



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA:

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO “TRANSAPUELA S.A.” DE LA PARROQUIA APUELA, CANTÓN COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL PERIODO 2020-2021”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

AUTORAS:

Duarte Lalangui Danya Lissette

Lara Quishpe Estrella Elizabeth

DIRECTOR:

MSc. Edwing Rolando Soria Flores

IBARRA, 2023

RESUMEN EJECUTIVO

La Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A., es una sociedad anónima dedicada a la prestación del servicio de transporte de carga, está bajo la supervisión de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, y se encuentra obligada a llevar contabilidad mediante el marco de referencia de las NIIFs para Pymes.

El trabajo de investigación tiene como objetivo realizar el estudio de la gestión financiera de la organización en los periodos 2020-2021 mediante la utilización de herramientas administrativas y financieras.

Se procedió a la realización de un diagnóstico con la aplicación de entrevistas y encuestas para recolectar información de la gestión administrativa y contable de la máxima autoridad y personal de la organización; determinar el nivel de confianza y riesgo sobre la evaluación de los componentes de control interno. Mediante el estado de situación financiera y el estado de resultados integrales se desarrolló el análisis vertical y horizontal para conocer la evolución financiera de la compañía, del cual se tuvo como resultados que cuenta con valores significativos en los activos, no tiene deudas con entidades financieras y se financia con recursos propios por los aportes que realizan los accionistas.

En lo que se refiere al análisis del estudio de caso, se determinó que en la empresa no se realiza el seguimiento y supervisión de la información para ser presentada a los Entes de Control; además, existe una falta de gestión de comprobantes de ingreso y egresos para el registro contable de los hechos económicos de forma oportuna y ordenada.

En base a los principales hallazgos se elaboró un informe de auditoría que contiene conclusiones y recomendaciones realizadas a la máxima autoridad y contadora para el desarrollo eficiente de las actividades, mismas que permitan el cumplimiento de los objetivos y crecimiento de la compañía.

ABSTRACT

The Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A., is a public limited company dedicated to providing freight transport services, is under the supervision of the Superintendencia of Companies, Securities and Insurance, and is obliged to keep accounts through the reference framework of IFRS for SMEs.

The research work aims to carry out the study of the financial management of the organization in the 2020-2021 periods through the use of administrative and financial tools.

A diagnosis was made with the application of interviews and surveys to collect information on the administrative and accounting management of the highest authority and staff of the organization; determine the level of confidence and risk on the evaluation of the components of internal control. Through the statement of financial position and the statement of comprehensive income, the vertical and horizontal analysis was developed to know the financial evolution of the company, from which the results were that it has significant values in its assets, does not have debts with financial entities and It is financed with its own resources by the contributions made by the shareholders.

Regarding the analysis of the case study, it was determined that the company does not monitor and supervise the information to be presented to the Control Entities; In addition, there is a lack of management of income and expense receipts for the accounting record of their economic events in a timely and orderly manner.

Based on the main findings, an audit report was prepared that contains conclusions and recommendations made to the highest authority and accountant for the efficient development of activities, which allow the fulfillment of the company's objectives and growth.

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por las egresadas Danya Lissette Duarte Lalangui y Estrella Elizabeth Lara Quishpe, para optar por el título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO "TRANSAPUELA S.A" DE LA PARROQUIA APUELA, CANTÓN COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL PERIODO 2020-2021". Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, 10 de marzo del 2023.



Msc. Edwing Rolando Soria Flores

C.I. 1709847550



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. 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:	1150249249		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Duarte Lalangui Danya Lissette		
DIRECCIÓN:	Ibarra, Av. 17 de Julio		
EMAIL:	danyaduarte1@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0996224789
DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1755302575		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Lara Quishpe Estrella Elizabeth		
DIRECCIÓN:	Cayambe, Santa Rosa de Ayora		
EMAIL:	elizabeth1999lara@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0959185401
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	Análisis de la Gestión Financiera en la Compañía de Transporte Pesado "TRANSAPUELA S.A." de la parroquia Apuela, Cantón Cotacachi, Provincia de Imbabura en el periodo 2020-2021.		
AUTOR (ES):	Danya Lissette Duarte Lalangui y Estrella Elizabeth Lara Quishpe		
FECHA: AAAAMMDD	15/03/2023		

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciado en Contabilidad y Auditoría
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Edwing Rolando Soria Flores

2. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la 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 asume 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 15 días, del mes de marzo del 2023

LAS AUTORAS:

.....
Danya Lissette Duarte Lalangui
CI. 1150249249

.....
Estrella Elizabeth Lara Quishpe
CI. 1755302575

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación, dedico primeramente a Dios por darme fuerza, voluntad para no rendirme y culminar la carrera universitaria.

A mis padres, José y María por ser mi apoyo incondicional, sus consejos, por su ejemplo de humildad y sacrificio me han permitido formarme como persona de bien y valorar todo lo que tengo.

A mis hermanos por estar pendiente de mí en esta etapa de estudio dándome palabras de aliento y motivación.

A mis padrinos e Iván por su comprensión, compañía y por motivarme a estudiar.

Danya.

Este trabajo de investigación es dedicado a Dios por ser mi guía y darme las fuerzas para seguir en adelante.

Con mucho cariño a mis padres que son el pilar fundamental en mi vida, quienes con todo su sacrificio y ejemplo han estado apoyándome en este largo camino, por ser mi inspiración en cada momento e inculcarme todos aquellos valores que me han hecho crecer y ser la gran persona que ahora soy.

A mi hermana quien ha sido la mejor compañera y amiga en los momentos buenos y malos brindándome su apoyo incondicional.

Estrella.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte por permitirme estudiar y formarme profesionalmente, a los docentes por brindarme sus conocimientos, experiencias y sobre todo por su calidad humana.

A mis padres, padrinos, hermanos, sobrinos por todo el cariño y apoyo en todo momento.

A Iván por su amor, paciencia y ser mi apoyo en el transcurso de la carrera universitaria.

Finalmente, a Estrella Lara por ser mi compañera y amiga en el transcurso de la etapa universitaria.

Danya.

A la Universidad Técnica del Norte por darme la oportunidad de formarme personal y profesionalmente; a los docentes por enriquecerme en conocimiento.

A mis padres, hermana y familia que me han motivado día a día con todas aquellas palabras de aliento y superación para no darme por vencida.

A mi compañera de trabajo de investigación, por esa gran amistad y apoyo desde el inicio de esta carrera universitaria hasta hoy día que estamos por culminar una meta más.

Estrella.

Agradecemos a la Msc. Ana Isabel Arciniegas por su sabiduría y guiarnos en el desarrollo y culminación de este trabajo.

A la Compañía de Transporte Pesado por abrirnos las puertas y brindarnos la información necesaria para llegar a buen término el trabajo de integración curricular.

Las autoras.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
ABSTRACT	iii
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	iv
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
UNIDAD I DESCRIPCIÓN DEL CASO	14
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	15
1.3 Presentación del caso.....	17
1.4 Justificación	19
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.1 Objetivos específicos.....	20
UNIDAD II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
2.1 Marco teórico	21
2.1.1 Términos Generales	21
2.1.2 Términos Específicos	29
2.1.3 Términos Técnicos	33
2.2 Marco Legal y Normativo	43
2.2.1 Constitución de la República del Ecuador	43
2.2.2 Ley Orgánica de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.....	43
2.2.3 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....	45

2.2.4 Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno	46
2.2.5 Código de trabajo	47
2.2.6	
Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial	48
UNIDAD III FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA	49
3.1 Objetivo	49
3.2 Tipos de investigación.....	49
3.2.1 Investigación cualitativa.....	49
3.2.2 Investigación cuantitativa	50
3.2.3 Investigación documental	50
3.2.4 Investigación descriptiva	51
3.2.5 Investigación de campo	51
3.3 Métodos	52
3.3.1 Método Dupont	52
3.3.2 Método deductivo	53
3.3.3 Método inductivo	53
3.3.4 Balanced ScoreCard	54
3.4 Técnicas.....	54
3.4.1 Recopilación documental	55
3.4.2 Observación	55
3.4.3 Entrevista.....	55
3.4.4 Encuesta.....	56
3.5 Instrumentos	57
3.6 El muestreo	58
3.6.1 Población.....	58
3.6.2 Muestra.....	58

UNIDAD IV ESTUDIO DEL CASO	60
4.1 Recolección de la información	60
4.2 Objetivo	60
4.2.1 Objetivos específicos.....	60
4.3 Variables	61
4.4 Indicadores	61
4.5 Matriz de relación diagnóstica.....	63
4.5.1 Recolección de información.....	66
4.6 Filosofía Empresarial	67
4.6.1 Misión	67
4.6.2 Visión.....	67
4.6.3 Valores	67
4.6.4 Estructura Organizacional y Funcional	68
4.7 Análisis de Estados Financieros	69
4.7.1 Estado de Situación Financiera	69
4.7.2 Estado de Resultados Integrales.....	71
4.7.3 Indicadores financieros.....	74
4.8 Evaluación del Control Interno: Modelo COSO I.....	77
4.8.1 Ambiente de Control.....	77
4.8.2 Evaluación del Riesgo	80
4.8.3 Actividades de Control.....	82
4.8.4 Información y Comunicación	84
4.8.5 Seguimiento y Monitoreo	86
4.9 Balanced Score Card	88
4.10 Matriz FODA	90
4.10.1 Cruces estratégicos.....	91

4.11 Análisis Pest.....	91
4.12 Entrevistas	92
4.12.1 Análisis de la Entrevista a la Gerente General	92
4.12.2 Análisis de la Entrevista a la Contadora	93
4.13 Análisis de la encuesta a la Junta General de Accionistas	94
4.14 Análisis de la encuesta dirigida a los clientes	99
4.15 Redacción del informe	103
Conclusiones	111
Recomendaciones	112
Referencias bibliográficas.....	113
ANEXOS.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de las sociedades mercantiles	24
Tabla 2 Análisis interno y externo	27
Tabla 3 Principales políticas de la gestión de cartera	31
Tabla 4 Componentes del control interno.....	37
Tabla 5 Especies de sociedades mercantiles	44
Tabla 6 Obligaciones tributarias con el SRI	45
Tabla 7 Derechos del trabajador y obligaciones del empleador.....	47
Tabla 8 Instrumentos de investigación	57
Tabla 9 Datos para el cálculo de la muestra	58
Tabla 10 Socios activos de la compañía	59
Tabla 11 Clientes de la empresa.....	59
Tabla 12 Matriz de variables Compañía de Transporte.....	63
Tabla 13 Recolección de la información.....	66
Tabla 14 Análisis FODA.....	90
Tabla 15 Cruces estratégicos.....	91
Tabla 16 Análisis PEST.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Clasificación de los términos generales.....	21
Figura 2	Etapas del proceso estratégico.....	28
Figura 3	Clasificación de los términos específicos	29
Figura 4	Clasificación de los términos técnicos	33
Figura 5	Clasificación de los estados financieros	34
Figura 6	Valores de la Compañía	68
Figura 7	Estructura interna administrativa de la Compañía	68
Figura 8	Porcentaje: Ambiente de control.....	79
Figura 9	Porcentaje: Evaluación del riesgo.....	81
Figura 10	Porcentaje: Actividades de control.....	83
Figura 11	Porcentaje: Información y comunicación	85
Figura 12	Porcentaje: Seguimiento y monitoreo	87
Figura 13	Balanced Score Card.....	88
Figura 14	Reglamento actualizado	95
Figura 15	Conocimiento de políticas.....	95
Figura 16	Aportes de los socios.....	96
Figura 17	Evaluación de la gestión administrativa	96
Figura 18	Reuniones ordinarias.....	97
Figura 19	Comunicación de forma periódica	97
Figura 20	Medios se entera de la gestión administrativa y financiera...	98
Figura 21	Reuniones de asambleas de socios	98
Figura 22	Frecuencia del uso de las unidades	99
Figura 23	Motivo de escoger el servicio.....	99
Figura 24	Estado de las unidades de transporte	100
Figura 25	Atención de los socios	100
Figura 26	Ha enfrentado algún problema	101
Figura 27	Atendido de manera oportuna y ágil.....	101
Figura 28	Forma de pago	102
Figura 29	Opciones de mejora.....	102

UNIDAD I DESCRIPCIÓN DEL CASO

1.1 Introducción

El presente trabajo de investigación se refiere al “Análisis de la gestión financiera en la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A.” se realiza con la finalidad de conocer cuál es la situación actual de la organización y poder determinar el nivel de rentabilidad y solvencia para la correcta toma de decisiones en el giro del negocio.

Luego de la presentación del caso se detalla la fundamentación teórica sobre conceptos referentes al tema de investigación, sustentados con artículos científicos y relacionados a la entidad objeto de estudio. Así mismo, se da a conocer las leyes y normativas aplicables a la compañía.

En la fundamentación metodológica se aplica los métodos, técnicas e instrumentos de investigación para la recolección de información del entorno interno y externo de la compañía en base a ello, realizar el análisis e interpretación de resultados que sustenten el trabajo realizado.

En la parte final se encuentra el desarrollo del estudio de caso de la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A., dedicada a la prestación de servicio de transporte; mediante el análisis de la información financiera, diagnóstico de los componentes de control interno, aplicación de indicadores y entrevistas realizadas al personal directivo se obtuvo información relevante al tema de investigación. Por último, como producto final se presenta el informe en base a las incidencias detectadas estableciendo conclusiones y recomendaciones que le permitan a la organización la correcta toma de decisiones en la gestión financiera.

1.2 Antecedentes

La Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A. con número de RUC 1792176700001 fue constituida el 06 de enero de 2009, se encuentra ubicada en la provincia Imbabura, cantón Cotacachi, parroquia Apuela. Según el estatuto, en el otorgamiento de la escritura y la formación de la compañía intervinieron 18 accionistas cada uno con un aporte de \$ 60.00 siendo el total capital social de \$ 1.080.00 dividido en cincuenta y cuatro acciones ordinarias, nominativas e indivisibles del valor de \$20.00 cada una.

La compañía obtuvo su personería jurídica mediante Resolución de la Superintendencia de Compañías N° 09.Q.IJ.000213 de fecha 21 de enero 2009, e inscrita en el tomo 1, repertorio 141.- Inscripción N°.1 del Libro del Registro Mercantil cantón Cotacachi de fecha 26 de enero de 2009 que corresponde a la fecha de inicio de operaciones. Al ser una Sociedad Anónima está bajo la administración de la Junta General de Accionistas, conformada por todos los socios de la compañía y regida por la Superintendencia de Compañías, siendo el organismo de control y vigilancia.

La distribución de utilidades previo a la deducción de las obligaciones de cargas patronales y demás gastos de operación será distribuidas de la siguiente forma: 10% para constituir un fondo de reserva legal, hasta que este alcance el 50% por lo menos del capital social; un 10% para constituir un fondo de reserva especial destinado a cubrir contingencias o eventualidades y el 80% restante destinado al reparto de utilidades en favor de los accionistas y en proporción a su capital pagado.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Compañías, los administradores están obligados a elaborar, en el plazo máximo de tres meses contados desde el cierre del ejercicio económico anual, el balance general, el estado de Resultados Integrales, informe de Comisario Interno, el informe de Presidencia y de Gerencia y la propuesta de distribución de beneficios, y presentarlos a consideración de la Junta General de Accionistas; una vez aprobado por la

Superintendencia de Compañías podrá ordenar su publicación. El Comisario interno fiscaliza la administración de la compañía, examina los libros de contabilidad, balances, estado de pérdidas y ganancias y presenta a la Junta General Ordinaria de Accionistas un informe sobre los mismos.

Los informes que se registran en la Superintendencia de Compañías como estado de cambios en el patrimonio y flujo del efectivo deben estar en concordancia con los datos presentados al Servicio de Rentas Internas ya que es el organismo que gestiona la política tributaria, en el marco de los principios constitucionales, asegurando la suficiencia recaudatoria al fomento de la cohesión social. Las Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES), establecen los requisitos para el reconocimiento y presentación de la información de hechos económicos que se reflejan en los estados financieros. Además, el control interno permite la evaluación de procedimientos administrativos, contables y financieros evitando riesgos y fraudes que afecten los intereses de la empresa.

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es la encargada de la regulación y planificación del transporte terrestre, tránsito y de seguridad vial en el territorio a nivel nacional, la cual le concedió el Permiso de Operación con fecha 16 de septiembre de 2009, con tres socios y tres vehículos. Actualmente la compañía cuenta con 35 unidades de transporte para realizar las operaciones, mismas que son propiedad de los socios. La actividad económica que desempeña la compañía es prestar el servicio público de transporte de carga pesada, en todo tipo de vehículos acondicionados para el efecto, como son: camiones, volquetes, plataformas y demás modalidades del transporte pesado, conforme a las autorizaciones de los Organismos competentes de Tránsito y Transporte Terrestre.

El crecimiento de la Compañía de Transporte Pesado en los últimos años se ha mantenido constante debido al incremento del número de socios y al cumplimiento en el pago de las aportaciones, siendo el principal recurso

económico que le permite cubrir con las obligaciones en el corto plazo. Según la información presentada en los estados financieros los ingresos superan con mínima diferencia a los gastos. Sin embargo, en la actualidad muestra inconvenientes en las cuentas por cobrar ya que existen socios que no aportan desde el año 2020 y otros que adeudan de años anteriores, por ende, la utilidad no es significativa afectando al desarrollo futuro de la empresa.

1.3 Presentación del caso

Otro aspecto importante de mencionar es que el éxito de una entidad es contar con una planificación idónea con el compromiso y apoyo de todos los integrantes, esta es una función administrativa que sirve de base para todas las funciones como: la organización, coordinación y control de actividades para el cumplimiento de objetivos. La sociedad anónima realiza de forma anual la planificación de los ingresos y egresos, sin embargo, el presupuesto no es tomado en cuenta en el transcurso del ejercicio económico ante el incumplimiento de aportaciones por parte de los socios, generando inconvenientes entre lo planificado y ejecutado.

Al no existir una planificación y socialización de las necesidades primarias en la organización ocasiona que haya falta de liquidez temporal para cubrir las obligaciones y actividades operativas en la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A ubicada en la parroquia Apuela, Cantón Cotacachi en el periodo 2020-2021. Las debilidades de la organización radican en una carencia de gestión de recursos económicos, desconocimiento de análisis financieros ocasionando que no se pueda determinar el nivel de rentabilidad de la empresa y tomar decisiones entorno al giro del negocio.

Los accionistas no cumplen con el pago de las aportaciones dentro de los plazos establecidos, esto ocasiona que la caja común no cuente con los recursos suficientes para cubrir las obligaciones de la empresa. Además, no dispone de un adecuado mecanismo de cobro, lo que genera que las cuentas por cobrar tengan plazos amplios e incluso algunas de estas no sean cobradas. La falta de

un registro actualizado de socios deudores hace que los aportes de los accionistas no sean recaudados en los plazos establecidos por la compañía, lo cual afecta a la liquidez de la caja común, y hace que no haya la suficiente solvencia para ejercer las actividades.

Al ser una sociedad anónima, obligada a llevar contabilidad debe cumplir con el marco de referencia para la elaboración de los Estados Financieros como son las Normas Internacionales de Información Financiera, según el Informe del Gerente correspondiente al año 2020 hace mención que la compañía aún no ha adoptado las NIIF, por tanto, la situación financiera de la empresa carece de razonabilidad. Así mismo, el Comisario Interno realiza y presenta el informe a la Junta General de Accionistas, en base a los estados financieros donde menciona que la compañía ha determinado adecuados procedimientos de control interno y análisis financiero que detalle los indicadores de liquidez, endeudamiento y rentabilidad; sin embargo, no se evidencia si es realizado por un profesional en el área contable.

Por otra parte, la situación geográfica de la empresa es un factor que influye el desempeño de las actividades al estar en una zona rural, donde hay limitada afluencia de población y movimiento entorno al volumen del negocio, siendo desfavorable captar posibles clientes potenciales. Todas estas incidencias detectadas en el acercamiento inicial realizado a la empresa, llevan a plantear el siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores que afectan en la gestión financiera en la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S A, sobre los que se pueda intervenir, con la finalidad de lograr mayor estabilidad y crecimiento económico?

1.4 Justificación

La gestión financiera adecuada dentro de una organización es de suma importancia ya que permite establecer políticas sobre el correcto manejo de la cartera, obtener eficacia y eficiencia para una buena administración. Es por ello, indispensable la utilización de herramientas administrativas y financieras que permitan evaluar el negocio a partir de un sistema de control interno y análisis contable, con la finalidad de que la empresa cuente con procesos ágiles y efectivos tanto en el ámbito administrativo como económico y presupuestario. Así también, por medio de indicadores que le ayudará a realizar una planificación ordenada de las actividades en cada ejercicio económico y propiciará el crecimiento de la compañía.

Mediante la aplicación de una buena gestión financiera, la compañía tendrá un conocimiento amplio de los socios deudores, y podrá establecer estrategias para efectivizar el cumplimiento de obligaciones en los plazos requeridos hacia la recuperación de la cartera, llevando un control ágil de los recursos, el establecimiento de políticas adecuadas de cobranza, que genere la correcta toma de decisiones para una mayor rentabilidad. Además, con la existencia de una base de datos actualizada enfocada a proporcionar información real de socios, permitirá que los aportes sean cobrados en el plazo requerido y la empresa pueda desarrollar las actividades operativas con total normalidad conforme a una buena comunicación entre directivos, accionistas y clientes.

La implementación de mecanismos que fomenten la gestión financiera y posibles medidas de mejora al sistema de gestión utilizado en la actualidad permitirá que la compañía pueda superar las incidencias detectadas y dé un cambio positivo, orientado a mejorar el giro del negocio, contando con recursos económicos necesarios en la caja común para cubrir obligaciones y que desarrolle una visión adecuada en la gestión hacia una mejora continua.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Realizar el estudio de la gestión financiera en la Compañía de Transporte Pesado “TRANSAPUELA S.A.” de la Parroquia Apuela, Cantón Cotacachi, Provincia Imbabura en el periodo 2020-2021 con la utilización de herramientas administrativas y financieras para un amplio conocimiento de la situación actual de la compañía.

