento interno, especialmente en respuesta a la carencia de un sistema contable interno en la empresa. Proponemos delegar las responsabilidades asociadas a estas funciones a un miembro interno de la Junta General de Accionistas.

Esta medida permitiría un seguimiento y supervisión mensual más efectivos de los eventos económicos de la compañía, garantizando así una gestión administrativa y financiera más eficiente y alineada con las necesidades actuales del negocio, de tal manera que se puedan adaptar a las nuevas tecnologías avanzadas frente al posicionamiento de la competencia.

Tabla 36*Análisis para la Estrategia N° 4*

DEBILIDADES-OPORTUNIDADES

D2-O1 Implementar un software de gestión que permita mejorar los procesos manuales con los que se ha venido trabajando.

Nota. Cruce estratégico N° 4 de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Introducir un software de gestión contable se propone como una medida para optimizar y respaldar los procedimientos e informes financieros que actualmente la Compañía gestiona de forma manual e independiente. La gestión manual de estos procesos puede presentar la amenaza de manipulación de la información y la implementación de este sistema busca reducir errores y posibles fraudes en el desarrollo de la información financiera, garantizando así una mayor precisión y confiabilidad en los registros contables.

El desarrollo de un sistema de control interno contable tiene un impacto positivo en la preparación de los estados financieros, de acuerdo con la NIC 1, que hace referencia a la Norma Internacional de Contabilidad emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés). Esta norma establece las políticas contables generales para la entrega de los estados financieros. En la figura 16 se detallan los aspectos relevantes de la NIC 1.

Figura 18

Aspectos Relevantes NIC 1

Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con información financiera precisa y comprensible es fundamental para la toma de decisiones informadas.
Comparabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Esto facilita la comparación de los estados financieros de diferentes períodos, lo que puede ser crucial para evaluar el rendimiento de la compañía en la actualidad.
Gestión Efectiva de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Implica la correcta presentación de los activos, pasivos, ingresos y gastos. Esto contribuye a una gestión efectiva de los recursos de la compañía, permitiendo un monitoreo claro de la rentabilidad y la eficiencia operativa.
Cumplimiento Legal y Regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con estas normativas ayuda a evitar sanciones y conflictos legales, asegurando que la empresa opere dentro de los marcos legales establecidos.

Nota. Adaptado de *Aspectos Relevantes NIC 1*. (Internacional et al., 2019)

Tabla 37

Análisis para la Estrategia N° 5

DEBILIDADES-AMENAZAS
D3-A3 Priorizar capacitaciones al personal en base a los procesos en los cuales conlleva un control interno que van en función a las normativas y reglamentos emitidos por los organismos de control.

Nota. Cruce estratégico N° 5 de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Implementar capacitaciones a todo el personal de la Compañía en base al Control Interno oprimiendo los desafíos asociados con los cambios en la Reglamentación que se pueden generar en este tipo de actividades económicas.

Tabla 38

Análisis para la Estrategia N° 6

DEBILIDADES-AMENAZAS

F1-O2 Utilizar la experiencia consolidada en el mercado es una ventaja competitiva que les permite realizar un acercamiento con instituciones financieras para acceder a créditos y mejorar la posición económica.

Nota. Cruce estratégico N° 6 de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Es importante establecer acercamientos con instituciones del sistema financiero con el propósito de poder generar convenios institucionales que les permita tener un respaldo económico el cual les pueda ayudar a solventar necesidades dentro de la gestión administrativa y financiera de la compañía, incluyendo brindar un respaldo a los posibles requerimientos que cada uno de los socios puede llegar a tener.