1.5.1 Objetivos específicos

- Desarrollar la descripción del caso a través del análisis de la información existente de la compañía que conlleve a un mayor conocimiento de los aspectos importantes relacionados al tema a investigar.
- Estructurar la fundamentación teórica, mediante el uso de fuentes bibliográficas actualizadas con términos relacionados a la gestión financiera para una mejor comprensión.
- Detallar el marco metodológico por medio de técnicas, métodos e instrumentos de investigación que serán utilizados en el desarrollo del trabajo, con el fin de que los resultados se presenten forma ordenada.
- Analizar el estudio del caso mediante el uso de herramientas administrativas, financieras, presupuestaria, técnicas de investigación, análisis financiero, con el fin de conocer la situación económica y financiera actual de la compañía y posibles soluciones a las incidencias detectadas.

UNIDAD II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La presente unidad se compone de dos aspectos importantes a tratar como es el marco teórico, mismo que se relaciona con investigaciones referentes al análisis de gestión financiera de la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A. Así también, la estructura del marco legal donde se dará a conocer leyes y normativas vigentes enfocado al tema de estudio.

2.1 Marco teórico

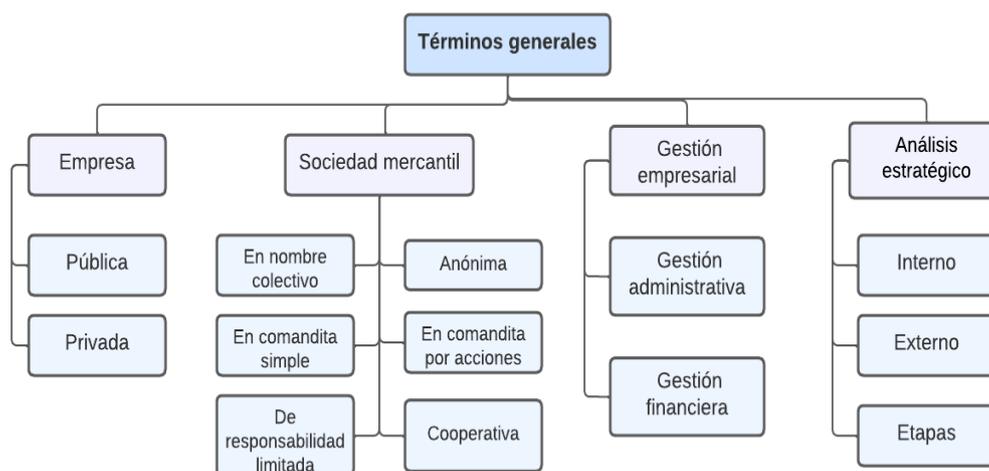
El marco teórico contiene la terminología a desarrollar en el análisis del caso, mediante el uso de fuentes bibliográficas actualizadas, estará estructurado en términos: generales, específicos y técnicos para una mejor comprensión. De esta manera, garantizará la validez del estudio lo que permita sustentar el trabajo de investigación.

2.1.1 Términos Generales

Se denominan términos generales siendo estos comunes a otros trabajos relacionados a este tema de estudio para un mejor entendimiento en la investigación.

Figura 1

Clasificación de los términos generales



Nota: Elaboración propia. Fuente: Fundamentación Teórica.

2.1.1.1 Empresa

Fajardo & Soto (2018) definen a las empresas como “organizaciones las cuales tienen como principal función satisfacer las necesidades de los clientes mediante la oferta de bienes o servicios teniendo como contraparte el lucro o beneficio económico” (p. 41).

La empresa es una unidad económica con responsabilidad social, dedicada a la producción o prestación de servicios cuyo fin es obtener un beneficio económico y satisfacer las necesidades de la sociedad; de acuerdo con el artículo de la Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la Investigación y Publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables), titulado “Empresa, administración y proceso administrativo” Mero, 2018 explica que, la empresa se conforma por un grupo de personas dirigidas a una actividad económica específica, sean a la producción o comercialización de bienes y servicios; se clasifican de acuerdo con el mercado al que se dirige, al tamaño y a la forma jurídica; partiendo de esto la Sociedad Anónima es considerada empresa mediana PYME y se dedica a la presentación de servicios de Transporte Pesado.

2.1.1.1.1 Empresa pública

“Empresas públicas, en estas empresas, la mayoría o la totalidad del capital que se utiliza para su actividad proviene de las arcas públicas del Estado” (Martínez, 2018, p. 14).

Las empresas públicas dependen de la distribución de los recursos que otorga el Estado de acuerdo con los términos que establece la Constitución de la República, dichos recursos están destinados a la prestación de servicios públicos a la sociedad en general. En este sentido, con el artículo de la Revista Del CLAD Reforma y Democracia, titulado “*Empresas públicas contemporáneas en una perspectiva global: Teoría y evidencia*” (Florio, 2014) menciona que, la empresa pública es una organización económica propiedad de un gobierno, es la encargada de suministrar los bienes económicos, autonomía presupuetaria;

los directivos son designados e instruidos para llevar a cabo la misión pública que consiste en contribuir al empleo, la inversión en infraestructura, la investigación y el desarrollo tecnológico a nivel nacional o local.

2.1.1.1.2 Empresa privada

“Las empresas privadas no cuentan con participación del gobierno, en estas empresas el capital es aportado por una persona o varios inversionistas y su finalidad principal es obtener utilidades” (Arguello et al., 2020, p. 8).

La empresa privada está constituida por personas naturales o jurídicas, cuya propiedad es del inversionista el cual responde por el monto de su aportación sea capital o acciones, con la finalidad de generar rentabilidad. De acuerdo con lo expresado en el artículo de la Revista del CLAD Reforma y Democracia titulado “*Asociaciones entre lo público y lo privado: en búsqueda de la complementariedad*” en el año 2005 Vernis manifiesta que, la empresa privada cada vez ocupa más espacios dentro del mercado, por lo que en las obras públicas generalmente se contrata a empresas privadas; por tanto, los dos tipos de empresas se apoyan económicamente para que produzcan un determinado bien o servicio. En el caso de la Compañía de Transporte Apuela S.A es una empresa del sector privado que está obligada a dar cumplimiento a la normativa vigente para aumentar la productividad y competitividad del servicio.

2.1.1.2 Sociedad mercantil

Ayala (2022) señala que “son agrupaciones de personas que se unen y se obligan mutuamente a combinar sus recursos y esfuerzos para la realización de un fin común, que constituye una especulación comercial” (p. 90).

La sociedad mercantil es una figura jurídica, conformada por un grupo de personas, con el fin de unir un patrimonio económico y dar inicio a la actividad del negocio de la cual se ejerce responsabilidad individual por cada socio en búsqueda del reparto igualitario de utilidades, de acuerdo con el artículo de la Revista Ciencias Sociales y Políticas titulado “Derecho societario: las compañías

en el Ecuador” en el año 2018, (Rivas & Flores De Valgas) manifiestan que, sociedad es un término mayormente utilizado en el campo mercantil, de cual interviene como principal ordenamiento la Ley de Compañías. Así también, la importancia de conocer el tipo de sociedad, las leyes y normativa vigente y las obligaciones al momento de crear y dar inicio a una actividad económica como lo ha determinado la Compañía de Transporte Apuela S.A en su constitución.

2.1.1.2.1 Clasificación de las sociedades mercantiles

Tabla 1

Clasificación de las sociedades mercantiles

Sociedad en nombre colectivo	La Sociedad de nombre colectivo es aquella que existe bajo una razón social y en la que todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales
Sociedad en comandita simple	Es la que existe bajo una razón social y se compone de uno o varios socios comanditados que responden, de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente, de las obligaciones sociales y de uno o varios comanditados que únicamente están obligados al pago de las aportaciones.
Sociedad de responsabilidad limitada	Es la que se constituye entre socios que solamente están obligados al pago de las aportaciones, sin que las partes sociales puedan estar representadas por títulos negociables a la orden y al portador, pues solo serán cedibles en los casos y con los requisitos que establece la Ley.
Sociedad anónima	Sociedad Anónima es la que existe bajo una denominación y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de las acciones.
Sociedad en comandita por acciones	La Sociedad en Comandita por Acciones es la que se compone de uno o varios socios comanditados que responden de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales y de uno o varios comanditarios que únicamente están obligados al pago de sus acciones.
Sociedad cooperativa	Es una forma de organización social integrada por personas físicas con base en intereses comunes y en los principios de solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios.

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Moreno, 2014).

La decisión que se tome frente al tipo de sociedad sin importar la capacidad financiera, debe centrarse en los lineamientos fijados a un capital y la denominación de socios que formarán parte de las decisiones de puesta en marcha del negocio. De acuerdo con el artículo de la Revista Ciencias Sociales y Políticas, titulado “Derecho societario: las compañías en el Ecuador” (Rivas & Flores De Valgas, 2018) manifiestan que, reconocer la compañía que se va a desarrollar permite designar responsabilidades y obligaciones al crear y ejercer la actividad económica tomando en cuenta leyes y organismos de control que la

rige; en este sentido, La Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A, es una sociedad anónima donde el capital está conformado por las contribuciones de accionistas que por el monto de sus acciones y regida por la Superintendencia de Compañías, el cual es el organismo de control.

2.1.1.3 Gestión empresarial

(Condori, 2017) afirma lo siguiente:

Son esfuerzos y acciones que buscan mejorar la productividad y la competitividad de las empresas o negocios. La optimización en la gestión de una empresa no pretende sólo hacer las cosas mejor; sino hacerlas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión. (p. 7)

La gestión empresarial es el conjunto de actividades y estrategias que permiten en las empresas lograr un trabajo coordinado enfocado en la mejora continua de la productividad y el desarrollo en el entorno social frente a la competitividad y los desafíos a enfrentarse; de acuerdo con el artículo de la Revista científica FAREM-Estelí "*La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas*" (Picado & Golovina), 2021) mencionan que, la aplicación y manejo correcto de una gestión empresarial en una organización es esencial, sin importar su tamaño o actividad económica hacia el logro de objetivos y alcanzar el éxito. La gestión empresarial ayudará a la compañía a la correcta toma de decisiones y la administración óptima de los recursos financieros permitirá asegurar que estos sean los suficientes para cubrir obligaciones en el corto plazo.

2.1.1.4 Gestión administrativa

Según (González et al., 2020) expresan que:

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión

administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

La gestión administrativa es la base para el desarrollo empresarial, dando cumplimiento a los cuatro puntos básicos del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control orientada al logro de objetivos; de acuerdo con lo expresado en el artículo de la Revista Dominio de las Ciencias *“Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta”* en el año 2017, (Mendoza-Briones) menciona que, es el principal instrumento que permite el desarrollo de las organizaciones y es necesario que los empresarios tengan la predisposición y actitud de generar nuevas estrategias, no solo enfocado a la gestión administrativa sino a la innovación de modelos empresariales; partiendo de esto, la compañía puede abrir nuevas puertas en el mundo empresarial siendo competitivos en el mercado y brindando servicios con estándares de calidad y responsabilidad social.

2.1.1.5 Gestión financiera

La gestión financiera a largo plazo (finanzas estructurales), que se ocupa de las decisiones de inversión y financiación a largo plazo y está orientada a alcanzar objetivos de rentabilidad y riesgo. Mientras que la gestión financiera a corto plazo (finanzas operativas) comprende el análisis de las decisiones de inversión y financiación a corto plazo y está presidida, fundamentalmente, por objetivos de rentabilidad y liquidez. (Haro & Rosario, 2017, p. 10)

La gestión financiera es un proceso que permite la administración eficiente de los bienes económicos, con la finalidad de realizar inversiones necesarias hacia una mayor rentabilidad en el mercado; de acuerdo con lo expresado en el artículo de la Revista Científica de Dominio de Las Ciencias, titulado *“La gestión financiera aplicada a las organizaciones”* (Cabrera et al., 2017) mencionan que, la gestión financiera es indispensable al momento de

ejecutar un proceso de evaluación relacionando estrategias necesarias para el desarrollo operativo y el crecimiento de utilidad de beneficio para la organización y accionistas; dentro de la compañía es de suma importancia su implementación, propiciando la asignación transparente de recursos financieros hacia un adecuado desarrollo productivo orientado a la satisfacción de las necesidades del cliente.

2.1.1.6 Análisis estratégico

“La estrategia empresarial tiene como objeto de estudio la forma en que las empresas se relacionan con su entorno a fin a de alcanzar sus objetivos en el futuro” (Ventura, 2009, p. 4).

El análisis estratégico permite conocer los factores que puedan afectar a la organización en el desempeño de las actividades económicas, lo cual le sirve para tomar decisiones respecto a la competencia y establecer estrategias para alcanzar las metas propuestas. En el artículo científico publicado por la Revista Visión Gerencial, titulado *“Importancia del Análisis Estratégico en los Estudios Preliminares de un Proyecto de Inversión”* en el año 2006, Espinoza manifiesta que, antes de la puesta en marcha del negocio se requiere de una planificación adecuada, mediante el análisis estratégico se puede identificar los puntos fuertes y débiles para conseguir la ventaja competitiva. Por consiguiente, la Compañía de Transporte a través del análisis del entorno sea externo e interno, tendrá una visión general sobre su rendimiento, establecer mejoras y conseguir los objetivos y el éxito económico.

2.1.1.6.1 Análisis interno y externo

Tabla 2

Análisis interno y externo

Análisis interno	Análisis externo
<i>"La investigación del ámbito interno de la empresa precisa identificar lo que puede hacerse, dado que establece sus fortalezas y debilidades"</i>	<i>"En el análisis externo de la empresa la ubicación de las oportunidades y amenazas son la base, dado que deben aplicarse a cada uno de los sectores del ambiente global competitivo. Una oportunidad es la circunstancia favorable en la que,</i>

si la empresa la sabe explotar, puede ser competitiva y alcanzar la mejora continua. La amenaza o riesgo es una circunstancia desfavorable que puede perjudicar los esfuerzos de la empresa para ser competitiva y no alcanzar la mejora continua"

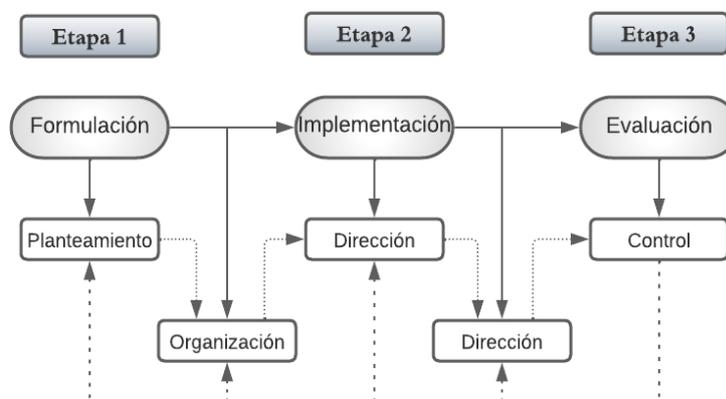
Nota: Elaboración propia. Fuente: (Luna, 2015).

El análisis interno identifica los recursos disponibles, habilidades con los que cuenta la empresa, de esta manera se puede conocer las fortalezas y debilidades respecto a la competencia y diseñar estrategias. Mientras que, el análisis externo permite identificar y evaluar los factores fuera de su alcance, en cuanto a situaciones que afecten su desarrollo y oportunidades que se presenten. De acuerdo con en el artículo de la Revista Contribuciones a la Economía titulado *“El Análisis DAFO y los objetivos estratégicos”* donde (Díaz & Matamoros, 2011) manifiestan que, el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) es una herramienta de gestión para la planificación estratégica con el fin de obtener información real para la implementación de mejoras en la organización. Con el uso de esta herramienta de análisis, la compañía podrá desarrollar estrategias efectivas para dar cumplimiento a los objetivos, misión y visión; por ende, a la correcta toma de medidas a favor de la organización.

2.1.1.6.2 Etapas del proceso estratégico

Figura 2

Etapas del proceso estratégico



Nota: Elaboración propia. Fuente: (D'alesio, 2008).

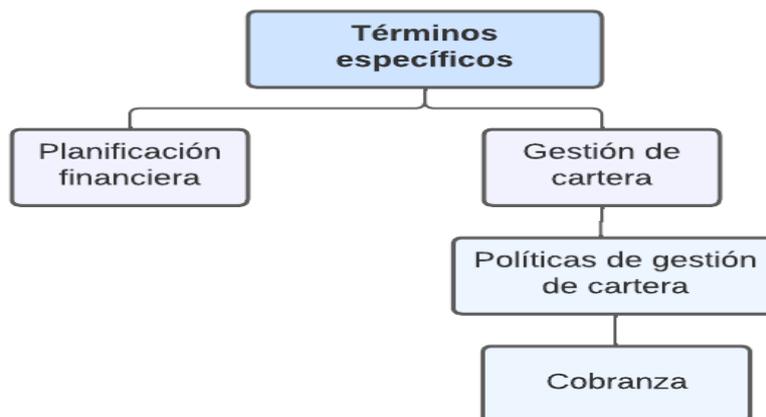
El proceso estratégico consiste en la ejecución de una serie de etapas que sigue una organización con el fin de conocer su estado actual y seguidamente enfocarse en el planteamiento de la misión y visión que pretende alcanzar con la práctica de estrategias. En este sentido, el artículo de la Revista Ingeniería Industrial, titulado “Análisis estratégico de una universidad basado en el enfoque por procesos” en el año 2017, Veliz et al., mencionan que, es un procedimiento que tiene como objetivo fortalecer la gestión que permita la correcta ejecución de las actividades diarias y dar cumplimiento a los objetivos propuestos. La compañía dentro de su actividad económica de prestación de servicios debe enfocarse en el análisis estratégico que incluya la formulación, implementación y evaluación de la estrategia como fuente de mejora continua y crecimiento en el entorno social.

2.1.2 Términos Específicos

Se denominan términos específicos ya que son conceptos que se refieren al tema que se está desarrollando en el estudio de caso.

Figura 3

Clasificación de los términos específicos



Nota. Elaboración propia. Fuente: Fundamentación teórica.

2.1.2.1 Planeación Financiera

De acuerdo a Valle (2020) “la planificación financiera es una herramienta clave de la gestión financiera que comprende y otorga control, mejora el proceso de toma de decisiones, así como el nivel de logro de objetivo y metas organizaciones” (p. 160).

La planeación o planificación financiera es un mecanismo esencial en el crecimiento de una organización ya que, permite una correcta gestión de los recursos económicos y evaluación de la liquidez mediante el análisis financiero, implementando mejoras a la sostenibilidad económica de la empresa; de acuerdo con el artículo de la Revista Ciencia Digital, titulado “*La planeación financiera como herramienta de gestión para mejorar la rentabilidad en las instituciones*” Salazar et al., 2019 mencionan que, es una técnica basada en la proyección de términos económicos donde se establecen pronósticos y metas que desea alcanzar la organización; partiendo de esto, la compañía objeto de estudio realiza la planificación financiera anual, sin embargo esta no es tomada en cuenta en el desarrollo del ejercicio económico.

2.1.2.2 Gestión de cartera

“La gestión de cartera es un conjunto de actividades administrativas y financieras que buscan la mejor manera de obtener rentabilidad y es por ello que es considerada una de las bases más importantes en el éxito de las empresas” (Jaramillo, 2018).

La gestión de cartera es un proceso importante que se realiza a las cuentas por cobrar de clientes, que son producto de transacciones anteriores con la finalidad de lograr el manejo oportuno de los recursos de la organización. De acuerdo con el artículo titulado “*La gestión de créditos y cobranzas caso empresa Multillanta Ramírez*” de la Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional. (García et al., 2019) menciona que:

Toda empresa que busca mantenerse en el mercado debe tener un control idóneo de la cartera por cobrar y los tiempos en los que ésta se recuperará, para ello quienes integran la organización deben establecer políticas y procedimientos para tener un control minucioso de la cuenta y de esta manera evitar posibles riesgos.

La compañía mediante una buena gestión de su cartera puede contar con reportes actualizados de los socios que permita realizar el cobro de los aportes, con esto tener la liquidez suficiente y lograr el desarrollo de actividades operativas de manera eficaz y eficiente.

2.1.2.2.1 Políticas de la gestión de cartera

Según (Córdoba, 2016) expresa que:

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que esta sigue para recaudar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrables que presente la empresa. (p. 78)

Tabla 3

Principales políticas de la gestión de cartera

Investigación de la capacidad de pago del cliente	<i>Utilizando diferentes fuentes de información, tales como la solicitud de referencias a ciertos proveedores o competidores, consultas a las agencias especializadas en información comercial, consultas a bancos u otras entidades financieras y análisis de información histórica y de los estados financieros, entre otros.</i>
Fijación del tope de crédito a para cada cliente	<i>A partir de la información que se obtiene con el personal de ventas, se establece el desempeño comercial de cada cliente, para definir los montos de crédito de acuerdo con las condiciones del mercado y de la empresa. Instrumento de la deuda comercial.</i>
Es funcional para hacer más fácil la cobranza	<i>Se hace uso por intermedio de distintos documentos (pagarés, cheques, garantías, avales), ante la presencia de posibles morosos.</i>
Cobro de deudas vencidas	<i>Tiene que ver con las diferentes acciones de cobranza para los deudores morosos (llamadas telefónicas, visitas a domicilio, informes patrimoniales y otros). Usualmente, esta tarea se contrata con empresas especializadas en recuperación de cartera.</i>

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Córdoba, 2016, pp. 71-72).

Las políticas de la gestión de cartera se enfocan en obtener información real referente a la posibilidad de pago de un cliente, las diversas estrategias de cobro que se pueden ejecutar si algunas de las cuentas han sido retrasadas conforme a los plazos establecidos. El artículo de la Revista MktDescubre - ESPOCH FADE titulado, *“Administración, gestión y modelación de políticas de cuentas por cobrar en PYMES. Caso Santo Domingo”*, (Ugando et al., 2019) mencionan que, el no gestionar actividades conforme a la recuperación de cartera puede presentar pérdidas de recursos financieros perjudicando el funcionamiento diario de las actividades por una falta de control; la compañía TRANSAPUELA en la actualidad enfrenta el incumplimiento en el pago de las aportaciones de los socios, lo que le ha impedido cumplir con el objetivo de garantizar el recaudo económico de cuentas morosas, indispensable para la obtención de liquidez necesaria para el desarrollo de las actividades operativas

2.1.2.2 Cobranza

“Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable” (Morales Castro & Morales, 2014, p. 146).

La cobranza tiene como función recuperar las cuentas de las entidades, mediante gestiones, en las cuales se tramita el cobro, el pago de un servicio o cancelación de una deuda. Dentro de este marco de ideas, el artículo titulado, *“Administración, gestión y modelación de políticas de cuentas por cobrar en PYMES”. Caso Santo Domingo*”, de la Revista MktDescubre - ESPOCH FADE realizado por Ugando et al., 2019 mencionan que, la empresa realiza la cobranza cuando necesita recuperar aquellas cuentas que tienen valores pendientes, de esta manera su efectividad le permite a la compañía mejorar la salud financiera consiguiendo los recursos necesarios para continuar con su funcionamiento.

2.1.3 Términos Técnicos

Se denominan términos técnicos a aquellos conceptos que ayudan a validar el trabajo de investigación y la propuesta.

Figura 4

Clasificación de los términos técnicos



Nota: Elaboración propia. Fuente: Fundamentación teórica.

2.1.3.1 Presupuesto

De acuerdo a (Vásquez, 2021) es “un plan de operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios” (p. 94).

El presupuesto es un documento en el que se detallan montos previstos para un periodo de tiempo determinado, el cual permite cumplir las metas planteadas identificando en qué va a gastar y cuánto requiere para cubrir las necesidades económicas de la empresa. En este sentido, en el artículo de la Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales, titulado “*Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar*”, en el año 2017, (Parra & La Madriz) ratifican que, el presupuesto aporta significativamente a la empresa como instrumento de control financiero, al implementar un programa el cual establece bases para sincronizar los recursos centrándose en las metas económicas mediante la planificación y control. Los directivos de la Compañía de Transporte realizan el presupuesto anual, mismo

que no puede ser ejecutado conforme a lo planificado por el retraso de aportaciones de socios.

2.1.3.2 Estados Financieros

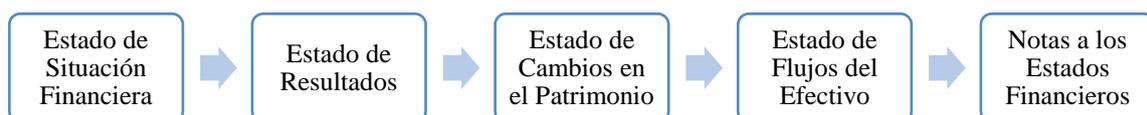
Los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera. Su propósito general respecto de la entidad es proveer información acerca de su posición financiera, del resultado de sus operaciones y de los cambios de su capital contable y en sus recursos o fuentes. Todos esos datos resultan útiles al usuario para la toma de decisiones. (Vite, 2017, p. 8)

Los estados financieros son reportes que proporcionan información referente a los movimientos y operaciones de una unidad económica en un periodo determinado, estos permiten evaluar los resultados obtenidos y en base a ellos cumplir con el objetivo. (Elizalde, 2019) en su artículo *“Los estados financieros y las políticas contables”* publicado en la Revista 593 Digital Publisher CEIT menciona que, los estados financieros resumen la situación económica de la empresa, misma que se presenta a través de un informe en donde se detallan los montos de estos estados. En efecto, la Compañía de Transporte presenta los estados financieros de forma anual, los mismos que se clasifican y ordenan de acuerdo a las operaciones económicas y son dados a conocer a la Junta General de Accionistas y a la Superintendencia de Compañías.

2.1.3.3 Estados financieros básicos

Figura 5

Clasificación de los estados financieros



Nota: Elaboración propia. Fuente: (Zapata, 2017).

El Estado de Situación Financiera presenta las cuentas del activo, pasivo y patrimonio para determinar la posición de una entidad en el sector económico; el Estado de Resultados mide el nivel de ingresos y gastos de las operaciones; el Estado de Flujos del Efectivo se considera como las entradas y salidas de las cuentas del efectivo en un periodo; el Estado de Cambios en el Patrimonio es el resultado que permite evidenciar las retribuciones en cuestión de ingresos y gastos de la sociedad en un periodo determinado. En el artículo de la Revista de Investigación Científica, titulado “*Los estados financieros y la toma de decisiones en las pymes*” elaborado por (Parrales et al., 2020) ratifica que, estos proporcionan información importante para la empresa, bajo la normativa de las NIIF y NIC. La compañía realiza la presentación de los estados financieros de acuerdo con la normativa vigente.

2.1.3.4 Control interno

De acuerdo a Estupiñán (2020) establece la siguiente definición:

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

El control interno es un conjunto de procedimientos que se enfocan en la gestión de una organización con el fin de detectar inconvenientes que pongan en riesgo la estabilidad económica, así también sirviendo de apoyo para la toma de decisiones; de acuerdo con lo descrito en el artículo de la Revista Cofín Habana, titulado “*El control interno y sus herramientas de aplicación entre el COSO y COCO*” Quinaluisa et al., 2018 mencionan que, un adecuado control interno sirve como base para la seguridad razonable de información financiera cumpliendo leyes y normativas vigentes hacia el logro de objetivos. Dentro de la compañía no existen procedimientos de control interno establecidos; sin embargo, el uso de esta herramienta proporcionaría efectividad en la consecución de operaciones y presentar información real a la Junta Directiva.

2.1.3.4.1 Tipos de control

❖ Control administrativo

De acuerdo con (Mantilla, 2013) “el control administrativo incluye, pero no se limita a, el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración” (p. 22).

❖ Control financiero

“El control financiero permite comparar lo realizado y programado desde el punto de vista financiero, con la finalidad de introducir las correcciones pendientes en tiempo oportuno” (Tapia et al., 2019, p. 63).

El control administrativo radica en establecer los planes y objetivos para lograr la eficacia de las acciones y dar cumplimiento a los objetivos. En cambio, el financiero se refiere a los métodos y procedimientos que garantizan la fiabilidad a los sistemas contables. Esto queda validado con el artículo de la Revista Universidad y Sociedad, titulado “*Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil*”, (Moreno & López, 2018) mencionan que, la gestión del control administrativo permite mejorar el desenvolvimiento y efectividad de los procesos en la empresa, por esto la compañía haciendo la aplicación de controles logrará el buen uso de los recursos económicos.

2.1.3.4.2 Modelo COSO I

Según (Barquero, 2013) es el “proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiero y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El modelo COSO es un instrumento esencial en la evaluación del control interno dentro de una organización, enfocado a mejorar la calidad de información financiera conforme a disposiciones, leyes y normativa legal. De acuerdo al artículo de la Revista CAPIC REVIEW “*Relación y análisis de los cambios al Informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial*” en el año 2014, (Coloma & De la Costa) mencionan que, una adecuada implantación del sistema de control interno basado en el informe COSO contribuyen a la dirección y seguimiento eficiente de las actividades dentro de una empresa logrando cumplir con los objetivos trazados. La aplicabilidad de esta herramienta en el desarrollo del estudio de caso contribuye a que la compañía se enfoque en la atención y mejoramiento del proceso de dirección adecuándose a componentes de: Ambiente de control; Evaluación de riesgos; Actividades de control; Información y Comunicación; Monitoreo.

2.1.3.4.3 Componentes del control interno

Tabla 4

Componentes del control interno

Ambiente de Control	El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control.
Evaluación de riesgos	Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.
Actividades de control	Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad.
Información y comunicación	La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios.
Monitoreo	Los controles internos deben ser monitoreados constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentre operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen. El alcance y la frecuencia de monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir.

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Estupiñan, 2015).

Los objetivos de una empresa están estrechamente ligados a los componentes del control interno, mismos que son fundamentales para la consecución de actividades y la manera de cómo enfrentarse a posibles riesgos;

de acuerdo con lo mencionado en el artículo de la Revista Cofín Habana, titulado “*El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*” (Quinaluisa et al., 2018) mencionan que, la importancia de los componentes del control interno radica en el proceso administrativo en una organización, que permite la fiabilidad y seguridad de información financiera; conforme a ello, la compañía debe ponerlos en práctica dentro de su funcionamiento operacional desarrollando estrategias de crecimiento constante en colaboración de todos quienes forman su estructura organizacional.

2.1.3.5 Análisis financiero

De acuerdo con (Lavalle, 2016):

El análisis financiero nos ayuda a estudiar todos y cada uno de los resultados de la empresa separado en sus partes después poder generar un diagnóstico integral, del desempeño financiero de la misma. Con este estudio podemos distinguir cuales fueron las causas del problema, y así tomar acciones correctivas. (p. 3)

El análisis financiero permite evaluar la viabilidad y rentabilidad de las operaciones de una empresa, este lo realizan profesionales utilizando informes que contienen datos que predicen los eventos a futuro. En relación a lo antes mencionado, (Puerta et al., 2018) en el artículo *Análisis financiero: enfoques en su evolución* de la Revista Criterio Libre, manifiesta que su finalidad es indagar las propiedades características de una entidad con respecto a las actividades de su desempeño y aplicar medidas correctivas ante los resultados negativos. Es conveniente que la compañía aplique esta herramienta a los estados financieros, lo que le permitirá realizar la toma de decisiones sobre una base de información confiable.

2.1.3.5.1 Análisis vertical

(Lavalle, 2016) manifiesta que:

El método de análisis vertical consiste en expresar en porcentajes las cifras de un estado financiero. Este tipo de análisis se aplica generalmente

al balance general y el estado de resultados, y se le conoce también como análisis de porcentos integrales. Sin embargo, la aplicación de este método se puede hacer también en otros estados financieros. (p. 8)

2.1.3.5.2 Análisis horizontal

De acuerdo al autor (Lavalle, 2016) consiste en comparar estados financieros homogéneos en periodos consecutivos con este podemos observar si los resultados financieros de una empresa han sido positivos o negativos y también a identificar si los cambios que se han presentado merecen o no importancia para poder darles la atención pertinente. (p. 14)

El análisis financiero puede ser realizado en forma vertical que consiste en hacer una relación de una cifra frente a otra del mismo estado financiero, en cambio el método horizontal es el análisis de un estado financiero en periodos consecutivos en el que se determina la variación de un rubro. De acuerdo con el artículo de la Revista Actualidad Empresarial, titulado “*Análisis horizontal y vertical de estados financieros*” en el año 2015, Martínez menciona que, cada método de análisis tiene su propio requerimiento y uso, a través de los resultados obtenidos de ambos se puede hacer una relación y un análisis general de cuentas. En el desarrollo del estudio de caso se implementará esta herramienta de análisis financiero con la finalidad de conocer si se está realizando una buena gestión administrativa o no.

2.1.3.6 Indicadores financieros

Según (Uribe & Reinoso, 2014) los indicadores financieros “sirven para medir el desempeño de la organización en la gestión de sus recursos financieros, suministrando información sobre la capacidad de la empresa para atender sus compromisos en el área” (p. 53).

Los indicadores financieros sirven de herramienta para realizar la evaluación financiera de la organización, mediante la relación de dos o más valores de los estados financieros, con estos resultados podrán determinar la estabilidad del negocio y tomar decisiones de manera oportuna. Según Imaicela

et al., 2019 en su artículo “*Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas*” publicado en la Revista Eumednet menciona que, “*los indicadores financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde el punto de vista individual, son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros*”. En el estudio de caso se aplicará esta herramienta de medición para evaluar el resultado de las operaciones de la compañía en los últimos periodos y conocer el comportamiento de las cuentas.

2.1.3.6.1 Liquidez

Como es comúnmente estudiado en cualquier clase de administración y negocios la principal finalidad de una empresa es obtener utilidades, todo inversionista o emprendedor al momento de iniciar un negocio lo realiza con la idea de obtener ganancias. (Flores, 2014)

La liquidez es la capacidad de fondos disponibles que tiene una empresa para ejercer las funciones operativas y cubrir obligaciones en el corto plazo buscando posicionamiento en el mercado. El artículo de la Revista Quipukamayoc “*Razones financiera de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones*” (Herrera et al., 2016) mencionan que, la liquidez de una organización es evaluada mediante indicadores, mismos que son fundamentales para conocer el desempeño financiero en el corto plazo para la toma de decisiones. La compañía al aplicar una correcta gestión de cobro y el registro adecuado de socios deudores obtendrá mayor liquidez para hacer frente a los compromisos y garantizar la ejecución de las actividades económicas.

2.1.3.6.2 Rentabilidad

De acuerdo a los autores Uribe & Reinoso (2014) “son las razones financieras que permiten establecer el grado de rentabilidad para los accionistas y a su vez el retorno de la inversión a través de las utilidades generadas” (p. 57).

La rentabilidad es la capacidad que tiene una organización de generar y aprovechar los recursos económicos y mediante ello la obtención de mayores ganancias para el giro del negocio. De acuerdo con el artículo de la Revista INNOVA Research Journal, titulado “*Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C*” (Zurita et al., 2019) mencionan que, los bajos resultados que presenta una empresa se deben a la falta de creatividad empresarial que permita la generación de una mejora continua. Las oportunidades de crecimiento en el mercado, implementación de estrategias y políticas de cobro dentro de la compañía son fundamentales para tener éxito en el mercado e incrementar la rentabilidad.

2.1.3.6.3 Solvencia

Los análisis de solvencia se concentran en la capacidad de una empresa por pagar o cubrir de forma alternativa los pasivos circulantes a corto plazo y no circulante o corriente, y se evalúan al analizar las relaciones del Estado de Situación Financiera. (Estupiñán, 2020)

El análisis de solvencia define el grado de viabilidad que tiene una organización para cumplir con todas las obligaciones de pago, independientemente de cuando tenga que afrontar ese compromiso. El artículo de la Revista de Investigación Valor Contable titulado, “*Análisis de la liquidez y solvencia: su repercusión sobre la gestión financiera, caso Compañía Minera la Poderosa y Subsidiaria*” (Coaquira et al., 2021) mencionan que, para el estudio económico y financiero es de suma importancia analizar los indicadores de solvencia, que permiten conocer cómo la empresa responde al pago de los pasivos. Mediante el análisis e interpretación de este indicador la compañía puede identificar la situación real de su entorno financiero y tomar medidas necesarias para lograr el éxito frente a la competencia.

2.1.3.6.4 Gestión

(Uribe & Reinoso, 2014) “un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a

sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia (trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobierno, etc)” (p. 13).

Los indicadores de gestión son elementos que proporcionan información significativa sobre aspectos claves dentro de la organización, pueden ser de eficiencia que miden el uso adecuado de los recursos; eficacia hacia el logro de objetivos y con esto se determina el nivel de efectividad. De acuerdo con el artículo de la Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, titulado “*Gestión financiera e indicadores de gestión de la Banca Universal Venezolana*” (Álvarez, 2017) sostiene que, las empresas mediante los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad miden el uso de los recursos, el grado de cumplimiento de los objetivos y controlan la ejecución de actividades. En el estudio de caso, por medio del cálculo de estos indicadores, se conocerá el grado de desempeño y cumplimiento de objetivos de la compañía.

2.1.3.6.5 Crecimiento y valor de la empresa

El autor (Lavalle, 2016) afirma lo siguiente:

Para realizar un análisis con respecto al crecimiento de la empresa se pueden considerar diversas perspectivas. Por un lado, los ingresos obtenidos en un año comparando contra el periodo anterior, y por otro la utilidad generada de un periodo a otro. (p. 99)

El análisis de crecimiento y valor de una empresa es fundamental porque permite identificar el nivel de rendimiento con respecto a un periodo anterior, considerando lo generado en aquel tiempo y en la actualidad. De este modo, en el artículo de la Revista Dimensión Empresarial, titulado “*El inductor-PDC enfocado a medir el crecimiento y generación de valor para la PYME*”, (Jiménez, 2013) menciona que, el indicador PDC determina si la empresa está o no en posición de progresar sin el riesgo de la falta de liquidez, a medida que la empresa crece mejora su rentabilidad. En el desarrollo del estudio de caso, con los estados financieros y su análisis se tratará de conocer la evolución de la

compañía, respecto a las aportaciones de socios deudores, aplicando estrategias y políticas de cobro.

2.2 Marco Legal y Normativo

En esta sección se detalla el marco legal y normativo que contiene las leyes, reglamentos y códigos vigentes en el Ecuador, a los cuales está sujeta la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A., que pertenece al sector privado; las normas jurídicas que fundamentan este estudio de caso son:

2.2.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución es la Carta Suprema que contienen las normas bajo las cuales está regulada toda la población y las empresas que tienen domicilio dentro del país. *En el capítulo quinto, Función de Transparencia y Control Social en la sección primera naturaleza y funciones art. 204* donde menciona que, promueve e impulsa el control de las entidades de organismos del sector público o sector privado que presten servicios o desarrollen actividades con responsabilidad, transparencia y equidad.

Dentro de la Constitución de la República, en la Sección cuarta establece qué son las Superintendencias, cómo están constituidas. La Compañía de Transporte TRANSAPUELA S.A. se dedica a la prestación de servicios al público, está sujeta a este ordenamiento jurídico y atiende al interés general, por lo tanto, está sujeta al control de la Superintendencia de Compañías.

(Constitución de la República del Ecuador, 2008):

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas con el propósito de que estas actividades y servicios se sujetan al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

2.2.2 Ley Orgánica de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros

La Ley Orgánica de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros es el instrumento legal que rige para las sociedades mercantiles:

Tabla 5

Especies de sociedades mercantiles

En nombre colectivo
Comandita simple y dividida por acciones
Responsabilidad limitada
Anónima
Economía mixta
Sociedad por acciones simplificada

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Ley Orgánica de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 1999).

Dentro de esta Ley, en la Sección sexta, art. 143 de la Compañía anónima, establece que, *es una sociedad cuyo capital está dividido en acciones negociables, formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.*

La Ley Orgánica de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros es el cuerpo legal, que rige las actividades de la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A. en aspectos como: constitución, presentación de la información financiera y operaciones que va realizar dentro de su vida económica y administrativa.

De acuerdo con lo descrito en el Reglamento de esta Ley, la compañía tiene la obligación de presentar los informes financieros de forma anual en el plazo máximo de tres meses desde el cierre del ejercicio económico, en base a esto el comisario interno elaborará un informe que contiene observaciones y sugerencias respecto al análisis contable y financiero, el cuál es entregado a los administradores para conocimiento de la Junta General de Accionistas y aprobado; posterior a ello se publica en la página de la Superintendencia de Compañías los Estados Financieros de Flujo del Efectivo y de Cambios en el Patrimonio, junto con los demás informes de administración y de presidencia.

Además, el nombramiento de Presidente y Gerente General se realiza en el Registro Mercantil del Cantón Cotacachi, el cual es aceptado por el periodo de dos años. Tales nombramientos los acredita como titulares para los poderes, escrituras o documentos que firmen a nombre de la Compañía. El Informe de Gerencia contiene el análisis de los resultados financieros, las actividades operativas y en la asamblea de socios se presenta para la aprobación de los balances y se decide el destino de las utilidades.

En el mismo cuerpo legal en el título: Del capital y las acciones se encuentra la normativa que establece la composición del capital; en el art. 160 menciona:

La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías. (Ley Orgánica de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 1999).

Según la escritura de constitución, el capital social de la compañía es de \$ 1.080, dividido en 54 acciones ordinarias, nominativas e indivisibles con un valor de \$20 cada una y estas aumentarán por resolución de la Junta General. En la actualidad tiene un capital suscrito de \$ 4.580,00 dólares americanos.

2.2.3 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

La LORTI está orientada a la recaudación de impuestos de personas naturales y sociedades, como es el caso de TRANSAPUELA S.A, RUC: 1792176700001 que se dedica a la prestación de servicios al público de transporte de carga pesada. Al ser una sociedad anónima adquiere las siguientes obligaciones tributarias:

Tabla 6

Obligaciones tributarias con el SRI

1021 - Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades.

Anexo Relación Dependencia.

Anexo Transaccional Simplificado.

Anexo Accionistas, Partícipes, Socios, Miembros del Directorio y Administradores – Anual.

2011 Declaración De IVA

Anexo de Dividendos, Utilidades O Beneficios – ADI

Nota: Elaboración propia. Fuente: (SRI, 2021).

Según el (SRI, 2021) en la página del Impuesto a la Renta *“las sociedades que tengan la condición de micro y pequeñas empresas para la liquidación de la obligación tributaria, tendrán una rebaja de tres (3) puntos porcentuales en la tarifa”*. La Compañía de Transporte al ser una microempresa, dedicada a la actividad comercial del transporte de carga, no es agente de retención del Impuesto al Valor Agregado y aplica a la base imponible la tasa del 22% en el informe financiero.

Cada socio emite la factura al cliente y a la empresa de manera mensual de acuerdo a los puntos de emisión, mismos que le sirven de anexo para presentar al SRI. Además, el cliente o la entidad que contrata el servicio de transporte emite al socio la guía de remisión, donde se detalla los datos del transportista, producto, origen y llegada con el fin de justificar el traslado de bienes sin implicaciones legales. La caja común es una proyección que tiene la empresa en el largo plazo, para ello, es necesario que reciba las aportaciones por parte de los socios y tenga la liquidez suficiente para otorgar préstamos a los accionistas y generar valor a la organización.

2.2.4 Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno

Este reglamento es creado conforme a la LORTI donde incorpora reformas normativas y está orientado a la eficiente recaudación de impuestos.

En el Capítulo V menciona todo lo referente a la De la contabilidad Sección I Contabilidad y estado financieros deberá ajustarse a los principios, descrito en el art. 39.

Los estados financieros deben ser preparados de acuerdo a los principios del marco normativo exigido por el organismo de control pertinente y servirán de base para la

elaboración de las declaraciones de obligaciones tributarias, así como también para su presentación ante los organismos de control correspondientes (Reglamento para aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, 2010).

La Compañía de Transporte está obligada a llevar contabilidad y califica como PYME, por tanto, realiza la presentación del juego completo de los Estados Financieros, de conformidad a las Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para PYMES) y presentación al Organismo de Control.

2.2.5 Código de trabajo

El Código de trabajo es la norma de empleo en el Ecuador para quienes inician una actividad económica, en la producción de un bien o prestación de un servicio, tanto en el ámbito público y privado. En el cual, se establecen derechos, obligaciones, prohibiciones y sanciones para empleadores y trabajadores.