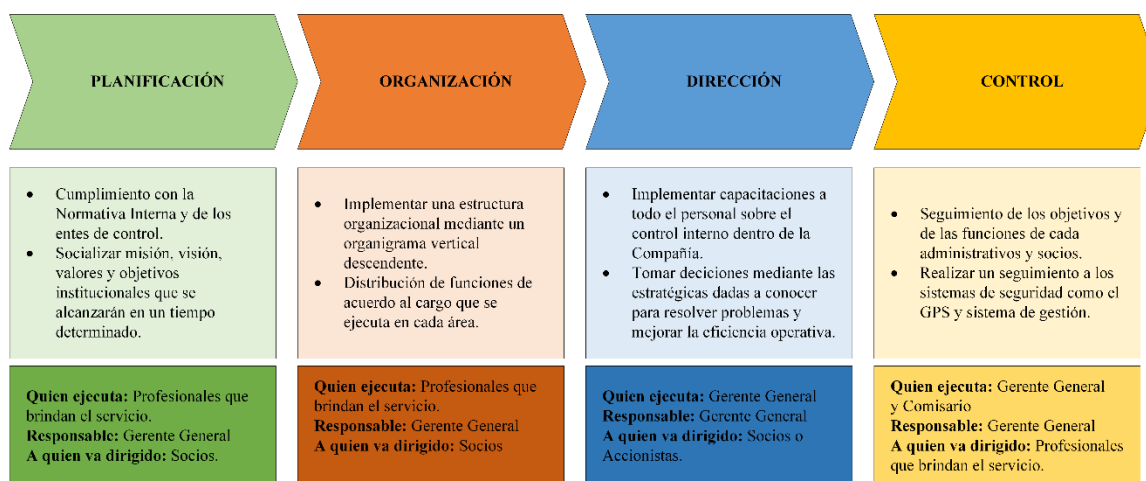
Diagrama de procesos

Proceso Administrativo

Figura 19

Proceso Administrativo

CONTROL INTERNO EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO



Nota. Diagrama de Control Interno en el proceso administrativo de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

En función a la figura 17, se elabora un diagrama de procesos administrativos que detalla las acciones a ejecutar como parte del Control Interno en la Compañía. Este enfoque tiene como objetivo fortalecer y optimizar los procedimientos para potenciar la eficiencia operativa. Además, se busca lograr esta eficiencia mediante la implementación de políticas establecidas por la administración. Es fundamental destacar que el control administrativo abarca procedimientos, planificación organizativa y registros relacionados con los procesos institucionales y la responsabilidad de alcanzar los objetivos institucionales.

Proceso Financiero

Figura 20

Proceso Financiero

CONTROL INTERNO EN EL PROCESO FINANCIERO



Nota. Diagrama de Control Interno en el proceso financiero de la Compañía de Taxis

Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Por lo expuesto anteriormente, en la figura 18 se formula un diagrama de procesos financieros determinando en cada una de las actividades a realizar como control económico dentro de la Compañía, con el fin de fortalecer y mejorar la calidad financiera, es así que el control financiero dentro de la institución se establece a través de las políticas y procedimientos que se ejecutan dentro de la organización, con el propósito de evaluar, documentar, reportar y administrar los movimientos financieros que se desarrollan en la empresa, en función, a la adopción de técnicas y herramientas que permiten optimizar los recursos económicos, previniendo fuga de fondos y el uso adecuado de los recursos.

Conclusiones

- La revisión teórica y la verificación diagnóstica permitió identificar los posibles problemas que se pueden generar en las actividades administrativas y financieras de una compañía, por lo que, según los diferentes estudios revisados, permite ver mejor las debilidades de la compañía de taxis y solventarlas. De esta manera, aplicando la metodología y métodos establecidos en el presente estudio, se pudo detectar las falencias que la empresa tiene a nivel administrativo y financiero, evidenciando una falta de procesos en cada una de las áreas que son parte de la gestión administrativa – financiera, no cuentan con un sistema contable propio ocasionando de esta manera un riesgo dentro del manejo de la documentación contable, igualmente, la ausencia de una filosofía empresarial que le permita definir metas a corto, mediano y largo plazo, además, los informes se los realiza de manera manual y no cuentan con un sistema o control de los recursos financieros, ocasionando retraso en la presentación y posible manipulación de la información financiera.
- El análisis del sistema de control interno revela un equilibrio cercano entre el nivel de confianza (56%) y el nivel de riesgo (44%), indicando que, a pesar de la confianza en la gestión de riesgos, la mitigación del riesgo no es tan marcada como se esperaría. Además, la compañía no dispone de un sistema de control interno propio, este sistema es externo y lo maneja únicamente la contadora, quien está a cargo de todas las transacciones económicas sin supervisión alguna, lo que podría provocar que la información sea manipulada, de igual manera no cuentan con una estructura organizacional para que se verifique el cumplimiento de las funciones de cada miembro de la Compañía, es necesario que en las funciones establecidas en el

reglamento interno, se establezca el respectivo control con el propósito de mejorar la toma de decisiones. La institución ha experimentado cambios significativos en activos, pasivos y patrimonio, reflejando una gestión financiera dinámica. Aunque muestra una sólida posición financiera con un aumento en el patrimonio y utilidad neta, se destacan dificultades en la recuperación de cuentas por cobrar que deben abordarse para mantener un equilibrio financiero adecuado. A pesar de una tendencia positiva en el desempeño financiero, se recomienda monitorear constantemente costos y procesos para asegurar la sostenibilidad en el futuro.