Tabla 7

Derechos del trabajador y obligaciones del empleador

Derechos del trabajador	Obligaciones del empleador
-Afilación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo.	-Realizar el contrato de trabajo.
-Percibir como mínimo el sueldo básico \$425.	-Inscripción del contrato de trabajo en el Ministerio de Trabajo.
-A percibir horas extras y suplementarias.	-Afiliar a los trabajadores a la Seguridad Social a partir del primer día de trabajo.
-Décimo tercero y cuarto en las fechas establecidas.	-Pagar el sueldo básico de \$425.
-Fondos de reservas a partir del segundo año de trabajo.	-Asumir el (11,15%) correspondiente al empleador por la Seguridad Social.
-Vacaciones laborales remuneradas.	-Pagar horas extras y suplementarias.
-Licencia por maternidad y paternidad.	-Pagar décimo tercero y cuarto.
-Subsidio por maternidad.	-Pagar el Fondo de Reserva a partir del segundo año de trabajo.
-Certificado de trabajo.	-Pagar utilidades si la empresa tiene beneficios.
-Pago de utilidades.	

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Código de Trabajo, 2005).

El código de trabajo establece el tipo de convenios que se realizan entre el empleador y trabajador, el cual paga por la prestación de un servicio y establecen condiciones de trabajo. La Compañía de Transporte desde el inicio de las actividades económicas tuvo la obligación de cumplir y hacer cumplir lo que establece el código de trabajo respecto a los empleados, que son el capital humano para el desarrollo de la empresa.

2.2.6 Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial

La Ley se fundamenta en principios de seguridad, eficiencia y responsabilidad y a las normas de regulación de circulación. Dentro de esta ley en el art. 13 hace mención a los Órganos del transporte terrestre:

El Ministerio del sector

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y sus órganos desconcentrados

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y municipales y sus órganos desconcentrados

El Ministerio de Gobierno

(Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2008) en el art. 1 menciona que:

La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano. (pág. 2)

Dentro de esta ley, en la Sección II De las Unidades de Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en el art. 30.3 menciona que:

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, planificación que estará enmarcada en las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y deberán informar sobre las regulaciones locales que se legislen. (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, 2008, p. 11)

Esta Ley se encarga de regular, controlar a las unidades de transporte y dar cumplimiento a condiciones requeridas para brindar un buen servicio a la sociedad. En este caso de estudio, la Compañía tiene como actividad económica el transporte, cumple con las normas legales establecidas en la ley y reglamentos, resoluciones de la Agencia Nacional de Tránsito y Organismos de Tránsito a los cuales solicita el Permiso de Operaciones.

UNIDAD III FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

La fundamentación metodológica está conformada por el conjunto de tipos, métodos, técnicas, instrumentos y variables de investigación, mediante los cuales se recopilará toda la información necesaria para el desarrollo del estudio de caso, presentando información ordenada y comprensible para los usuarios.

3.1 Objetivo

Detallar el marco metodológico por medio de técnicas e instrumentos de investigación que serán utilizados en el desarrollo del trabajo, con el fin de presentar los resultados de forma ordenada.

3.2 Tipos de investigación

La metodología de la investigación es el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos necesarios para la validez del desarrollo de la investigación científica, los tipos de investigación en el estudio de caso del análisis de gestión financiera en la Compañía TRANSAPUELA S.A., son los siguientes:

3.2.1 Investigación cualitativa

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) “La investigación desde la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto” (p. 390).

En este sentido, la investigación cualitativa consiste en la recolección y análisis de datos del objeto de estudio, con la finalidad de recopilar información sin la necesidad de aplicar matrices estadísticas. De acuerdo con lo expresado en el artículo de la Revista Conrado titulado “*Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias*” (Piza et al., 2019) concluye que, “*los métodos cualitativos de investigación están compuestos por un grupo de técnicas que utilizan una variedad de herramientas para recopilar datos y construir una teoría fundamentada*”. Esta metodología permite explicar o

comprender el comportamiento de las organizaciones, por tanto, en la Sociedad Anónima será muy relevante ya que a través de él se recolectará información verídica y descubrir los factores que inciden en el análisis de la gestión financiera.

3.2.2 Investigación cuantitativa

Según (Guerrero, 2014):

La investigación cuantitativa consiste en contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, en caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas, a partir de ellas elaborar teorías generales. La estadística dispone de instrumentos cuantitativos para contrastar estas hipótesis y aceptarlas o rechazarlas con una seguridad determinada. Por tanto, tras una observación, genera una hipótesis que contrasta y emite después conclusiones que se derivan de dicho contraste de hipótesis. (p. 48)

Este tipo de investigación se caracteriza por recolectar datos mediante la medición numérica y un análisis estadístico con el propósito de probar teorías previamente formuladas. A través de la metodología cuantitativa se realizará el análisis de los estados financieros, el cálculo de los indicadores y el método Dupont mismos que proporcionarán información cuantificable en cuanto a la gestión financiera de la Compañía de Transporte; así mismo permitirá tabular los resultados de la encuesta aplicada a los clientes.

3.2.3 Investigación documental

(Arias, 2012) menciona que:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p. 27)

La investigación documental se obtiene a través de distintas fuentes de información sin alterar su sentido, que permiten descubrir sucesos anteriores a través de la lectura de documentos y tener conocimiento respecto a un tema específico. Se aplicará este tipo de investigación de manera que proporcione información real sobre los informes contables, de comisario, de gerente; estatutos de creación de la compañía y leyes que son fuente de referencia para el estudio de caso.

3.2.4 Investigación descriptiva

“La investigación descriptiva se refiere a la investigación que provee un retrato preciso de las características de un individuo en particular, de una situación, o de un grupo, también es conocida como la investigación estadística” (Rodríguez, 2020).

Esta investigación se caracteriza por explicar lo que se va a investigar considerando las situaciones reales y la correcta interpretación del objeto de estudio. (Tinto, 2013) en el artículo de la Revista Provincia, titulado “*El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva*” manifiesta que, la investigación descriptiva es un proceso inicial y preparatorio de una investigación, en la medida que el fenómeno a estudiar forma un sistema complejo y muy amplio, la misma nos permite acotarlo, ordenarlo, caracterizarlo y clasificarlo, es decir hacer una descripción del fenómeno lo más precisa y exacta que sea posible. A través de esta investigación se reseña la realidad sobre las situaciones y actividades que se realizan en la gestión administrativa y financiera de la compañía.

3.2.5 Investigación de campo

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el

investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (Arias, 2012, p. 31)

La investigación de campo es aquella que permite recabar información real y registrar de manera ordenada, se puede hacer mediante técnicas e instrumentos referentes al caso. Este tipo de investigación se aplica al momento de acudir a las instalaciones de la Compañía objeto de estudio, mediante la encuesta que se realizará a los clientes para conocer el grado de satisfacción del servicio de transporte, conocer la opinión externa y tener una visión amplia entorno a la ejecución de actividades que están realizando los directivos de la organización.

3.3 Métodos

Los métodos de investigación son el conjunto de procedimientos aplicados de acuerdo al propósito de la indagación y al fenómeno de estudio, en este caso se aplicarán los siguientes:

3.3.1 Método Dupont

Según (Gitman & Zutter, 2012) manifiestan que:

El sistema de análisis DuPont se utiliza para analizar minuciosamente los estados financieros de la empresa y evaluar su situación financiera. Resume el estado de pérdidas y ganancias y el balance general de dos medidas de rentabilidad: el rendimiento sobre los activos totales (RSA) y el rendimiento sobre el patrimonio (RSP). (p. 82)

El método Dupont permite hacer un análisis financiero sobre ROA y ROE de los informes financieros de una entidad en un determinado periodo. De acuerdo con lo expresado en el artículo de la Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional, titulado *“Aplicación del método Dupont en el análisis de los motores de rentabilidad: Caso Cemex 2005-2019”* (Valdés et al., 2020) menciona que, el sistema Dupont es un grupo de indicadores financieros con los cuales se identifica la estructura sobre la

rentabilidad de la empresa para conocer los puntos fuertes y débiles; además esta herramienta es adecuada para la implementación de estrategias financieras que ayudan a mantener y mejorar la productividad de la empresa. De esta manera, a través del cálculo de este método la Compañía de Transportes podrá conocer la rentabilidad y tomar decisiones entorno al giro del negocio.

3.3.2 Método deductivo

“Consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (Bernal, 2010, p. 59).

Es una forma estratégica enfocada a la deducción de conclusiones lógicas a partir de una serie de suposiciones. De acuerdo con lo descrito en el artículo de la Revista Cuadernos de Contabilidad titulado, *“El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisiciones de evidencias digitales”* en el año 2017, (Prieto) menciona que, este método consiste en analizar hechos generales con el fin de llegar a conclusiones verdaderas. En el desarrollo de la investigación de caso se identificarán las posibles causas de un hecho y frente a ello la aplicación de estrategias financieras para la correcta toma de decisiones.

3.3.3 Método inductivo

(Bernal, 2010) afirma lo siguiente:

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (pp. 59-60)

El método inductivo es aquel que parte de la experiencia y la observación y permite generalizar hechos particulares que ayudan a obtener realidades estudiadas. En el artículo de la Revista Cuadernos de Contabilidad titulado, *“El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisiciones de evidencias digitales”* (Prieto, 2017) menciona que, se fundamenta en el pensamiento inductivo, el cual parte de premisas que apoya los principios de una teoría. Este análisis permite realizar un diagnóstico de factores de la Compañía de Transporte referente a la gestión financiera y desarrollar conclusiones que sustenten la validación de información del estudio de caso.

3.3.4 Balanced ScoreCard

Para (Gutiérrez, 2012) “Es un sistema estratégico de gestión y una versión actualizada mucho más completa y con mucho más valor agregado que la dirección por objetivos” (p. 354).

Es una metodología de dirección que permite dar seguimiento continuo a la gestión financiera hacia la consecución de objetivos; de acuerdo con el artículo de la Revista Innova Research Journal titulado, *“Balanced Scorecard como Herramienta de Gestión y mejora en los Emprendimientos”* (Bolaños Jijón et al., 2020) mencionan que, la implementación de esta herramienta dentro de una empresa tiene aspectos positivos no solo para el crecimiento económico sino también enfocado al desarrollo y aprendizaje continuo en el entorno social. Dentro de la Compañía de Transporte la utilización de este método se enfocará en medir la administración estratégica que se está llevando a cabo, con el objetivo de posibles mejoras en los procesos y generar mayor rentabilidad.

3.4 Técnicas

Las técnicas son un conjunto de herramientas sistemáticamente enfocadas a asegurar el proceso de investigación, que sirven para la recolección de datos hacia su respectivo análisis. Es así que para el desarrollo del estudio de caso se utilizarán las siguientes:

3.4.1 Recopilación documental

De acuerdo a Guerrero (2014) “es anunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos que incluyen el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia” (p. 50).

La recopilación documental contiene la recolección y análisis de documentos que respaldan el hecho estudiado, considerando varias fuentes de datos hacia un registro sistemático de información. Éste constituye una estrategia metodológica que permite contextualizar el fenómeno a analizar, seleccionando datos donde se evidencie una investigación ordenada y garantice conocer la situación actual de la Compañía.

3.4.2 Observación

De acuerdo a Monroy & Nava (2018) “es la habilidad para reconocer y obtener datos del objeto de estudio, mirando detalladamente lo que interesa al investigador en un espacio y tiempo delimitado y en situaciones particulares” (p. 107).

La observación es la técnica que sirve de base al investigador, para obtener de manera directa una mayor cantidad de datos con respecto a fenómenos relacionados con el objeto de investigación; de acuerdo con el artículo de la Revista Xihmai titulado, “*La observación, un método para el estudio de la realidad*” en el año 2012 (Campos & Lule) explican que, la observación permite tener una perspectiva más real de lo que ocurre en el medio social y es guía del hombre la información obtenida para solucionar problemas y satisfacer necesidades. Conforme a ello, es fundamental la utilización de una ficha, como instrumento de soporte en el proceso de análisis y descripción detallada del entorno interno y externo de la Compañía TRANSAPUELA S.A.

3.4.3 Entrevista

Fresno (2019) define a la entrevista como:

Medio que permite la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta, en dependencia de la relación entrevistador entrevistado. Para

ello es necesario tener definido claramente los objetivos de la entrevista y cuáles son los aspectos relevantes sobre los que se pretende obtener información. (p. 115)

La entrevista es una interacción de carácter privado entre individuos, la cual tiene como objetivo obtener información de manera oral y establecer un proceso de comunicación referente a la situación del caso de estudio. En el artículo de la Revista Investigación en Educación Médica titulado, “*La entrevista, recurso flexible y dinámico*” (Díaz-Bravo et al., 2013) mencionan que, la entrevista es un medio de gran importancia dentro de la investigación, que se centra en el diálogo entre dos o más personas con el fin de solventar dudas sobre el problema propuesto. El desarrollo de esta técnica permitirá conocer la realidad actual de la Compañía de Transporte, la evolución del giro del negocio durante años anteriores y si las decisiones que se han tomado respecto a la gestión financiera han sido las correctas.

3.4.4 Encuesta

García (2016) define a la encuesta “como un método de recogida de datos por medio de preguntas, cuyas respuestas se obtienen de forma escrita u oral con el objetivo de estudio determinados hechos o fenómenos por medio de la expresión de los sujetos” (p. 96).

Dentro de la investigación, la encuesta es un medio para la recolección de información de un lugar en específico, se realiza a través de un cuestionario de preguntas enfocadas a la temática de estudio con el fin de obtener un detalle de puntos de vista de la población objetivo que den solución a la problemática planteada. La aplicación de esta técnica en la Compañía TRASAPUELA S.A. se enfocará en conseguir datos verídicos para determinar el compromiso y la buena comunicación de accionistas y el grado de satisfacción de los clientes por el servicio prestado.

3.5 Instrumentos

Los instrumentos de investigación son los medios que se utilizan para recolectar información relevante del estudio de caso.

Tabla 8

Instrumentos de investigación

Instrumento	Concepto	Aplicación
Guía de entrevista	La guía es una herramienta que nos ayuda a llevar a cabo nuestra labor inquisitiva de una mejor manera. En ésta debes incluir las preguntas importantes que quieres hacer, así como preguntas de apoyo que te ayuden a obtener la información que necesitas.	<ul style="list-style-type: none">▪ Medio para el desarrollo de la entrevista para explorar los puntos de vista del entrevistado.▪ Documento de apoyo.
Cuestionario de encuesta	El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.	<ul style="list-style-type: none">▪ Cuestionario estructurado de preguntas abiertas y cerradas con el fin de recopilar información relevante que permitan validar el tema de estudio.
Árbol de problemas	Es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican. Esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema.	<ul style="list-style-type: none">▪ Causas y consecuencias del problema de estudio.▪ Posible propuesta del análisis de gestión financiera.

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Narváez & Villegas, 2014). (Bernal, 2010, pág. 250). (Martínez & Fernández, 2008).

Los instrumentos de investigación son aquellos recursos que el investigador utiliza como soporte para obtener información verídica y oportuna del caso a examinar. De acuerdo con lo expresado en el libro Metodología de la Investigación “*Serie integral por competencias*” en el año 2017, Baena expresa que, los instrumentos son apoyo para que el proceso de investigación cumpla su propósito y ayude al ahorro de tiempo y esfuerzo humano. La utilización de este recurso se enfoca en la recolección de datos adecuada, que dentro de la Compañía es importante para tener un conocimiento del panorama interno y externo del desarrollo de la actividad económica y la comunicación que existe entre directivos, socios y clientes.

3.6 El muestreo

El muestreo es una herramienta que permite seleccionar un conjunto determinado de una población o universo, con la finalidad de conseguir una muestra.

3.6.1 Población

Según (Ñaupas et al., 2014) “En las ciencias sociales la población es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de investigación”. También se la conoce como universo, está conformado por un grupo de participantes que reúnen características similares al objeto de análisis.

3.6.2 Muestra

Ackerman & Com (2013) definen a la muestra como “La porción del universo total de elementos (que en ciencias sociales son individuos) que vamos a utilizar para llevar a cabo la investigación” (p. 68). Así mismo, definida como el subconjunto de una población que detalla características importantes del objeto de estudio.

3.6.2.1 Muestra de la empresa

Tabla 9

Datos para el cálculo de la muestra

Clientes	Número
Gerente General	1
Contadora	1
Junta General de Socios	50
Clientes	6

Nota: Elaboración propia. Fuente: Muestra.

3.6.2.2 Tamaño de la muestra

Fórmula

En donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo o población

σ = Varianza

e= Error

Z= Nivel de confianza

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Para el tamaño de tamaño de la muestra se ha considerado lo siguiente:

Tabla 10

Socios activos de la compañía

Socios	
Hombres	40
Mujeres	10
Total socios	50

Nota: Elaboración propia. Fuente: Compañía de Transporte Pesado.

El universo se conforma por los 50 socios activos de la Compañía, de los cuales se obtiene una muestra de:

Cálculo

$$n = \frac{50(0,5^2)(1,96)^2}{(50 - 1)0,05^2 + (0,5)^2(1,96)^2} \quad n = 44,34 \quad n = 44$$

Para el cálculo de la muestra se tomó en cuenta a los 50 socios activos, con la variación del 0,5; error del 5% y nivel de confianza del 95%, en base a estos datos se obtuvo la muestra de 44 encuestas que se debe realizar a los accionistas.

El estudio de caso se realiza a la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A. La encuesta se la realizará a los 6 clientes para medir el grado de satisfacción por el servicio de transporte.

Tabla 11

Clientes de la empresa

Novapan del Ecuador S.A
Licoram
Decorecepción Cía. Ltda.
Trans Mora Castro
Utopia Farms UTF S.A.S
Ingenio Azucarero del Norte

Nota: Elaboración propia. Fuente: Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A.

UNIDAD IV ESTUDIO DEL CASO

4.1 Recolección de la información

En esta unidad se realizará la recolección y análisis de aspectos referentes a la gestión administrativa y financiera que realiza la Compañía de Transporte, con el uso de instrumentos, métodos y técnicas de investigación; con el fin de emitir un informe sustentado que contenga las conclusiones y recomendaciones a las posibles incidencias detectadas en el objeto de estudio.

4.2 Objetivo

Efectuar el estudio del caso mediante el uso de herramientas administrativas, financieras, presupuestaria, técnicas de investigación, análisis financiero, con el fin de conocer la situación económica y financiera actual de la compañía y proporcionar posibles soluciones a las incidencias detectadas.

4.2.1 *Objetivos específicos*

- Analizar el marco filosófico de la sociedad anónima.
- Identificar la estructura organizacional y niveles jerárquicos de la compañía.
- Determinar si la Compañía de Transporte cuenta con una planificación para el desarrollo de actividades operativas.
- Analizar la gestión administrativa en la cual se enfoca la compañía para el giro del negocio.
- Conocer cómo se desarrolla la gestión financiera en el medio interno, en base al cumplimiento de objetivos.
- Estudiar la aplicación del sistema de control interno para la gestión adecuada de los procesos dentro de la organización.
- Evaluar el grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios prestados.

4.3 Variables

Las variables de investigación son elementos medibles que permiten recabar información con la finalidad de responder a hipótesis, en el presente trabajo se plantean las siguientes:

- Marco filosófico.
- Estructura organizacional y niveles jerárquicos.
- Existencia de una planificación.
- Gestión administrativa.
- Gestión financiera.
- Sistema de Control interno.
- Grado de satisfacción de los clientes.

4.4 Indicadores

Los indicadores son instrumentos de medida que utiliza el investigador para evaluar el comportamiento de un conjunto de variables, en este estudio se detallan las siguientes:

- **Marco filosófico.**
 - Base legal que sustente la constitución y actividad económica de la compañía.
 - Existencia de un documento que exprese el marco filosófico de la empresa (misión, visión, valores)
 - Análisis del código de ética en el entorno interno.
- **Estructura organizacional y niveles jerárquicos.**
 - Organigrama estructural y funcional.
 - Coordinación y distribución de funciones y responsabilidades en el desarrollo de las actividades.
 - Grado de conocimiento de las políticas que rigen a directivos y socios dentro de la organización.
- **Planificación.**
 - Nivel de desempeño de la organización respecto a metas y objetivos planteados.
 - Nivel de cumplimiento de los planes de inversión.
 - Existencia de proceso de seguimiento a las actividades ejecutadas frente a las planificadas.

- Grado de cumplimiento del presupuesto anual frente a lo planificado.
- **Gestión administrativa.**
 - Grado de conocimiento de leyes y normativas que rige para la administración de instituciones privadas.
 - Cumplimiento de plazos establecidos para la presentación de la información financiera a los Entes de Control.
 - Desarrollo de estrategias respecto a la venta de acciones.
 - Grado de cumplimiento de las políticas de cobros dirigidos a los accionistas.
 - Nivel de gestión y cumplimiento de requisitos del ingreso de nuevos socios en la Superintendencia de Compañías.
 - Rendición de cuentas anuales de directivos a la Junta General de Accionista.
- **Gestión financiera.**
 - Nivel de conocimiento de las NIIF Pymes.
 - Análisis de la composición de los activos y patrimonio.
 - Nivel de financiación de la Compañía.
 - Nivel de aplicación de las NIC y NIIF en la elaboración de los Estados Financieros.
 - Cumplimiento de presentación y aprobación de los Estados Financieros a la Junta General de Accionistas y Entes de Control.
 - Existencia de documentos fuente autorizados por el SRI.
 - Verificación de comprobantes de venta y retención de los puntos de emisión.
 - Nivel de liquidez, solvencia y rentabilidad de la Compañía.
- **Control interno**
 - Nivel de conocimiento de los procedimientos de control interno en la información financiera.
 - Análisis del nivel de riesgo por las incidencias detectadas y plan de mitigación.

- Nivel de conocimiento y aplicación del modelo COSO I en base a los 5 componentes del Sistema de Control Interno.
- Realización de pruebas de cumplimiento para el control interno contable.
- Mecanismos para identificar y manejar riesgos internos de la Compañía.
- Nivel de funcionamiento, vigencia y calidad del control interno.
- **Grado de satisfacción de los clientes.**
 - Nivel de aceptación de la población en la prestación de servicios.
 - Estado de las unidades de transporte.
 - Percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio del transporte.
 - Agilidad en el servicio.

4.5 Matriz de relación diagnóstica

Tabla 12

Matriz de variables Compañía de Transporte

Objetivos	Variables	Indicadores	Referencias	Técnicas	Público informante
Analizar el marco filosófico de la sociedad anónima.	Marco filosófico.	-Base legal que sustente la constitución y actividad económica de la compañía.	Guía de entrevista Pregunta 2.	Entrevista Revisión documental	Gerente Portal web
		-Existencia de un documento que exprese el marco filosófico de la empresa (misión, visión, valores).	Guía de entrevista Pregunta 3.	Entrevista Revisión documental	Gerente Portal web
		-Código de ética en el entorno interno de la empresa.	Encuesta Pregunta 1.	Encuesta Revisión documental	Socios Reglamento Interno

Identificar la estructura organizacional y niveles jerárquicos de la compañía.	Estructura organizacional	-Organigrama estructural y funcional.	Guía de entrevista Pregunta 4.	Revisión documental Entrevista	Estatuto orgánico Gerente
		-Coordinación y distribución de funciones y responsabilidades en el desarrollo de las actividades.	Guía de entrevista Pregunta 5.	Entrevista Revisión documental	Gerente Reglamento Interno de la empresa.
		-Grado de conocimiento de las políticas que rigen a directivos y socios dentro de la organización.	Guía de entrevista Pregunta 6.	Entrevista	Gerente
			Encuesta Pregunta 2 y 3.	Encuesta	Socios
Determinar si la Compañía de Transporte cuenta con una planificación para el desarrollo de actividades operativas.	Existencia de una planificación	-Nivel de desempeño de la organización respecto a metas y objetivos planteados.	Guía de entrevista Pregunta 7.	Entrevista	Gerente
		-Nivel de cumplimiento de los planes de inversión.		Revisión documental	Informe de Gerencia y Presidencia
		-Existencia de proceso de seguimiento a las actividades ejecutadas frente a las planificadas.		Revisión documental	Presupuesto, Estados Financieros
		-Grado de cumplimiento del presupuesto anual frente a lo planificado.			
Analizar la gestión administrativa en la cual se enfoca la compañía para el giro del negocio.	Gestión administrativa	-Grado de conocimiento de leyes y normativas que rige para la administración de instituciones privadas.	Guía de entrevista Pregunta 8.	Entrevista	Gerente
		-Cumplimiento de plazos establecidos para la presentación de la información financiera a los Entes de Control.	Guía de entrevista Pregunta 9.	Entrevista	Gerente Contadora
		-Desarrollo de estrategias respecto a la venta de acciones.		Revisión documental	Informes presentados a las Entidades de Control.
		-Grado de cumplimiento de las políticas de cobros dirigidos a los accionistas.	Guía de entrevista Pregunta 10.	Entrevista Revisión documental	Gerente Informes presentados a la Superintendencia de Compañías.
		-Nivel de gestión y cumplimiento de requisitos del ingreso de nuevos socios en la Superintendencia de Compañías.	Guía de entrevista Pregunta 11.	Entrevista Revisión documental	Gerente Reglamento Interno de la Compañía
		-Rendición de cuentas anuales de directivos a la Junta General de Accionistas.	Guía de entrevista Pregunta 13.	Entrevista Revisión documental	Gerente Solicitudes presentadas a la Superintendencia de Compañías.

			Encuesta Pregunta 4-8.	Encuesta	Junta General de Accionistas
Conocer cómo se desarrolla la gestión financiera en el medio interno, en base al cumplimiento de objetivos.	Gestión financiera	-Nivel de conocimiento de las NIIF Pymes.	Guía de entrevista Pregunta 14.	Entrevista Revisión documental	Gerente Información financiera
		-Análisis de la composición de los activos y patrimonio.	Guía de entrevista Pregunta 15.	Entrevista Revisión documental	Gerente Contadora Información Financiera
		-Nivel de financiación de la Compañía.		Revisión documental	Informes presentados a la Superintendencia de Compañías.
		-Nivel de aplicación de las NIC y NIIF en la elaboración de los Estados Financieros.	Guía de entrevista Pregunta 16.	Entrevista Revisión documental	Gerente Informes presentados a los Entes de control
		-Cumplimiento de presentación y aprobación de los Estados Financieros a la Junta General de Accionistas y a los Entes de Control.	Guía de entrevista Pregunta 17.	Entrevista	Contadora
		-Existencia de documentos fuente autorizados por el SRI.		Revisión documental	Facturas, comprobantes
		-Verificación de comprobantes de venta y retención de los puntos de emisión.	Guía de entrevista Pregunta 18.	Entrevista	Contadora
- Nivel de liquidez, solvencia y rentabilidad de la compañía.		Análisis Financiero	Estados Financieros		
Estudiar la aplicación del sistema de control interno para la gestión adecuada de los procesos dentro de la organización.	Sistema de Control Interno	-Nivel de conocimiento de los procedimientos de control interno en la información financiera.	Guía de entrevista Pregunta 19.	Entrevista	Contadora
		-Nivel de riesgo por las incidencias detectadas y plan de mitigación.	Cuestionario: Evaluación de riesgos	Cuestionario de Control Interno	Gerente
		-Nivel de conocimiento y aplicación del modelo COSO I en base a los 5 componentes del Sistema de Control Interno.	Guía de entrevista Pregunta 20.	Entrevista Balanced Scorecard	Gerente
		-Realización de pruebas de cumplimiento para el	Guía de entrevista Pregunta 21.	Entrevista	Gerente Contadora

		control interno contable.			
		-Mecanismos para identificar y manejar riesgos internos de la Compañía.	Guía de entrevista Pregunta 22	Entrevista Balanced Scorecard	Contadora Gerente
		-Nivel de funcionamiento, vigencia y calidad del control interno.	Guía de entrevista Pregunta 23.	Entrevista	Gerente Contadora
Evaluar el grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios prestados	Grado de satisfacción de los clientes	-Nivel de aceptación de la población en la prestación de servicios. -Estado de las unidades de transporte. -Percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio del transporte. -Agilidad en el servicio.	Guía de encuesta a clientes pregunta 1-8	Encuesta	Clientes

Nota: Elaboración propia. Fuente: Matriz de relación de variables.

4.5.1 Recolección de información

Tabla 13

Recolección de la información

Preguntas Básicas	Explicación
¿A qué personas?	Al personal de la Compañía de Transporte Pesado "TRANSAPUELA S.A."
¿Qué aspectos serán considerados?	Gestión administrativa y financiera
¿Quién?	Investigadoras: Duarte Danya y Lara Estrella
¿Cuándo?	Período económico: 2020-2021
¿Dónde?	Compañía de Transporte Pesado "TRANSAPUELA S.A." Cantón Cotacachi.
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas, Entrevistas, Observación, Recopilación documental.
¿Con qué instrumentos?	Guías de entrevista, Guías de encuestas, Fichas de observación

Nota: Elaboración propia. Fuente: Investigación de estudio de caso.

La investigación tiene como finalidad lograr el cumplimiento de objetivos planteados en la propuesta de estudio enfocado a la gestión financiera y administrativa. Su estructura se encuentra dividida en técnicas como:

recopilación documental, observación, encuesta y entrevista que permitirá la recolección de datos verídicos y de manera detallada.

El análisis de la información se llevará a cabo con ayuda de las tabulaciones, interpretación y estudio de los datos estadísticos mediante la aplicación de técnicas de investigación, que permitirán plantear conclusiones y recomendaciones en base a resultados obtenidos del objeto de estudio.

4.6 Filosofía Empresarial

4.6.1 Misión

Prestar el Servicio Público de Transporte Terrestre de Carga Pesada con rutas a nivel Nacional e Internacional, con personal calificado y capacitado, que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes y que se obtenga una rentabilidad personal y empresarial.

4.6.2 Visión

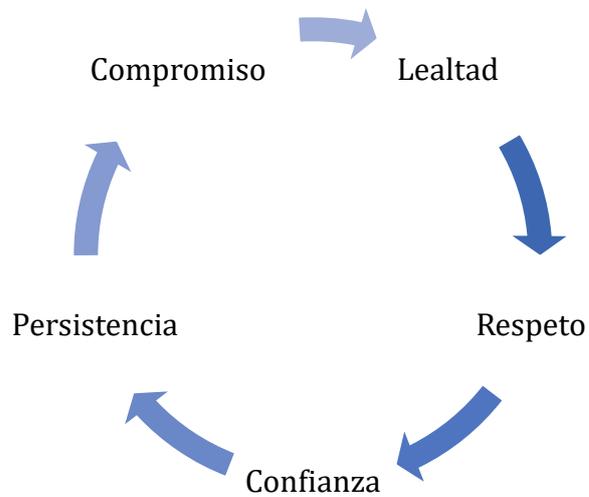
Asumir el reto de ser una empresa operadora confiable y competitiva que garantice un servicio de excelencia en seguridad en la transportación de la mercancía en forma oportuna y satisfactoria para el cliente.

4.6.3 Valores

Conscientes que el ser humano debe demostrar la esencia misma de su condición, la sociedad anónima se guía por los siguientes valores:

Figura 6

Valores de la Compañía

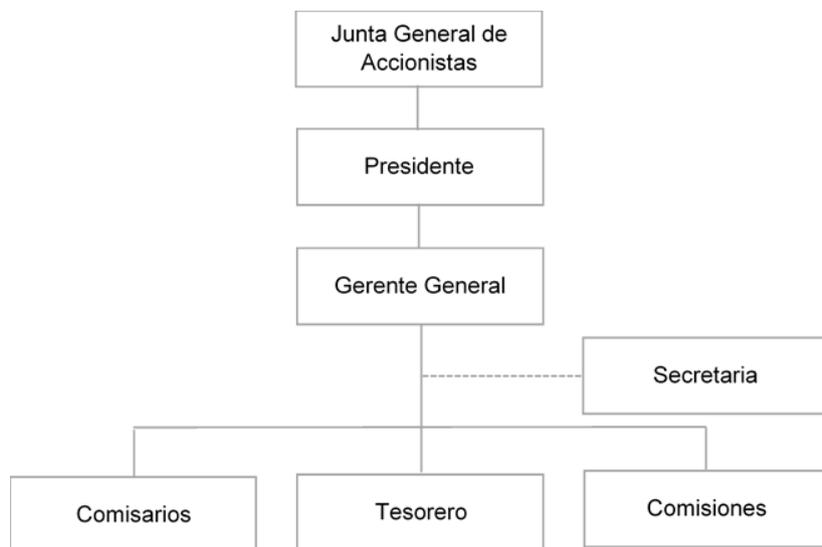


Nota: Elaboración propia. Fuente: Reglamento Interno de la Compañía.

4.6.4 Estructura Organizacional y Funcional

Figura 7

Estructura interna administrativa de la Compañía



Nota: Elaboración propia. Fuente: Reglamento Interno de la Compañía de Transporte Pesado “TRANSAPUELA S.A.”

4.7 Análisis de Estados Financieros

4.7.1 Estado de Situación Financiera

TRANSPORTES APUELA TRANSAPUELA S.A
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020-2021

			Análisis vertical		Análisis horizontal	
	2020	2021	2020	2021	Variación absoluta	Variación relativa
ACTIVOS						
ACTIVOS CORRIENTES	\$22.623,76	\$ 31.595,73	89%	92%	\$ 8.971,97	39,66%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO						
Efectivo	\$ 18.554,86	\$ 22.794,83	73%	67%	\$ 4.239,97	22,85%
Coop. Unión El Ejido	\$ 263,67	\$ 190,30	1%	1%	\$ -73,37	-27,83%
Bancuador	\$ 1.296,19	\$ 588,05	5%	2%	\$ -708,14	-54,63%
Cooperativa Pilahuin Thio	\$ -	\$ 986,33	0%	3%	\$ 986,33	
Inversiones financieras	\$16.975,00	\$ 21.000,00	66%	61%	\$ 4.025,00	23,71%
Intereses por cobrar	\$ -	\$ 1.063,30	0%	3%	\$ 1.063,30	
CUENTAS POR COBRAR CORRIENTES	\$ 4.068,90	\$ 8.800,90	16%	26%	\$ 4.732,00	116,30%
Cuentas por cobrar aportes socios	\$ 4.110,00	\$ 8.842,00	16%	26%	\$ 4.732,00	115,13%
(-) Provisión cuentas incobrables	\$ 41,10	\$ 41,10	0%	0%	\$ -	0,00%
ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 2.910,00	\$ 2.591,05	11%	8%	\$ -318,95	-10,96%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO						
ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES						
Cuentas por cobrar aportes socios	\$ 2.910,00	\$ 2.591,05	11%	8%	\$ -318,95	-10,96%
TOTAL ACTIVO	\$25.533,76	\$ 34.186,78	100%	100%	\$ 8.653,02	33,89%
PASIVO					\$ -	
PASIVO CORRIENTE	\$ 302,26	\$ 588,40	1%	2%	\$ 286,14	94,67%
DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES					\$ -	
IESS por pagar	\$ 142,57	\$ 133,04	0,56%	0,39%	\$ -9,53	-6,68%
Impuesto causado	\$ 88,61	\$ 82,88	0,35%	0,24%	\$ -5,73	-6,47%
Participación trabajadores	\$ 71,08	\$ 66,48	0,28%	0,19%	\$ -4,60	-6,47%
Cuentas por pagar proveedores	\$ -	\$ 306,00			\$ 306,00	
PASIVOS NO CORRIENTES		\$ -			\$ -	
TOTAL PASIVO	\$ 302,26	\$ 588,40	1,2%	2%	\$ 286,14	94,67%
PATRIMONIO	\$24.843,93	\$ 33.231,12	97,3%	97%	\$ 8.387,19	33,76%
Capital suscrito y pagado	\$ 4.580,00	\$ 4.580,00	17,9%	13%	\$ -	0,00%
APORTES DE SOCIOS, ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, FUNDADORES	\$18.407,36	\$ 26.511,81	72,1%	78%	\$ 8.104,45	44,03%
Utilidades acumuladas Ejercicios Anteriores	\$ 2.301,72	\$ 2.584,46	9,0%	8%	\$ 282,74	12,28%
(-) Pérdida acumuladas ejercicios anteriores	\$ -445,15	\$ -445,15	-1,7%	-1%	\$ -	0,00%
RESULTADOS	\$ 387,58	\$ 367,26	1,5%	1,07%	\$ -20,32	-5,24%
UTILIDAD Y/O PÉRDIDA						
Utilidad del ejercicio	\$ 282,74	\$ 264,46	1,11%	0,77%	\$ -18,28	-6,47%
Reserva legal años anteriores	\$ 73,42		0,29%		\$ -73,42	100,00%
Reserva legal	\$ 31,42	\$ 102,80	0,12%	0,30%	\$ 71,38	227,18%

TOTAL PATRIMONIO	\$25.231,51	\$33.598,38	99%	98%	\$8.366,87	33.16%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$25.533,77	\$ 34.186,78	100%	100%	\$ 8.653,01	33,89%

4.7.1.1 Análisis Vertical

La estructura económica de la compañía está compuesta por el grupo de activos corrientes, que es el segmento que tiene mayor importancia dentro del total de activos que corresponde al 92% en el año 2021. Una de las cuentas de mayor relevancia es Efectivo y Equivalentes del Efectivo que representa el 69%; este porcentaje se ve reflejado en la cuenta Inversiones Financieras que tiene un saldo al 31 de diciembre del 2021 equivalente a 21.000,00 dólares americanos, debido a que la organización coloca el dinero a plazo fijo en instituciones bancarias con la finalidad de generar beneficios económicos en el futuro y continuar solventando las necesidades. Las cuentas por cobrar aportes socios representa el 26% de los activos, esta cuenta se origina en la actividad económica de la Sociedad Anónima producto de las cuotas no canceladas por los accionistas hasta el final del ejercicio económico por el monto de 8 842,00 USD, es un valor considerable del cual depende el giro del negocio y la mejora continua en el entorno social frente a la competencia.

El pasivo corriente tiene una mínima proporción que representa el 2% del total pasivo y patrimonio que refleja que los ingresos de la compañía están siendo destinados al pago de los aportes al IESS por efecto de las remuneraciones del personal, impuestos, participación trabajadores; y que la empresa no se está financiando con recursos ajenos. El patrimonio representa el 98% de los activos totales, siendo un porcentaje significativo que se genera por las cuentas de capital, aporte de socios y las utilidades acumuladas de años anteriores; en este sentido, se puede decir que la empresa se financia con recursos propios.

4.7.1.2 Análisis Horizontal

El grupo de activos corrientes tuvo un crecimiento del 39,66% en comparación al año 2020, esto se debe a la relevancia que tuvo la cuenta de Efectivo y Equivalentes del Efectivo por el incremento de inversiones financieras

del 23,71% en una póliza a plazo fijo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Tío, producto de la venta de un terreno. Así también, las cuentas por cobrar aportes socios tuvo un aumento del 115,13% en relación al año anterior generado por incumplimiento del pago de aportes de los socios en los plazos establecidos por la compañía.

El pasivo total para el año 2021 tuvo un aumento del 94,67% debido al incremento de cuentas por pagar proveedores en comparación al año anterior. El patrimonio incrementó en un 33,76% a causa del aumento notable de los Aportes de Socios, Accionistas y partícipes provocada por el ingreso de nuevos socios. Las utilidades acumuladas de ejercicios anteriores han experimentado un crecimiento del 12,28% a causa de las utilidades del ejercicio económico anterior serán reinvertidas.

4.7.2 Estado de Resultados Integrales

TRANSPORTES APUELA TRANSAPUELA S.A
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

			Análisis vertical		Análisis horizontal		
	2020	2021	2020	2021	Variación absoluta	Variación relativa	
INGRESOS							
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$	10.760,00	\$	10.397,00	96,17%	71,96%	-
Aportes socios	\$	10.760,00	\$	10.397,00	96,17%	71,96%	363,00
Cuentas por cobrar accionistas años anteriores			\$	1.861,00		12,88%	1.861,00
Ingreso de accionistas			\$	1.200,00		8,31%	1.200,00
Intereses ganados	\$	428,73	\$	990,29	3,83%	6,85%	561,56
Ingresos por reembolso	\$	461.945,42			4128,67%		-
TOTAL INGRESOS	\$	11.188,73	\$	14.448,29	100,00%	100,00%	3.259,56

GASTOS							
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$	9.326,75	\$	9.987,56	87,04%	71,11%	660,81
Sueldos y salarios administrativos	\$	8.446,56	\$	8.446,56	78,83%	60,13%	-
Aportes a la Seguridad Social	\$	476,56	\$	501,12	4,45%	3,57%	24,56
Beneficios sociales e indemnizaciones	\$	403,63	\$	479,88	3,77%	3,42%	76,25

Subsistencias miembros de directorio	\$	260,00		1,85%	260,00	-		
Presentación Balances SUPERCIAS	\$	300,00		2,14%	300,00	-		
HONORARIOS PROFESIONALES	\$	625,00	\$	1.131,42	5,83%	8,05%	506,42	81,03%
Servicios profesionales	\$	625,00	\$	1.131,42	5,83%	8,05%	506,42	81,03%
PROVISIONES	\$	41,10	\$	41,10	0,38%	0,29%	-	0,00%
Provisión cuentas incobrables	\$	41,10	\$	41,10	0,38%	0,29%	-	0,00%
EQUIPOS Y SUMINISTROS DE OFICINA	\$	67,00	\$	152,41	0,63%	1,09%	85,41	127,48%
Equipos de oficina	\$	-	\$	111,35		0,79%	111,35	-
Suministros y materiales	\$	67,00	\$	41,06	0,63%	0,29%	25,94	-38,72%
OTROS GASTOS	\$	649,55	\$	2.676,80	6,06%	19,06%	2.027,25	312,10%
Mantenimiento y limpieza	\$	122,76	\$	134,57	1,15%	0,96%	11,81	9,62%
Publicidad y propaganda			\$	84,82		0,60%	84,82	-
Viáticos y contribuciones			\$	167,00		1,19%	167,00	-
Gastos de gestión	\$	339,29	\$	36,63	3,17%	0,26%	-	-89,20%
Impuestos, contribuciones y otros	\$	-	\$	531,17		3,78%	531,17	-
Servicios básicos			\$	1.446,18		10,30%	1.446,18	-
Otros servicios	\$	187,50	\$	74,90	1,75%	0,53%	-	-60,05%
IVA cargado al gasto			\$	201,53		1,43%	201,53	-
GASTOS FINANCIEROS	\$	5,49	\$	56,90	0,05%	0,41%	51,41	936,43%
Comisiones Bancarias	\$	5,49	\$	56,90	0,05%	0,41%	51,41	936,43%
Intereses pagados	\$	-						
Pagos por Reembolso Operadoras de Transporte	\$	461.945,42						
TOTAL GASTOS	\$	10.714,89	\$	14.046,19	100%	100%	3.331,30	31,09%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$	473,84	\$	402,10			-	-15,14%
15% Participación trabajadores	\$	71,08	\$	60,32			71,74	-15,14%
UTILIDAD GRAVABLE	\$	402,76	\$	341,79			-	-15,14%
(-) 22% Impuesto Renta Causado	\$	88,61	\$	75,19			60,98	-15,14%
(=) Utilidad antes de Reserva	\$	314,16	\$	266,59			-	-15,14%
(-) Reserva Legal	\$	31,42	\$	26,66			47,56	-15,14%
TOTAL UTILIDAD	\$	282,74	\$	239,93			-	-15,14%
							42,81	-15,14%

4.7.2.1 Análisis vertical

La cuenta que más se destaca del total de ingresos es Aportes Socios que representa el 71,96%, estos provienen de las contribuciones realizadas por parte de los accionistas. En el año 2021 las cuentas por cobrar años anteriores, el ingreso de nuevos accionistas e intereses ganados constituyen recaudos

importantes para la Compañía, estos rubros le han permitido generar mayores ganancias para cubrir gastos administrativos y operacionales.

Dentro de los gastos, la cuenta más significativa es gastos administrativos en un 71,11%, de los cuales el 60,13% corresponden a sueldos y salarios administrativos que la compañía debe pagar y estar al día con las obligaciones al personal, los aportes a la seguridad social y beneficios sociales. A pesar de los ingresos que fueron recaudados durante el ejercicio económico, estos superan con una mínima diferencia a los gastos lo que se ve reflejado en la utilidad del ejercicio del año 2021. Cabe mencionar, que la utilidad fue de \$ 239.93, dando una utilidad mensual de \$20,00 lo que significa que la organización no tiene una buena ganancia, respecto a que es una sociedad sin fines de lucro y al aporte mínimo de socios. La compañía fue creada por los mismos socios para dar cumplimiento de requisitos a los organismos de control y vigilancia.

4.7.2.2 Análisis horizontal

En el año 2021, el total ingresos creció en un 29,13%, las cuentas por cobrar a socios deudores, ingreso de socios a la compañía e intereses ganados por la póliza fueron favorables para el resultado del ejercicio. La cuenta aporte de socios tuvo una disminución del 3,37% con respecto al año 2020, esto se debió a que la administración planteó la baja en el monto de aportes con la finalidad que puedan cumplir con las obligaciones dentro de los plazos establecidos.