- Además, el análisis FODA revela una visión completa del estado actual de la compañía. Las fortalezas consolidadas en el tiempo y el cumplimiento normativo proporcionan una base sólida, y las oportunidades ofrecen la posibilidad de mejorar y expandir sus operaciones. No obstante, es esencial abordar las debilidades, como la falta de actualización institucional y la dependencia de procesos manuales, para mitigar posibles riesgos. Las amenazas, que incluyen problemas de seguridad y cambios normativos, requieren una gestión proactiva para garantizar la adaptabilidad y la seguridad operativa. En este contexto, la adopción de tecnologías modernas como es un sistema contable y la capacitación del personal emergen como estrategias clave para fortalecer la competitividad y mejorar los controles internos.

Recomendaciones

- Con la revisión teórica y la verificación diagnóstica se detectaron las debilidades de la empresa, permitiendo así establecer los parámetros que ayudarán a generar estrategias de mitigación en las áreas administrativas y financieras de la compañía de taxis. En tal sentido, este estudio es una fuente de investigación que proporciona recursos que fomentan la mejora continua dentro de la gestión administrativo-financiera.
- En vista de los hallazgos revelados por la revisión del sistema de control interno y el análisis financiero, se sugiere implementar medidas específicas para fortalecer la gestión de riesgos, especialmente en el ámbito administrativo, como la aplicación de la estructura organizacional y de un sistema para definir procesos que vayan dirigidos a las áreas, en especial dentro del proceso financiero. Igualmente, se recomienda que las transacciones económicas se establezcan en un sistema propio de la empresa, salvaguardando de esta manera la información y con la alternativa de generar reportes óptimos y transparentes.
- Se sugiere que la compañía analice las debilidades y amenazas para sostener y mejorar su posición en el mercado. La actualización de sus objetivos institucionales, la reducción de procesos manuales y la gestión proactiva de amenazas son acciones necesarias. En este sentido la implementación de un sistema de gestión y contable es vital dentro de una organización, de igual manera, es importante generar capacitaciones para el personal en función a las nuevas necesidades que el entorno lo exige, la socialización de las políticas institucionales son medidas estratégicas que

ayudan de manera colectiva al cumplimiento de los objetivos y que impulsan a ser más competitivos y a fortalecer los controles internos.

Referencias Bibliográficas

- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas E Instrumentos De Investigación Científica Enfoques Consulting Eirl.*
- Arroyo, N., Guzmán, F., & Hurtado, E. (2019). El Control Interno Y La Importancia De Su Aplicación Enlas Compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-11. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Cando-Pilatasig et al. (2020). Impactos de las NIC y las NIIF en los estados financieros. *Revista científica ciencias económicas y empresariales*, 5(16), 329-340. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/175>
- Compañías, L. de. (2023). *Registro Oficial No. 312 , 5 de Noviembre 1999 Normativa: 312*, 1-269.
- Constitución Republica del Ecuador. (2021). Registro Oficial No. 449 , 20 de Octubre 2008. *Constitución de la República (Registro Oficial 449, 20-X-2008)*, 449, 2-83. <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1753&tipo=tradoc>
- Contraloria General del Estado. (2023). *Suplemento del Registro Oficial No. 257 , 27 de Febrero 2023 Normativa: 2023(257)*, 1-104.
- Diana Peina, Kevin Alvia, E. R. (2022). *Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López*. 8, 136-151.
- Erazo-álvarez, J. C., & Narváez-zurita, C. I. (2021). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo*. VII, 696-724. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.446>

- Escobar Zurita, H. W., Surichaqui Carhuallanqui, L. M., & Calvanapón Alva, F. A. (2022). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de Futuro*, 27, No 1 (Enero-Junio), 160-181.
<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., Licea, S. M., Entrevista, L. A., La, Y., Autores, E., Hernán, :, Avila, F., & Matilla González, M. (2020). La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica? *Didáctica y Educación*, 2(1), 1-18.
- García Zambrano, X. L., Maldonado Pazmiño, H. O., Galarza Morales, C. E., & Grijalva Guerrero, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación*, 3(26), 14-27. <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>
- Gómez, María Celeste; Lazarte Barbeito, C. (2022). Control interno. *La prevención de blanqueo de capitales*, 109-132. <https://doi.org/10.2307/j.ctv2zp4sj0.11>
- González, R. (2017). Marco integrado de control interno. Modelo COSO III - Manual del Participante. *Qualpro Consulting S.C.*, 1, 39. <https://bit.ly/3ckniN8>
- Graus, M. E. G. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Energies*, 6(1), 1-8. <https://acortar.link/IdIute>
- Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. En *McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.*
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández- Metodología de la investigación.pdf>