Los gastos crecieron notablemente en el 31,09%, especialmente por los gastos administrativos, servicios profesionales, equipos y suministros de oficina necesarios para la ejecución de operaciones y otros gastos como mantenimiento, servicios básicos y gastos financieros. Los ingresos no fueron significativos, motivo por el cual la utilidad del ejercicio disminuyó en el 15,14%.

4.7.3 Indicadores financieros

Mediante el análisis de los indicadores financieros se puede determinar la situación real en la que se encuentra la compañía para cumplir satisfactoriamente con todas las actividades tomando correctas decisiones estratégicas, administrativas y financieras.

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO TRANSAPUELA S.A		
<u>Indicador de liquidez</u>		
Fórmula	$L.C = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
Cálculo	Año 2020 $L.C = \frac{22\,623,76}{302,26} = 74,85$	Año 2021 $L.C = \frac{31\,595,73}{588,40} = 53,70$
Interpretación	<p>En el año 2020 la empresa de transporte, por cada dólar que debe en el corto plazo, tiene \$ 74,85 para cubrir las obligaciones, mientras que para el 2021 este disminuye a \$ 53,70. Esto representa que la Compañía tiene los activos corrientes superiores a los pasivos corrientes al no tener deudas con entidades financieras.</p> <p>Los activos se concentran en el grupo de los corrientes, no tiene inversión, no cuenta con activos de la cuenta propiedad, planta y equipo, lo que genera que este indicador tenga un resultado de esta magnitud.</p>	
<u>Indicador de solvencia</u>		
Fórmula	$I.S = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	
Cálculo	Año 2020 $I.S = \frac{25\,533,76}{302,26} = 84,48$	Año 2021 $I.S = \frac{34\,186,78}{588,40} = 58,10$
Interpretación	<p>En el año 2020 por cada dólar que tiene de deuda, la empresa cuenta con \$ 84,48 en los activos, y para el año 2021 este disminuye a \$ 58,10. Esto quiere significar que la Compañía tiene una mayor capacidad de financiamiento que se ve reflejada en el activo total que es mayor que el pasivo.</p> <p>Este resultado se debe a que la organización no cuenta con un nivel elevado de pasivos.</p>	

<u>Indicador de endeudamiento</u>		
Fórmula	$I.E = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Patrimonio}}$	
Cálculo	Año 2020 $I.E = \frac{302,26}{25\ 231,51} = 1,20\%$	Año 2021 $I.E = \frac{588,40}{33\ 598,38} = 1,75\%$
Interpretación	En el año 2020 la compañía tiene el 1,20% del total de su patrimonio comprometido con el total pasivo, mientras que para el siguiente tuvo un crecimiento del 1,75%. Esto significa que tiene un porcentaje bajo de deudas al no recurrir a financiamiento con terceros.	
<u>Indicadores de rentabilidad</u>		
<u>ROA (Rentabilidad sobre los Activos)</u>		
Fórmula	$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total de activos}}$	
Cálculo	Año 2020 $ROA = \frac{282,74}{25\ 533,76} = 0,011$	Año 2021 $ROA = \frac{239,93}{34\ 186,78} = 0,007$
Interpretación	Por cada dólar que se invierte en la empresa, tiene 1,11% de ganancia en el año 2020 y para el año 2021 presenta un indicador del 0,70%.	
<u>ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio)</u>		
Fórmula	$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$	
Cálculo	Año 2020 $ROE = \frac{282,74}{25\ 231,51} = 0,011$ $= 1.1\%$	Año 2021 $ROE = \frac{239,93}{33\ 598,38} = 0,007=0.70\%$
Interpretación	Por cada dólar que invierten los propietarios se tiene el 1,11% de ganancia en el año 2020, mientras que en el 2021 disminuye en 0,70%. El ROE es inferior a 1, debido al único ingreso que tiene la compañía que son las cuentas por cobrar, la utilidad no es significativa y no existe inversión por parte de los socios. En este caso, el ROA es igual al ROE porque la empresa no tiene deudas y casi la totalidad de los activos son financiados con recursos propios.	

4.7.3.1 Análisis Dupont

Mediante la aplicación del análisis Dupont, se puede identificar el uso eficiente de los recursos que ha realizado la empresa en los periodos 2020-2021.

Apalancamiento financiero		
Fórmula	$A.F = \frac{Activo}{Patrimonio}$	
Cálculo	Año 2020 $A.F = \frac{25\,533,76}{25\,231,51} = 1,01$	Año 2021 $A.F = \frac{34\,186,78}{33\,598,38} = 1,02$
Interpretación	El apalancamiento financiero es óptimo en los dos periodos, ya que es superior a 1, lo que representa que la empresa puede solicitar un financiamiento con terceros.	
ROE = (Margen de utilidad neta x Rotación de los activos totales) x Multiplicador de capital $ROE = ROA \times \text{Multiplicador de capital}$ $ROE = \frac{Utilidad\ neta}{Ventas} \times \frac{Ventas}{Activos\ totales} \times \frac{Activos\ totales}{Patrimonio}$		
	2020	2021
	$ROE = \frac{282.74}{11188.73} \times \frac{11188.73}{25533.76} \times \frac{25533.76}{25231.51}$ ROE = 0.025 x 0.44 x 1.01 ROE = 0.011	$ROE = \frac{239.93}{14448.29} \times \frac{14448.29}{34186.78} \times \frac{34186.78}{33598.38}$ ROE = 0.017 x 0.42 x 1.02 ROE = 0.007

El modelo Dupont se considera desde tres aspectos: el margen de utilidad neta para el último periodo ha disminuido, lo que significa que, la organización no ha logrado un buen manejo de costos y gastos; por tanto, el resultado de la utilidad no es significativo. Así mismo, la rotación de activos ha decrecido en relación al año anterior, por el motivo de que la empresa no ha recuperado las cuentas por cobrar que provienen de los aportes socios, el cual es el principal rubro en el activo ya que no cuenta con activos fijos e inventarios.

Evidentemente, el margen de utilidad neta es mínimo y no hay uso eficiente de la inversión dentro de la organización. El apalancamiento financiero en los dos periodos se ha mantenido constante, debido a que la empresa se financia con recursos propios y no mantiene obligaciones con terceros. Es así

que, la rentabilidad de la Compañía de Transporte proviene del rendimiento sobre los activos de cuentas por cobrar.

4.8 Evaluación del Control Interno: Modelo COSO I

En esta sección, se aplicó el cuestionario de control interno al personal de la empresa, con el fin de obtener información respecto a los cinco componentes, de acuerdo con el modelo COSO I.

4.8.1 Ambiente de Control

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO TRANSAPUELA S.A.						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (MODELO COSO I)						
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF.	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
Filosofía empresarial						
1	¿La compañía tiene definido su marco filosófico (misión, visión y objetivos)?	X				No tiene definido los objetivos institucionales
Integridad y valores éticos						
2	¿Existe un código de ética definido por la compañía y se lleva a cabo dentro de la organización?		X			
Estructura organizativa						
3	¿La empresa tiene definida su estructura organizacional?	X				
4	¿La dirección evalúa regularmente la estructura organizativa conforme a las actividades que se cumplen?	X				
5	¿La empresa cuenta con una planificación estratégica definida?	X				
Administración estratégica						
6	¿Existen indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos en la gestión administrativa?		X			
7	¿Existe compromiso y responsabilidad en la elaboración de la información financiera?		X			Falta de aplicación de las NIIF para PYMES.
8	¿Se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta para evaluar la gestión de la organización?	X				
Asignaciones de autoridad y responsabilidad						
9	¿Existe una delegación de autoridad dentro de la organización?	X				

10	¿La empresa cuenta con personal con experiencia suficiente para llevar a cabo las funciones?		X			El informe comisario no es realizado por una persona profesional de Contabilidad o áreas afines
11	¿La responsabilidad para la toma de decisiones está relacionada con la asignación de autoridad y responsabilidad?	X				
<u>Políticas y prácticas de recursos humanos</u>						
12	¿La empresa tiene implementados procesos para la contratación de personal?		X			
13	¿La empresa ha definido un perfil profesional para cada uno de los cargos?		X			
14	¿Existe un estatuto aprobado que especifique las responsabilidades y obligaciones de la Junta General de socios y directivos de la compañía?	X				
<u>Competencia del personal y evaluación del desempeño</u>						
15	¿La empresa tiene implementados procesos para evaluar el desempeño del personal?		X			
16	Los directivos de la organización cumplen satisfactoriamente las funciones hacia el cumplimiento de objetivos.		X			
<u>Rendición de cuentas</u>						
17	¿Se realiza la rendición de cuentas anuales dentro de la organización?	X				
18	¿Los directivos realizan informes de manera periódica a ser presentada a la Junta General de Accionistas?	X				
Total		10	8			

Fórmula de cálculo

Nivel de confianza	$\frac{\text{Calificación positiva} * 100}{\text{Total preguntas}}$	
NC	$\frac{10 * 100}{18}$	= 56%
Nivel de riesgos	100% – NC	
NR	100% - 56% = 44%	

ESCALA DE VALORACIÓN			
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
Bajo	15%-50%	Alto	85%-50%
Moderado	51%-75%	Moderado	49%-25%
Alto	76%-95%	Bajo	24%-5%

Figura 8

Porcentaje: Ambiente de control



Nota: Elaboración propia. Fuente: Porcentaje de nivel de riesgo y confianza.

Análisis

La compañía se dedica a la prestación de servicio de Transporte, tiene definida su misión y visión como parte fundamental de la razón de ser de la empresa, excepto los objetivos institucionales que son el medio para el cumplimiento de metas deseadas y el desarrollo empresarial; además, no cuenta con un código de ética donde se establezcan principios morales y profesionales que le ayuden a fomentar un buen ambiente laboral para el desarrollo de las actividades.

La organización no ha determinado indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos en la gestión administrativa que permita evaluar la consecución de los objetivos. En la elaboración de la información financiera se detallan los resultados del ejercicio económico; por ende, debe ser realizado por un profesional contable que conozca la normativa aplicable para la compañía, el informe de comisario interno no ha sido realizado por un profesional con experiencia en el área financiera o contable, para su presentación a la Junta

General de Accionistas y entes de control. La compañía no ha implementado procesos para la contratación del personal y no ha definido un perfil profesional para cada uno de los cargos que asegure el grado de conocimiento y profesionalismo que contribuya a la gestión y ejecución de las actividades.

4.8.2 Evaluación del Riesgo

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO TRANSAPUELA S.A.						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (MODELO COSO I)						
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
Riesgos para la empresa						
1	¿La compañía cuenta con planificación estratégica, operativa y planes de acción?	X				
2	¿La empresa ha definido estrategias para un adecuado manejo de los recursos, en búsqueda de un mayor beneficio para la entidad?	X				
3	¿La compañía ha implementado técnicas para la identificación de riesgos externos e internos?		X			
4	En la identificación del riesgo ¿se determina la frecuencia, probabilidad e impacto?		X			
5	¿Se han implementado procedimientos para supervisar y evaluar los riesgos de manera periódica?		X			
6	¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que puedan afectar a la compañía?		X			
7	¿Se han asignado los recursos necesarios para financiar el plan de mitigación de riesgos?		X			
Gestión para el cambio						
8	¿Se desarrollan actividades que permitan el cumplimiento de lo planificado para una adecuada gestión administrativa dentro de la compañía?	X				
9	¿La compañía toma medidas para asegurar que los socios que ingresen a la organización adopten los principios y políticas organizacionales?	X				
Total		4	5			

Fórmula de cálculo

NC	$\frac{4 * 100}{9}$	44%
Nivel de riesgos	100% – NC	
NR	100% - 44% = 56%	

ESCALA DE VALORACIÓN			
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
Bajo	15%-50%	Alto	85%-50%
Moderado	51%-75%	Moderado	49%-25%
Alto	76%-95%	Bajo	24%-5%

Figura 9

Porcentaje: Evaluación del riesgo



Nota: Elaboración propia. Fuente: Porcentaje de nivel de riesgo y confianza.

Análisis

La empresa no ha implementado un plan de mitigación de riesgos, ni ha establecido técnicas necesarias para detectar y valorar los riesgos internos y externos que se puedan presentar con su frecuencia, probabilidad e impacto. Al no detectar esos riesgos, no puede contrarrestar las amenazas, no garantiza tener confianza en reducir el grado de afectación en la administración y gestión financiera de la compañía. No se han implementado mecanismos para evaluar los posibles cambios en los procesos internos de manera periódica, enfocados a un análisis previo para la correcta toma de decisiones en la organización que afecten al cumplimiento de objetivos.

4.8.3 Actividades de Control

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO TRANSAPUELA S.A.						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (MODELO COSO I)						
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿La empresa cuenta con políticas y normas internas dirigidas a directivos y socios?	X				Reglamento Interno de la Compañía
2	¿Se realiza el proceso de validación de documentos fuente antes de hacer el registro contable?	X				
3	¿La organización tiene definidas las funciones del personal y tareas, de acuerdo a su cargo?	X				
4	¿La empresa dispone de un presupuesto asignado que permita la ejecución de actividades?	X				Presupuesto anual
5	¿Se elaboran y difunden informes en cuanto a la gestión administrativa y financiera de la empresa?	X				Informes a los Entes de Control y Junta G. de Accionistas.
6	¿Se realizan procesos de seguimiento a las recomendaciones presentadas en los informes por parte de los Entes de Control? Declaración como recaudaciones de fondos de terceros. Bienestar para los socios.		X			Se realiza seguimientos a la justificación de los ingresos y gastos de la compañía, la declaración incorrecta que se realizó al SRI, generó una multa de \$15.000,00 USD en el periodo 2021
7	¿Los informes financieros son aprobados por la Junta General de Socios?	X				Reuniones ordinarias
8	¿Se aplican las NIIFs para PYMES y las NICs para una adecuada presentación de los estados financieros?		X			Resolución SUPERCÍAS
9	¿La institución presenta el estado de situación financiera, estado de resultados integrales, estado del flujo del efectivo, estado de cambios del patrimonio y notas a los estados financieros a los Entes de Control dentro de los plazos establecidos?	X				
10	¿Se deja evidencia en documentos autorizados por el Servicio de Rentas Internas y registros internos de la	X				Estos registros y trámites se realizan en línea

	compañía de los cobros y pagos realizados?				
11	¿Existe un archivo ordenado cronológicamente que contenga las evidencias de las operaciones administrativas, financieras y presupuestarias de la compañía?	X			Se archivan de manera ordenada en carpetas y de forma digital.
12	¿Existe separación de funciones desempeñadas por el personal encargado de efectuar el cobro de aportes a los socios, el registro, el depósito y las conciliaciones bancarias?	X			Cada directivo cumple con su rol: Aportes de socios (secretaria y tesorera) y contadora.
13	¿La empresa tiene establecido un sistema de registro permanente para el control y recaudo de las aportaciones socios?		X		
Total		10	3		

Fórmula de cálculo

NC	$\frac{10 * 100}{13}$	77%
Nivel de riesgos	100% - NC	
NR	100% - 77% = 23%	

ESCALA DE VALORACIÓN			
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
Bajo	15%-50%	Alto	85%-50%
Moderado	51%-75%	Moderado	49%-25%
Alto	76%-95%	Bajo	24%-5%

Figura 10

Porcentaje: Actividades de control



Nota: Elaboración propia. Fuente: Porcentaje de nivel de riesgo y confianza.

Análisis

La Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros mediante la Resolución No. SC.ICI. CPAIFRS.G.11.010, expide un reglamento para la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para PYMES) para las organizaciones que están bajo su control; Sin embargo, la Sociedad Anónima no ha adoptado esta normativa que le ayude a presentar los documentos financieros a los Entes de Control y a la correcta toma de decisiones sobre los recursos disponibles.

En la compañía no se efectuó seguimiento alguno a los movimientos realizados por la ex contadora quien fue la encargada de hacer las declaraciones de Impuestos al Servicio de Rentas Internas en el Formulario 101, por lo que registró como ingresos de la compañía los fondos de terceros y produjo una multa de 15 000,00 USD. Cabe mencionar que la compañía no persigue fines de lucro sino el bienestar de los socios.

La empresa no ha establecido un sistema de registro para el control y seguimiento de las aportaciones pendientes de pago por parte de los socios y por ende el recaudo no se realiza en su totalidad; además existe el incumplimiento por parte de accionistas de años anteriores.

4.8.4 Información y Comunicación

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO TRANSAPUELA S.A.						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (MODELO COSO I)						
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N °	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿La información financiera es presentada de forma ordenada a la Junta General de Accionistas y Entes de Control?	X				Después de la aprobación de la Junta General de Accionistas se presenta a los Entes de Control
2	¿Los movimientos económicos son registrados de manera oportuna en los sistemas de información?		X			Registro de información de manera manual
3	¿Los planes de inversión son socializados y aprobados en Junta General de Socios?	X				Son aprobados para llevarse a cabo.
4	¿Los directivos brindan información a los socios sobre los resultados obtenidos de la ejecución frente a lo planificado?	X				Informe de gerencia y comisario interno.

5	¿Se cumple con todos los requisitos y los plazos establecidos por la Superintendencia de Compañías para la presentación de la información?	X				Si se cumplen los plazos establecidos para la presentación de la información.
6	¿Se realiza con frecuencia la supervisión y control de los procesos administrativos y financieros?		X			
7	¿La máxima autoridad convoca a reuniones ordinarias de manera oportuna?	X				
8	¿Existe una buena comunicación entre directivos y socios?	X				
9	¿Se suministra a los directivos la información necesaria para cumplir con las actividades?	X				
Total		7	2			

Fórmula de cálculo

NC	$\frac{7 * 100}{9}$	78%
Nivel de riesgos	100% - NC	
NR	100% - 78% = 22%	

ESCALA DE VALORACIÓN			
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
Bajo	15%-50%	Alto	85%-50%
Moderado	51%-75%	Moderado	49%-25%
Alto	76%-95%	Bajo	24%-5%

Figura 11

Porcentaje: Información y comunicación



Nota: Elaboración propia. Fuente: Porcentaje de nivel de riesgo y confianza.

Análisis

En el caso de la Compañía de Transporte los movimientos económicos no son registrados mediante un sistema de información, los registros de los hechos económicos los realizan de forma manual, lo que puede generar información errónea. Para la consecución adecuada de las actividades debe existir una supervisión y control constante por parte de la máxima autoridad a cada uno de los procesos; los informes de la gestión administrativa de la organización para ser presentados a los Entes de Control y la Junta General de Accionistas deben ser elaborados de manera oportuna por un profesional contable o en áreas relacionadas. Así mismo, debe realizarse continuamente una inspección a los registros e información presentada por la contadora de la compañía, quien es la responsable del desarrollo de la información contable, que permita conocer el resultado de la ejecución de las actividades mediante datos verídicos.

4.8.5 Seguimiento y Monitoreo

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO TRANSAPUELA S.A.						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (MODELO COSO I)						
COMPONENTE: SEGUIMIENTO Y MONITOREO						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			REF	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Se efectúa un seguimiento para asegurar que se tomen acciones correctivas necesarias ante incidencias detectadas por los directivos y administradores?		X			Informes de gerencia y comisario interno
2	¿Se han implementado procedimientos para el seguimiento y la evaluación a las actividades de control para el cumplimiento de objetivos institucionales?		X			Informes a la Junta General de Accionistas
3	¿Realizan un seguimiento continuo del control interno de las actividades administrativas y financieras?		X			
4	¿Se evalúa y supervisa de manera continua la calidad del sistema de control interno en la compañía?		X			
5	¿Evalúan los resultados de los planes de inversión?	X				
6	¿Se investigan las quejas presentadas por los clientes sobre los servicios brindados?	X				
Total		2	4			

Fórmula de cálculo

NC	$\frac{2 * 100}{6}$	33%
Nivel de riesgos	100% – NC	
NR	100% - 33% = 67%	

ESCALA DE VALORACIÓN			
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
Bajo	15%-50%	Alto	85%-50%
Moderado	51%-75%	Moderado	49%-25%
Alto	76%-95%	Bajo	24%-5%

Figura 12

Porcentaje: Seguimiento y monitoreo



Nota: Elaboración propia. Fuente: Porcentaje de nivel de riesgo y confianza.

Análisis

La compañía no ha implementado mecanismos que aseguren la correcta toma de decisiones en la evaluación de las operaciones de control que son necesarias para hacer frente a las incidencias detectadas por parte de los directivos, lo que influye en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales. Además, no se realiza el seguimiento continuo de las actividades administrativas y financieras que permitan desempeñar acciones oportunas dentro de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la compañía. En el caso de la sociedad aún no se ha aplicado un sistema de control interno que asegure la información financiera para el buen funcionamiento, gestión y dirección de las actividades, así como el manejo y optimización de los recursos económicos que no afecte su desarrollo y los resultados esperados.