- Huilcapi, S. I., & Gallegos, D. N. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. *Revista Espacios*, 41(40), 11-23. <https://www.revistaespacios.com>
- Internacional, N., N°, D. C., In, I. N., Internacional, N., N°, D. C., & Financieros, P. D. E. E. (2019). *Presentación de estados financieros*. 575-616. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC 1 - Presentación de Estados Financieros.pdf>
- Palmett, A. (2020). Métodos Inductivo, Deductivo y Teoría de la Pedagogía Crítica. *Petroglifos. Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42. <https://petroglifosrevistacritica.org.ve/revista/metodos-inductivo-deductivo-y-teoria-de-la-pedagogia-critica/>
- Pozo, S., & Ferreiro, A. (2020). El emprendimiento y el control interno con una perspectiva sistémica. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8(3), 1-20. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-01322020000300006
- Ramírez, R. I., Torres, J. D., Velilla, M. V., & Lay, N. D. (2021). Integration of the organizational structure in graduate coordination at universities in the state of Zulia - Venezuela. *Formacion Universitaria*, 14(6), 203-212. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000600203>
- Reyes, L., & C. R. (2020). Investigación Documental. *file:///C:/Users/VERA/Downloads/ASKEP_AGREGAT_ANAK_and_REMAJA_PRINT.docx*, 21(1), 1-9.
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia*

Universitaria, 13, 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Valencia Ríos, D. I., Baena Valencia, B. E., Lopera García, L. J., Baena Valencia, P. A., & Gómez Monsalve, P. A. (2022). Diseño de un sistema de control interno contable, bajo estándares internacionales para Pymes. *Accounting and Management Research*, 1(2), 1-15. <https://doi.org/10.22209/amr.v1n2a05>

Yerrén, R. H. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316-2335. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030

ANEXOS

Anexo 1 Formato de preguntas para la entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Objetivo: Evaluar el sistema del Control Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Nro. Entrevista:

Entrevistado:

Cargo:

Dirigido al personal relacionado en el ámbito administrativo y financiero para el control interno.

PREGUNTAS

1. ¿Cuál es la función que desempeña en su empresa y cuál es su opinión sobre la normativa societaria que se aplica para este tipo de compañías según su constitución legal que usted tiene conocimiento?
2. ¿Qué piensa usted sobre el logro de metas y objetivos establecidos, incluyendo plazos para la entrega de informes y asignación de responsabilidades?
3. ¿La compañía ha tenido dificultades en la aplicación de la ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial?
4. ¿Cuál es su opinión acerca del cumplimiento de la normativa interna y esta norma se ha socializado?
5. ¿Cuál es su opinión sobre la misión y filosofía empresarial, se preparó planificación operativa y estratégica y que criterio le merece al análisis FODA?
6. ¿Cuenta la empresa con la estructura organizacional descrita y esta ha sido socializada e implementada?
7. ¿Qué piensa usted sobre el seguimiento de las etapas del proceso administrativo y financiero?
8. ¿Cuál es su opinión acerca del control interno y sus componentes, existen controles operativos en cada departamento y cuáles son los instructivos que maneja para la capacitación?

9. ¿Se realiza el seguimiento semanal de los útiles de oficina y se presenta los reportes de costos por servicios?

Anexo 2 Formato de preguntas para la entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Objetivo: Evaluar el sistema del Control Interno de la Compañía de Taxis Ejecutivos Apuritosradio S.A.

Nro. Entrevista:

Entrevistado:

Cargo:

Dirigido al personal relacionado en el ámbito administrativo y financiero para el control interno.