4.9 Balanced Score Card

Figura 13

Balanced Score Card

Componente 2	Subcomponente 3	Riesgo 4	Proceso 5	Descripción del Riesgo 6	Factores externos							Factores internos					Riesgo Inherente 12	Controles 13	Importancia 14	Probabilidad 15	Impacto 16	Riesgo Residual 17	Priorización 18	Actividades 19	Responsables (Cargo) 20	Recursos 21	Cronograma			Indicadores 25
					Económicos	Medioambientales Políticos y Legales	7 Sociales	Tecnológicos	Infraestructura	8 Personal	Procesos	Tecnología	9	10	11	Duración 22											Fecha Inicio 23	Fecha Término 24		
Ambiente de control	Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos, 2: Ejercer la responsabilidad de supervisión y 5: Aplicar la rendición de cuentas.	Cuentas por cobrar aportes socios tuvo una variación relativa del 115,13%.	Proceso Administrativo y Financiero	En comparación al año 2020, cuentas por cobrar aportes socios tuvo un crecimiento del 115,13%. A causa de la acumulación aporte socios de años anteriores.				x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Seguimiento periódico a las cuentas por cobrar años anteriores.	10	3	2	ALTO	1	Emitir informes anuales sobre los resultados del ejercicio económico. Revisar la antigüedad de la cuenta contable y verificar la provisión de cuentas incobrables.	Gerente general y Contador	Materiales, humanos, temporales, económicos	154 días	26/7/2022	31/12/2022	El 100% de las organizaciones deben verificar y tener un registro actualizado de las cuentas por cobrar para llevar a cabo una información contable oportuna.	
Ambiente de control	Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos, 2: Ejercer la responsabilidad de supervisión y 5: Aplicar la rendición de cuentas.	La cuenta Aportes socios tuvo una variación relativa del 3,37%.	Proceso Administrativo y Financiero	Para el año 2021, la cuenta de Aportes socios tuvo una disminución del 3,37% en comparación al año 2020. Esto se debió a que el monto de aportación de los socios no estaba siendo cumplido en los plazos requeridos por la entidad.				x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Inspección al cumplimiento de las aportaciones según los plazos establecidos por la compañía.	10	3	2	ALTO	2	Establecer condiciones de pago de los aportes. Seguimiento a los socios deudores.	Gerente general y Contador	Materiales, humanos, temporales, económicos	154 días	26/7/2022	31/12/2022	El 100% de las organizaciones deben buscar estrategias de pago para los socios, de manera que genere ingresos de la actividad económica.	
Ambiente de control	Principio 2: Ejercer la responsabilidad de supervisión y 5: Aplicar la rendición de cuentas.	La utilidad del ejercicio tuvo una variación relativa del 6,47%.	Proceso Administrativo y Financiero	En relación al crecimiento de cuentas por cobrar y el retraso de aportaciones socios la utilidad del ejercicio disminuyó en el 6,47% en comparación al año anterior 2020.				x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Gestión administrativa y financiera de los recursos.	10	3	2	ALTO	3	Administrar de manera eficiente los recursos. Realizar una evaluación periódica de los ingresos y gastos de la compañía.	Gerente general y Contador	Materiales, humanos, temporales, económicos	154 días	26/7/2022	31/12/2022	El 100% de las organizaciones deben gestionar los recursos de manera que se tenga los suficientes ingresos y por ende, se genere una utilidad a favor de los accionistas.	
Ambiente de control	Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos, 2: Ejercer la responsabilidad de supervisión y 5: Aplicar la rendición de cuentas.	Falta de seguimiento y supervisión a la información presentada en las declaraciones realizadas en el Servicio de Rentas Internas	Proceso Administrativo	No se realizaron las declaraciones correspondientes a los ingresos de la compañía conforme a los aportes e ingresos de nuevos socios. Inobservando el art. 22 y 20 de la Ley de Régimen Tributario Interno; art. 96 # 1 y d) y e) del Código Tributario.				x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Supervisión e inspecciones de los movimientos registrados en el ejercicio económico.	10	3	2	ALTO	4	Registrar los ingresos y egresos de la compañía dando cumplimiento a la normativa y dejar constancia de la información financiera. Control previo de los ingresos y egresos a las Declaraciones del Servicio de Rentas Internas. Elaborar un informe resumen de los totales de ingresos y egresos de manera periódica.	Gerente general y Contador	Materiales, humanos, temporales, económicos	154 días	26/7/2022	31/12/2022	El 100% de las organizaciones deben realizar el registro de ingresos y egresos para las declaraciones, dando cumplimiento a la normativa y presentación a los Entes de Control.	

Información y comunicación	Principio 13: Utilizar información pertinente.	Ausencia de comprobantes de ingresos y egresos	Proceso Administrativo y Financiero	La empresa de Transporte no ha emitido comprobantes de ingresos y egresos pre impresos y pre numerados para respaldar la información. Incumpliendo el numeral 4.3 Contabilidad, 4.3.2 Documentación de respaldo y su archivo y 4.3.3 Oportunidad en el registro de los hechos económicos del Manual de Control Interno.		x		x		x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Supervisión de la emisión de comprobantes de ingresos y egresos que evidencie información fiel de la compañía.	10	3	2	ALTO	5	La compañía debe elaborar los comprobantes de ingresos y egresos conforme a requisitos principales para contar con una información clara y oportuna. Utilizar los comprobantes respectivos que aseguren el registro de los hechos económicos en el momento que suceden.	Máxima autoridad	Materiales, humanos, temporales, tecnológicos	154 días	26/7/2022	31/12/2022	El 100% de las organizaciones deben gestionar los comprobantes de ingresos y egresos que le permita sustentar la información de manera ordenada.
Ambiente de control	Principio 3: Establecer, la autoridad y la responsabilidad. 5: Aplicar rendición de cuentas.	De la totalidad de los socios, no todos disponen de unidades de transporte.	Proceso Administrativo	En la organización actualmente hay 50 socios activos que disponen de 35 unidades de transporte. El 50% de socios solo cuenta con acciones y derechos, mas no con una unidad de transporte.						x	x			10	3	2	ALTO	Actualizar el reglamento interno con nuevas políticas que direccionen las actividades y cumplimiento de requisitos y responsabilidad de los socios.	10	3	1	MODERADO	6	Definir políticas para el ingreso de nuevos socios. Socializar con los accionistas la importancia de una unidad de transporte para una equidad en obligaciones y responsabilidades.	Toda la organización	Materiales, humanos, temporales, tecnológicos	154 días	26/7/2022	31/12/2022	El 100% de las organizaciones deben cumplir con requisitos y obligaciones para formar parte de la empresa y el desarrollo de las actividades operativas.
Ambiente de control	Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos. 2: Ejercer la responsabilidad de supervisión y 5: Aplicar la rendición de cuentas.	La organización no cuenta con un Sistema de Control Interno.	Proceso Administrativo	La organización no promueve la eficacia y eficiencia en cada una de sus operaciones ya que no tiene un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO I y a sus cinco componentes.		x				x	x			10	3	3	ALTO	Establecer y dar seguimiento al Sistema de Control Interno en base a los cinco componentes.	10	3	3	ALTO	7	Capacitación a los directivos sobre el beneficio de implementar el Marco de Control Interno: COSO I. Control y monitoreo de cada uno de los procesos para la prevención y mitigación de riesgos.	Máxima autoridad	Materiales, humanos, temporales, económicos	154 días	26/7/2022	31/12/2022	El 100% de las organizaciones y más siendo una Sociedad Anónima deben contar con un Sistema de Control Interno para una buena gestión y razonabilidad de sus estados financieros.
Ambiente de control	Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos. 2: Ejercer la responsabilidad de supervisión.	Falta de aplicabilidad de las NIIFs y NICs.	Proceso Administrativo y Financiero	La organización ha incumplido las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes. NIC 1. Presentación de Estados Financieros, para la elaboración y presentación del juego completo de los Estados Financieros.		x				x	x	x		10	3	3	ALTO	Supervisión en la aplicación de la normativa vigente y presentación a los Entes de Control.	10	3	3	ALTO	8	Aplicación obligatoria de las NIIFs para PYMES y NICs en los Estados Financieros. Revisión sobre las NIIFs y NICs aplicables a la empresa.	Contadora	Materiales, humanos, temporales, económicos	154 días	26/7/2022	31/12/2022	El 100% de las organizaciones en su Información Financiera deben aplicar las NIIF y NIC para presentar información relevante y razonable sobre la situación económica de la empresa y la toma de decisiones.
Ambiente de control	Principio 2: Ejercer la responsabilidad de supervisión.	Falta de un registro de aportaciones de socios	Proceso Administrativo	La organización no cuenta con un registro actualizado de socios que cumplen con sus aportes a plazos establecidos y deudores, que permita obtener información verídica de las cuentas por cobrar aportes socios en el ejercicio económico.		x				x	x	x		10	3	3	ALTO	Seguimiento y control de las aportaciones socios que están al día con las obligaciones y deudores para obtener una base de datos actualizada.	10	3	2	ALTO	9	Realizar un registro de los aportes de socios y el cumplimiento de obligaciones para la presentación oportuna de la información financiera en la organización. Inspección constante del registro actualizado de aportes socios.	Contadora, Gerente	Materiales, humanos, temporales, económicos	154 días	26/7/2022	31/12/2022	El 100% de las organizaciones deben mantener su información registrada de manera ordenada para verificar el pago de aportes por parte de los socios y un correcto manejo en las cuentas por cobrar.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Análisis de riesgos.

4.10 Matriz FODA

El análisis FODA es una técnica de diagnóstico que permite conocer a la entidad los factores internos: las fortalezas y debilidades; entorno externo: oportunidades y amenazas esto ayuda a la organización para la toma decisiones.

Tabla 14

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. La compañía cuenta con el permiso de operaciones a nivel nacional.	O1. Existe un alto segmento de la población que necesita adquirir el servicio.
F2. Cumplimiento de la normativa ante los organismos de control.	O2. Crecimiento en el mercado del transporte.
F3. Las unidades de transporte son apropiadas para brindar el servicio.	O3. La compañía tiene contratos con varias empresas para brindar el servicio de transporte.
F4. Manejo eficiente de la cartera de clientes.	O4. Existe demanda en la prestación del servicio de transporte.
F5. Unidades de transporte propias de los socios.	O5. Los clientes requieren los servicios de empresas reconocidas.
DEBILIDADES	AMENANZAS
D1. Incremento de las cuentas por cobrar a socios por aportes atrasados.	A1. Competencia de empresas que ofertan el mismo servicio en el sector.
D2. Ausencia de un sistema de control interno	A2. Variación de los precios de los combustibles.
D3. Falta de aplicación de herramientas financieras que permitan conocer el comportamiento de las cuentas anuales.	A3. Regulaciones a las empresas de transporte por parte de los organismos de control.
D4. El Reglamento Interno de la compañía no se encuentra actualizado.	A4. Restricciones vehiculares durante la emergencia sanitaria.
D5. La compañía no cuenta con registros individuales de las aportaciones de los socios.	A5. Precios elevados para el mantenimiento de las unidades de transporte.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Análisis FODA de la empresa.

4.10.1 Cruces estratégicos

Tabla 15

Cruces estratégicos

FORTALEZAS-OPORTUNIDAD	FORTALEZAS-AMENANZAS
<p>F1-O1 Actualización del permiso de Operaciones donde se registre a todos los vehículos, de manera que puedan cubrir las necesidades de la población en lo que se refiere al transporte de carga pesada.</p> <p>F2-O3 Cumplir con las exigencias de los organismos de control, para el ingreso de las unidades de transporte con empresas reconocidas.</p>	<p>F3-A1 Mantener a las unidades de transporte en óptimas condiciones con la finalidad de cubrir las expectativas y necesidades del cliente.</p> <p>F5-A3 Incentivar a los transportistas a que cumplan con las regulaciones por parte de los organismos de control y vigilancia.</p>
DEBILIDADES-OPORTUNIDADES	FORTALEZAS-DEBILIDADES
<p>D3-O5 Aplicar análisis vertical, horizontal y ratios en los estados financieros que permita tomar decisiones de los recursos y aprovechar el segmento de clientes.</p> <p>D2-O3,5 Implementar un sistema de control interno a fin de identificar, evaluar y minimizar los riesgos internos de la compañía sin afectar su actividad económica.</p>	<p>F2-A1 Actualizar el reglamento interno de la compañía para que permita establecer políticas que rijan tanto a directivos y a socios en cuanto al pago de las aportaciones, con la finalidad conseguir una imagen institucional de cumplimiento.</p> <p>Establecer en el reglamento que cada socio ingrese una unidad de transporte a la compañía, a fin de que todos tengan derechos y obligaciones.</p>

Nota: Elaboración propia. Fuente: Cruce estratégico de la empresa.

4.11 Análisis Pest

Es un instrumento que ayuda a definir el entorno externo de la compañía analizando cada uno de los factores que influyen en el desarrollo del giro de la empresa, para ello se presentan los siguientes:

Tabla 16

Análisis PEST

Factores Políticos	<ul style="list-style-type: none">- La recesión económica en el Ecuador, afecta a todos los medios productivos como a la compañía de transporte por la disminución de las actividades y no le permitiría cubrir las necesidades del cliente satisfactoriamente.- La Ley Orgánica de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial para el control de las unidades de transporte y cumplimiento de normas para el buen servicio.- Políticas ambientales para que la compañía se acoja a determinadas acciones de minimizar los impactos y preservar el medio ambiente.
Factores Económico	<ul style="list-style-type: none">- La variación de los precios de combustible, afectaría a la movilización del transporte en general y el satisfacer las necesidades del cliente.- El aumento de la producción textil, maderero y agrícola de las grandes empresas beneficiaría a la compañía en adquirir el servicio.- Firma de nuevos convenios con grandes empresas para el incremento de la posibilidad de prestar servicios con unidades de la compañía.- Cumplimiento del pago con los Organismos de Control.
Factores Socioculturales	<ul style="list-style-type: none">- El domicilio donde se encuentra situada la compañía, está ubicado fuera de la ciudad y por ser un lugar pequeño afecta a la contratación del servicio de transporte.- La calidad en la prestación del servicio por tal razón, ha influenciado en la buena imagen que tiene el cliente y requiera del transporte.
Factores Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none">- Innovación en la tecnología, para procesar información financiera adecuada mediante la utilización de un sistema contable apropiado para la empresa.- Los sistemas informáticos proporcionarían un respaldo de información ágil y oportuna del registro actualizado de socios.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Análisis PEST de la empresa.

4.12 Entrevistas

Con el propósito de recabar información sobre la gestión financiera que se efectúa en la Compañía en el ámbito interno, se realizaron entrevistas a la señora Gerente General y a la Contadora, que son las personas directamente involucradas en el estudio de caso.

4.12.1 Análisis de la Entrevista a la Gerente General

La entrevista fue aplicada a la Ing. Alexandra Mejía quien cumple la función de Gerente General de la Compañía de Transporte Pesado “TRANSAPUELA S.A.” lleva ejerciendo sus actividades desde el 23 de enero de 2021 hasta la fecha actual, por tanto, ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial de la entidad. La compañía cuenta con el estatuto de creación donde

menciona que está legalmente constituida con fecha 06 de enero de 2009 e inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Cotacachi el 26 de enero de 2009, la actividad económica es la prestación del servicio de transporte de carga pesada.

La compañía ha implementado un Estatuto Interno en el año 2012 en el cual se detalla la misión, visión y valores; la estructura orgánica, las funciones, atribuciones, responsabilidades y prohibiciones que tiene a su cargo el personal; además de las políticas, sanciones y multas que rigen para todos quienes conforman la organización, cabe mencionar que dicho reglamento no ha sido actualizado. Dentro de la empresa se llevan a cabo 4 reuniones al año y pueden realizarse otras adicionales en caso de ser necesario, con la Junta General de Accionistas y directorio.

En la organización existen profesionales capacitados que cumplen con el desarrollo de las actividades administrativas y en caso de ser necesario, realizan consulta con abogados societarios antes de tomar una decisión. La compañía cumple con la aprobación de la información financiera a inicios del año siguiente, por parte de la Junta General de Accionistas, posterior a ello realiza la presentación de los Estados Financieros a los Entes de Control dentro de los plazos establecidos, con la finalidad de evitar sanciones.

En la gestión actual se han realizado ventas de acciones, de las cuales los montos son determinados por los mismos socios quienes se encargan de establecer el valor de venta de cada acción, de acuerdo con precio del mercado; esto representa un ingreso para la compañía. El Reglamento Interno establece políticas de cobro de aportes a socios, algunas de estas contribuciones no se cancelan en su totalidad por el incumplimiento de socios y esto dificulta que la compañía siga con la ejecución de las operaciones diarias.

4.12.2 Análisis de la Entrevista a la Contadora

La entrevista fue realizada a la contadora de la entidad, quien es la persona encargada del registro de los hechos y transacciones económicas, así

como de la elaboración de los informes contables en base a los documentos fuente, los ingresos y gastos del periodo. Una vez finalizado el ejercicio económico la compañía muestra los Estados Financieros en reunión de Junta General de Accionistas, junto con los informes de gerencia, presidencia y de Comisario Interno, para su aprobación; en un plazo de 3 meses esta información será presentada a los Entes de Control. La información financiera será elaborada de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES).

Respecto al financiamiento, la compañía lo realiza con recursos propios que provienen de los aportes mensuales de los socios e ingreso de nuevos accionistas, esto le ha permitido cubrir los gastos en los periodos 2020-2021 al no tener endeudamiento con entidades bancarias.

La empresa no cuenta con un sistema contable para el registro de los movimientos económicos, las operaciones se realizan de manera manual y solamente evidencia los ingresos mediante recibos. Esto significa no tienen comprobantes tanto de ingreso como de egreso pre numerados y preimpresos para respaldar la información. Así mismo no emite liquidaciones de compra para cancelar la prestación de servicios de terceros. Además, no cuenta con un sistema de control interno basado en procesos y políticas para contrarrestar riesgos que puedan afectar a la actividad económica de la compañía.

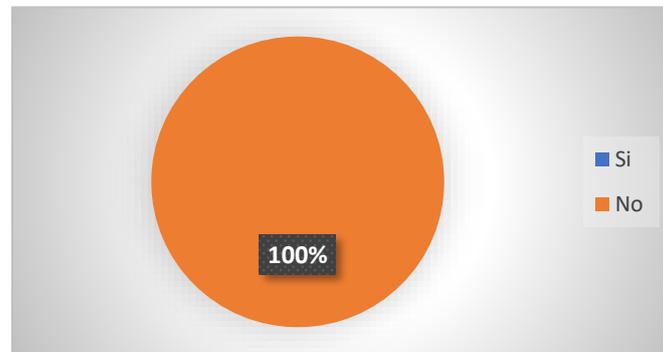
4.13 Análisis de la encuesta a la Junta General de Accionistas

Debido a que los socios de la compañía son de diferentes ciudades de la Provincia de Imbabura e incluso de Quito, no se pudo recabar información de manera física, para ello se logró conocer los puntos de vista sobre la gestión y el entorno interno de la organización a través de una encuesta aplicada por medio de Google Forms.

1. ¿La organización cuenta con un reglamento actualizado, acorde a las actividades operativas que desarrolla?

Figura 14

Reglamento actualizado



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

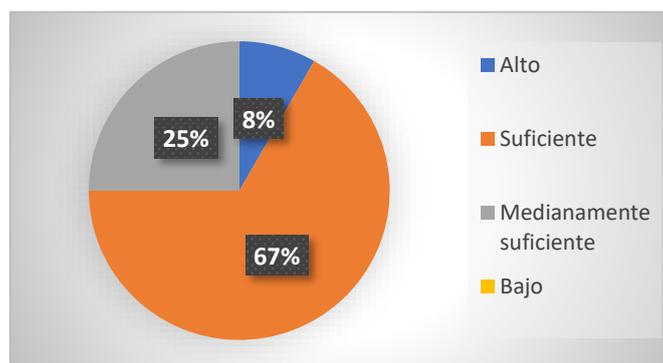
Análisis:

La Compañía cuenta con un Reglamento interno, este no ha sido actualizado, lo que significa que no cuenta con una guía e instrucciones necesarias para el cumplimiento de responsabilidades y obligaciones para la correcta toma de decisiones en favor de la organización.

2. Su nivel de conocimiento sobre las políticas que rigen dentro de la organización es:

Figura 15

Conocimiento de políticas



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

Análisis:

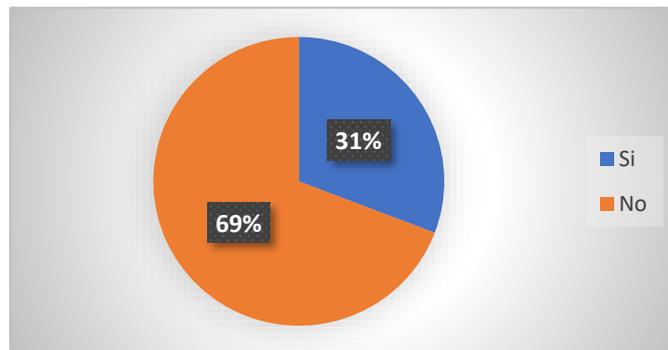
Un gran porcentaje de la Junta General de Socios expresa que cuenta con un conocimiento suficiente respecto a las políticas que se emplean en su

organización, lo que implica que están al tanto de lo que se realiza para el desarrollo y crecimiento de la entidad.

3. ¿Las políticas de cobro de aportes a los socios se ejecutan conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Institución?

Figura 16

Aportes de los socios



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

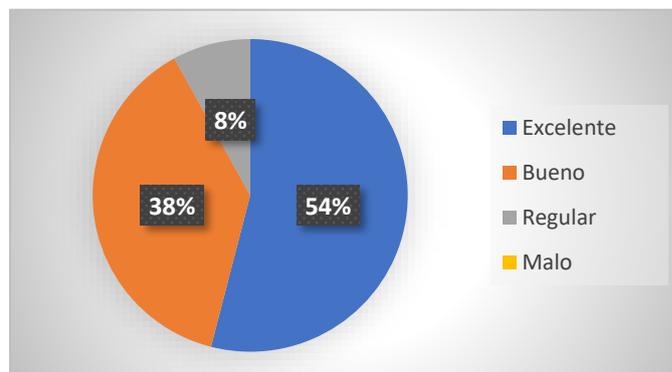
Análisis:

Un elevado porcentaje de los accionistas menciona que, las políticas de cobro implementadas se ejecutan de acuerdo con la normativa interna, mientras que el resto expresa que ha presentado dificultades al momento de cancelar su cuota.

4. ¿Cómo evalúa la gestión administrativa que realizan los directivos de la Compañía?

Figura 17

Evaluación de la gestión administrativa



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

Análisis:

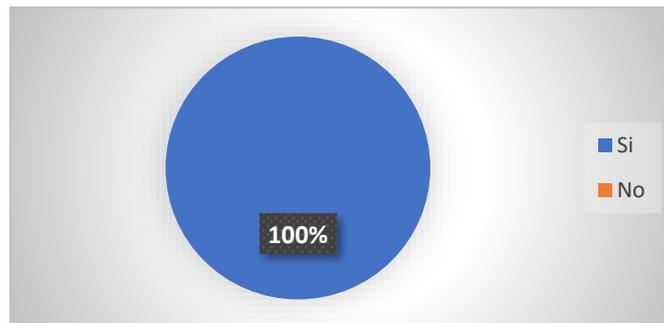
La mayoría de los socios de la compañía evalúan de una manera excelente la gestión de los directivos que se encuentran a cargo de la

administración y dirección de la institución. Esto significa que están conformes con el desempeño, organización y la forma de tomar decisiones.

5. ¿Las reuniones ordinarias son comunicadas de manera oportuna?