PREGUNTAS

1. ¿Qué tiempo ejerce usted la función de contadora en la compañía?
2. ¿Cuál es el impacto de la aplicación de la Ley de régimen tributario interno en la gestión tributaria de la empresa?
3. ¿Cuál es la normativa contable internacional que aplica la empresa?
4. ¿Qué postulados básicos está aplicando la empresa en la contabilidad?
5. ¿La empresa cuenta con un programa contable actualizado y este ha sido sometido a pruebas de efectividad?
6. ¿Cuál es el aporte del sistema de control interno contable que maneja dentro de la empresa ha tenido dificultades en la utilización de este sistema en la compañía?
7. ¿Cuál ha sido el nivel de cumplimiento de las obligaciones de la compañía?
8. ¿Cuál es su opinión sobre los plazos que otorgan los entes de control para la entrega de los estados financieros?

Anexo 3 Cuestionario de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS APURITOSRADIO S.A.						
Responsable del área:			Cuestionario aplicado a: Comisario			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN
		SI	NO	N/A		
AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿El reglamento y el estatuto de la organización se encuentran actualizados y se adaptan a las actividades operativas que lleva a cabo?					
2	¿La compañía cuenta con una estructura organizacional?					
3	¿La compañía cuenta con la filosofía empresarial (misión, visión, objetivos institucionales y valores)?					
4	¿Se encuentran bien delimitadas las funciones de cada puesto laboral?					
5	¿Se realizan evaluaciones regulares al personal con respecto a las funciones que posee cada área o departamento de la compañía?					
6	¿Existe una dirección cordial entre la Gerencia y socios?					
CALIFICACIÓN TOTAL						
EVALUACIÓN DE RIESGO						
1	¿La empresa ha identificado los riesgos existentes en el desenvolvimiento de sus actividades?					
2	¿Ha planificado acciones de prevención de riesgos?					
3	¿Los planes estratégicos son conocidos por todos los miembros de la entidad?					
4	¿La empresa cuenta con objetivos de control debidamente establecidos?					
5	¿Se aprueban los informes económicos ante la Junta General de Accionistas?					

6 ¿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?

7 ¿Se evalúan los préstamos otorgados a los socios?

CALIFICACIÓN TOTAL

ACTIVIDADES DE CONTROL

1 ¿La Compañía cuenta con un manual de funciones y este se encuentra actualizado y socializado?

2 ¿La compañía cuenta con procesos definidos para el accionar operativo?

3 ¿Existe eficiencia en el desempeño del recurso humano que realiza la compañía?

4 ¿Existe conocimiento acerca de los planes de seguridad que la compañía tiene establecidos para el personal?

5 ¿La compañía cuenta con políticas de seguimiento y satisfacción de los clientes?

6 ¿La compañía ha realizado un plan de contingencia para prevenir riesgos?

7 ¿Existen controles para el cobro de cuotas administrativas?

8 ¿La compañía cuenta con un detalle de la lista de precios de servicios de taxis?

CALIFICACIÓN TOTAL

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1 ¿La compañía cuenta con un sistema de comunicación interna y externa para garantizar la formalidad y efectividad de los mensajes?

2 ¿Existen procedimientos de recuperación de información?

3 ¿Se comunica de manera oportuna al personal sus responsabilidades?

4 ¿Se llevan a cabo reuniones con el propósito de realizar presentaciones de informes?

5 ¿Se comunica de inmediato inconsistencias halladas?

CALIFICACIÓN TOTAL

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

1 ¿Se realiza la evaluación continua de las áreas o departamentos de la compañía?

2 ¿La compañía evalúa la calidad del servicio que oferta al público?

3 ¿Se realizan evaluaciones del control interno que maneja la Compañía?

4 ¿Se lleva a cabo una gestión periódica del cumplimiento de los objetivos estratégicos en la empresa?

CALIFICACIÓN TOTAL

Anexo 4 Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN			
Investigadores:			
Empresa:		Fecha:	
Lugar:			



Anexo 5 Servicio al cliente (Centralista)



Anexo 6 Gerente General de la Compañía



Anexo 7 Instalaciones de la Compañía



Anexo 8 Áreas de trabajo



Anexo 9 Informe de turnitin



Identificación de reporte de similitud: oid:21463:333375939

NOMBRE DEL TRABAJO

Jingo_Villafuerte_Trabajo de titulación 1
6-02-2024.docx

AUTOR

Valeria - Erika Villafuerte - Jingo

RECuento DE PALABRAS

17791 Words

RECuento DE CARACTERES

102170 Characters

RECuento DE PÁGINAS

98 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.0MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 19, 2024 7:14 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 19, 2024 7:16 AM GMT-5

● 9% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)