Figura 18

Reuniones ordinarias



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

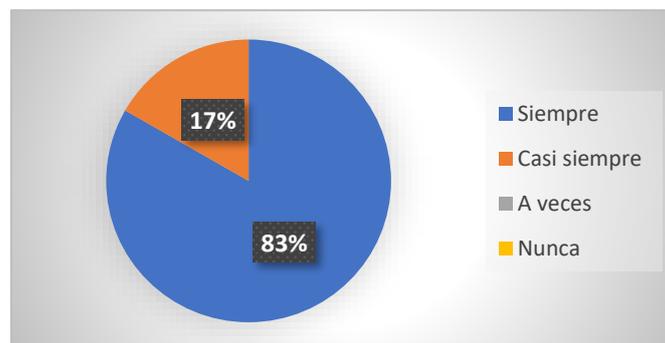
Análisis:

Los accionistas mencionaron que las convocatorias para las reuniones ordinarias se comunican con un tiempo considerable, para lo cual los directivos de la organización realizan las notificaciones utilizando diferentes medios para que el socio participe tenga conocimiento, dando cumplimiento a lo estipulado en el Estatuto y la Ley de Compañías.

6. ¿El personal directivo de la compañía comunica de forma periódica los resultados del ejercicio económico, así como de las operaciones y movimientos significativos de recursos para su aprobación?

Figura 19

Comunicación de forma periódica



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

Análisis:

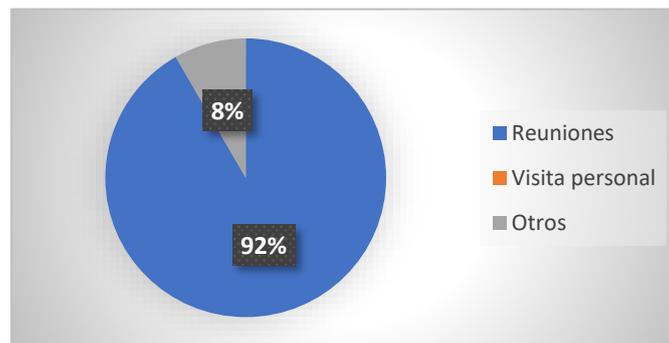
Gran parte de los socios mencionan que los directivos de la compañía siempre dan cumplimiento a la presentación y aprobación de los resultados del

periodo, por tanto, cumple con la comunicación a la Junta General de Accionistas, así como a lo que establecen los Entes de Control y vigilancia.

7. A través de qué medios se entera de la gestión administrativa y financiera que realizan los directivos de la compañía

Figura 20

Medios se entera de la gestión administrativa y financiera



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

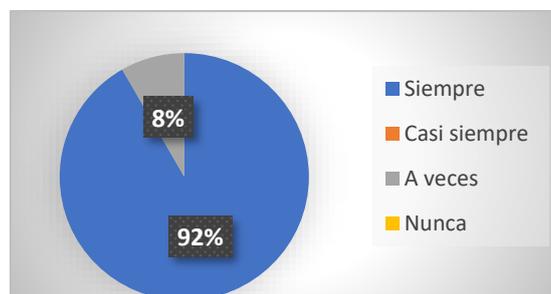
Análisis:

Los socios de la Compañía de Transporte conocen de las operaciones administrativas y financieras realizadas por los representantes en beneficio de la organización, se realizan cuatro sesiones ordinarias al año o las necesarias en caso de presentarse inconvenientes.

8. ¿Dentro de las reuniones de Asambleas de socios se consultan las decisiones importantes a tomar, respetando los criterios y la mayoría de votos?

Figura 21

Reuniones de asambleas de socios



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

Análisis:

Un elevado porcentaje de los accionistas expresan que todo tipo de decisiones en beneficio de la compañía son consultadas y aprobadas por

mayoría respetando los diferentes puntos de vista y opiniones que lleven al crecimiento y desarrollo económico.

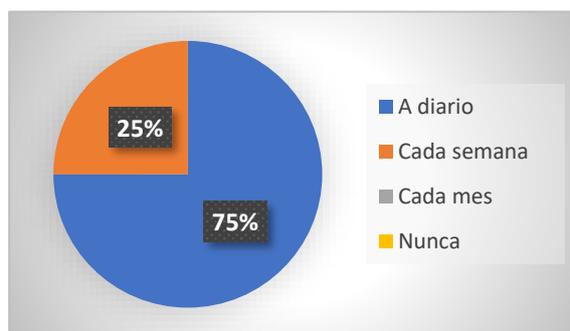
4.14 Análisis de la encuesta dirigida a los clientes

Objetivo: El cuestionario tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los clientes por los servicios que ofrece la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A.

1. ¿Con que frecuencia utiliza las unidades de transporte de la compañía?

Figura 22

Frecuencia del uso de las unidades



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

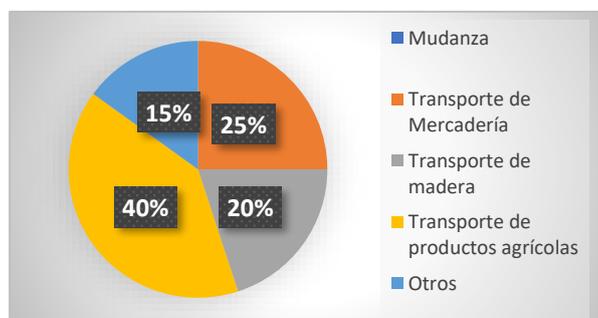
Análisis:

Los clientes de la Compañía de Transporte son aquellas empresas que solicitan el servicio. La mayoría utilizan las unidades a diario por la capacidad de abastecimiento y calidad que ofrecen, lo que les permite seguir con la consecución de las actividades y generar mayores ingresos.

2. ¿Por qué motivo escoge el servicio de transporte?

Figura 23

Motivo de escoger el servicio



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

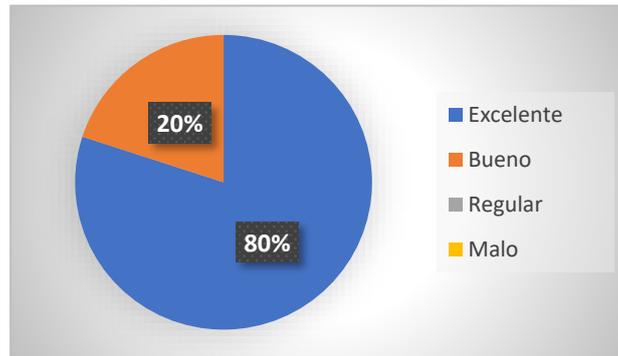
Análisis:

Las empresas Ingenio Azucarero del Norte y Novapan del Ecuador S.A son clientes que solicitan el servicio de la compañía, sobre todo para el transporte de mercadería y productos agrícolas de su actividad económica. La gran demanda y oportunidad que tienen en el mercado les permite crecer frente a la competencia y generar mayores ganancias.

3. El estado de las unidades para brindar el servicio de transporte es:

Figura 24

Estado de las unidades de transporte



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

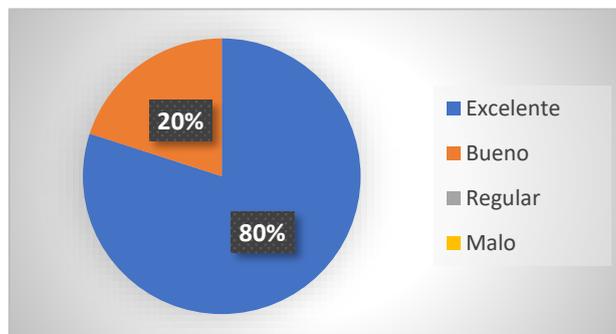
Análisis:

La mayor parte de los clientes están satisfechos por el estado de las unidades de transporte al brindar el servicio, debido a la seguridad adecuada que proporcionan al momento del traslado con el fin de evitar algún tipo de accidentes.

4. ¿Cómo califica la atención que brindan los socios con las unidades de transporte?

Figura 25

Atención de los socios



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

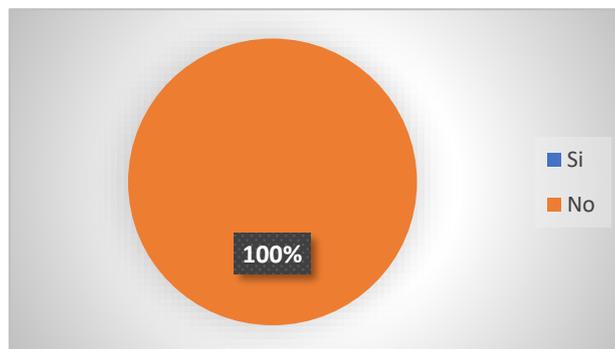
Análisis:

El servicio de transporte brindado por los socios está entre la calificación de bueno y excelente, lo que indica que la empresa debe establecer estrategias que le permitan seguir fortaleciendo la calidad en la atención y satisfacción al usuario.

5. ¿Ha enfrentado algún problema, al momento de utilizar el servicio de transporte con alguna unidad de la Compañía?

Figura 26

Ha enfrentado algún problema



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

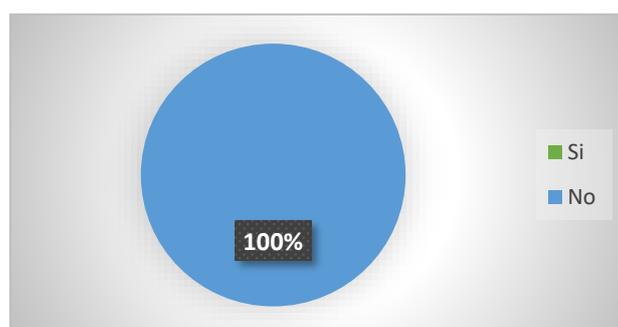
Análisis:

Los clientes manifestaron que no han enfrentado algún problema al momento de utilizar los servicios de transporte, eso permite garantizar la prestación de servicios de calidad y seguridad. Así también, además de una posible recomendación a más clientes.

6. Al solicitar el servicio de transporte con las unidades de la compañía ¿ha sido atendido de manera oportuna y ágil?

Figura 27

Atendido de manera oportuna y ágil



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

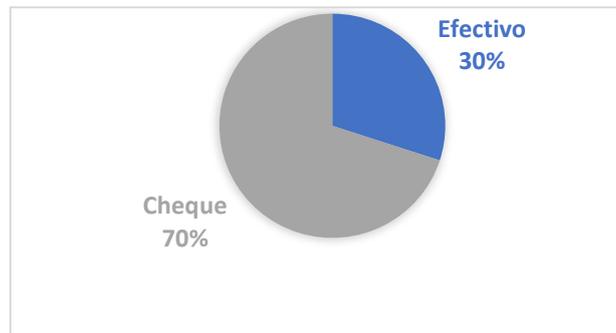
Análisis:

La mayoría de los clientes mencionan que, han sido atendidos de manera oportuna y ágil desde el momento que solicitan el servicio del traslado de mercadería, madera, productos agrícolas u otros hasta que lleguen a su lugar de destino.

7. ¿Cuál es el medio de pago que utiliza para cancelar el servicio prestado por las unidades de la compañía?

Figura 28

Forma de pago



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

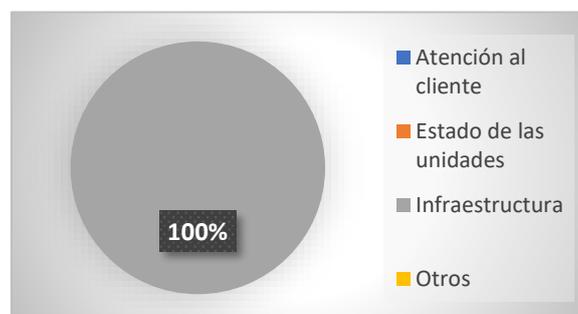
Análisis:

Las empresas que tienen convenio con la compañía, en su gran mayoría utilizan como forma de pago el cheque al no disponer de dinero en efectivo para cancelar el servicio prestado. Esto es favorable para el socio ya que le sirve de sustento de la actividad económico y puede cobrarlo en el momento que requiera.

8. ¿En cuál de las siguientes opciones la Compañía de Transporte debe mejorar?

Figura 29

Opciones de mejora



Nota: Elaboración propia. Fuente: Encuesta.

Análisis:

El estado de las unidades es apropiado para la ejecución de las actividades del transporte de carga. Sin embargo, la organización debe mejorar en infraestructura para contar con las condiciones necesarias en búsqueda del buen desarrollo de los procesos administrativos y financieros.

4.15 Redacción del informe

Ibarra, 23 de julio de 2022

Señora.

GERENTE GENERAL

EMPRESA DE TRANSPORTE PESADO TRANSAPUELA S.A

De nuestra consideración. –

En el desarrollo del estudio de caso, se ha efectuado un análisis a la gestión financiera de la Compañía de Transporte Pesado TRANSPAUELA S.A., en el período comprendido entre el 01 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2021.

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIFs para Pymes). Estas normas se utilizan para asegurar la razonabilidad en la elaboración de la información financiera y presentarlos de conformidad a disposiciones legales y demás normativas aplicables dispuestas por los Entes de Control.

Se analizó la documentación publicada en el portal web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, tales como: Estados financieros e informes comisario interno y gerente. Además, mediante los instrumentos de investigación se recolectó información del nivel directivo y la Junta General de Accionistas de la organización.

Los resultados del examen especial se encuentran detallados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones del informe.

Atentamente,

Danya Duarte

Lara Estrella

INFORME DE AUDITORÍA

Motivo del examen

El examen especial en la Compañía de Transporte Pesado TRANSPAUELA S.A., se realizó de conformidad a la orden de trabajo 001-UTN-CA-8C2-2022, con el objetivo de analizar la gestión financiera en la organización correspondiente a los períodos 2020-2021.

Objetivo del Examen

- Analizar el grado de cumplimiento de la normativa legal aplicable a los procesos financieros de la entidad.
- Verificar la fiabilidad de las operaciones administrativas y financieras ejecutadas en los procesos examinados.

Alcance

El examen especial comprende el análisis de la gestión financiera de la Compañía de Transporte Pesado TRANSPAUELA S.A, por el período comprendido entre el 01 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2021.

Base legal

La Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A., fue constituida el 06 de enero de 2009. Obtuvo su personería jurídica mediante Resolución de la Superintendencia de Compañías N° 09.Q.IJ.000213 de fecha 21 de enero 2009, e inscrita en el tomo 1, repertorio 141.- Inscripción N°.1 del Libro del Registro Mercantil cantón Cotacachi de fecha 26 de enero de 2009 que corresponde a la fecha de inicio de operaciones.

Estructura orgánica

La estructura orgánica de la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A., de conformidad con el Reglamento Interno es la siguiente:

Nivel legislativo: Junta General de Accionistas

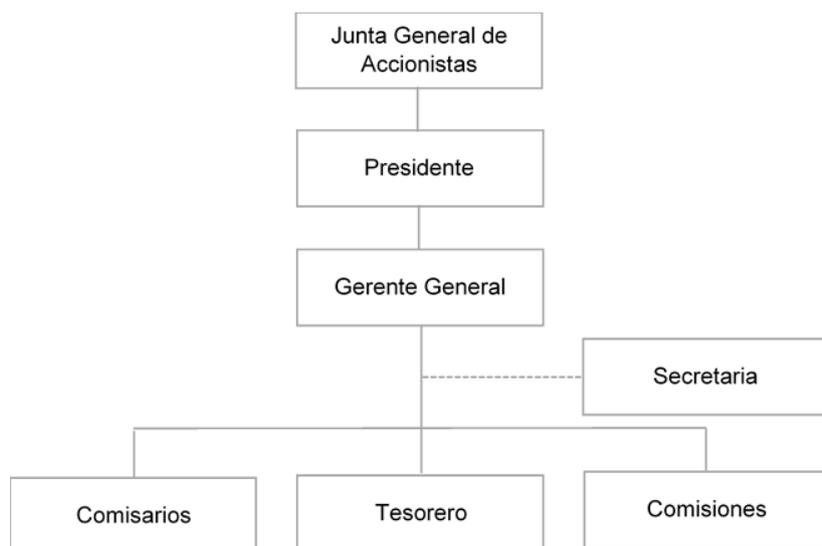
Nivel Gobernante: Gerente General
Presidente

Nivel Asesor: Abogado societario

Nivel Operativo: Transportistas

Nivel de Apoyo: Dirección Financiera

- Contabilidad
- Tesorería
- Secretaría
- Comisaría Interna
- Comisiones



Objetivos de la entidad

Los objetivos de la organización son los siguientes:

- Brindar responsablemente el servicio de transporte de carga pesada a la población en general, cubriendo satisfactoriamente las necesidades de los clientes, la organización y la comunidad.
- Orientar los procesos formativos que contribuyan al desarrollo de las competencias, habilidades y destrezas del personal.
- Supervisar la gestión administrativa y financiera con responsabilidad y transparencia con el fin de alcanzar los objetivos planteados.
- Priorizar la atención al cliente ya que son el medio para posesionarse en el mercado.

Monto de recursos examinados

En la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A., para el cumplimiento de los objetivos, en los períodos 2020-2021, se realizó el análisis de este monto de recursos que se detallan a continuación:

Detalle	Año 2020	Año 2021	Monto total
ACTIVOS	25.533,76	34.186,78	59.720,54
PASIVOS	302,26	588,40	890,66
INGRESOS	11.188,73	14.448,29	25.637,02
EGRESOS	10.714,89	14.046,19	24.761,08

Resultados del examen

Falta de seguimiento y supervisión a la información presentada en las declaraciones realizadas en el Servicio de Rentas Internas

Durante el periodo del examen especial, a través de la aplicación de la evaluación del sistema de control interno componente actividades de control, se evidenció que no se realizaron las declaraciones correspondientes a los ingresos de la compañía conforme a los aportes e ingresos de nuevos socios; inobservando el artículo 22: Determinación del Impuesto; artículo 20 principios generales equidad y partida doble de la Ley de Régimen Tributario Interno y el artículo 96, numeral 1, letra d) y e) del Código Tributario los que mencionan:

Son deberes formales de los contribuyentes o responsables:

- d) *Presentar las declaraciones que correspondan; y,*
- e) *Cumplir con los deberes específicos que la ley tributaria establezca.*

“En observancia a la Ley de Régimen Tributario Interno Art. 22 los contribuyentes que celebren operaciones o transacciones con partes relacionadas están obligados a determinar sus ingresos y sus costos y gastos deducibles, considerando para esas operaciones los precios y valores de contraprestaciones que hubiera utilizado con o entre partes independientes en operaciones comparables”.

“La falta de presentación de los anexos e información referida en este artículo, o si es que la presentada adolece de errores o mantiene diferencias con la declaración del Impuesto a la Renta, será sancionada por la propia Administración Tributaria con multa de hasta 15.000 dólares de los Estados Unidos de América”.

En el periodo 2021, la contadora registró como ingresos de la compañía los fondos de terceros, en el formulario N° 101, “Declaración del impuesto a la renta y presentación de balances, formulario único sociedades y establecimientos permanentes”, lo que incrementó los ingresos de la compañía incrementando la base imponible para el cálculo del impuesto a la renta causado, la auditoría a los ingresos ocasionó una multa de 15.000,00 USD impuesta por la Administración Tributaria.

Este hecho originó que en la información financiera de la Compañía se refleje valores superiores en los ingresos del año 2021 y no tenga justificación de gastos, generando que la presentación de los resultados del ejercicio económico no sea verídica, trayendo consigo un perjuicio económico para la Junta General de Accionistas.

Conclusión

La contadora, no realizó un adecuado registro de los ingresos y egresos de la compañía en el año 2021 para la declaración del Impuesto a la renta, incumpliendo la normativa establecida por el Servicio de Rentas Internas, lo que ocasionó una multa impuesta por la Administración Tributaria equivalente a 15 000,00 USD.

Recomendación

A la Contadora

Se encargará de registrar los ingresos y egresos de la compañía dando cumplimiento a la normativa establecida en el Código Tributario y la Ley de Régimen Tributario Interno, con la finalidad de dejar constancia de la confiabilidad de la información financiera del ejercicio económico.

Al Gerente general

Deberá realizar la supervisión e inspecciones periódicas de los movimientos registrados en contabilidad durante los periodos examinados para verificar la veracidad de la información, así como la liquidación del valor de los impuestos, para la presentación de los resultados a los Entes de Control y para la correcta toma de decisiones en beneficio de la compañía.

Ausencia de comprobantes de ingresos y egresos pre numerados y pre impresos para respaldar la información

Durante el análisis del estudio de caso del período 2021, se constató que la Compañía de Transporte no utiliza comprobantes de ingresos y egresos pre numerados y pre impresos para el registro y control de los ingresos y gastos,

únicamente maneja recibos que entrega a los socios como documentos fuente que amparan el pago de las aportaciones; inobservando el numeral 4.3 Contabilidad, 4.3.2 Documentación de respaldo y su archivo y 4.3.3 Oportunidad en el registro de los hechos económicos del Manual de Control Internos, en la parte pertinente indica:

“La organización deberá constituir un archivo cronológico y actualizado de los actos administrativos resultado del cumplimiento de deberes y responsabilidades. El archivo citado es el respaldo documental de los registros contables que permiten la determinación de los estados financieros”.

“Toda transacción debe registrarse en el momento en que ocurre, para que pueda ser confiable y útil para las decisiones que tomen los directivos de las organizaciones; estos registros pueden realizarse de manera manual o computarizada”.

Esta situación se produjo debido a la falta de emisión de comprobantes pre numerados y pre impresos por parte de la compañía que sustenten los hechos económicos. Lo que ha ocasionado que la organización no cuente con un respaldo de los movimientos económicos realizados en el ejercicio contable y que no se evidencie la información organizada de manera cronológica por medio de documentos fuente necesarios para una correcta presentación de la información a los Entes de Control.

Conclusión

La máxima autoridad no ha gestionado la emisión de comprobantes de ingresos y egresos pre numerados y pre impresos, lo que provocó que la compañía no tenga un registro de las aportaciones socios como respaldo de las transacciones que evidencie información fiel del control y manejo de los recursos de la empresa.

Recomendación

Al Gerente general

La gerente general gestionará la elaboración y utilización permanente de comprobantes de ingresos y egresos pre numerados y pre impresos, que le ayuden a la organización a contar con documentación de respaldo para la verificación y sustento de información, de manera que asegure un archivo

completo y ordenado de todas las operaciones que se realizan en la organización.

No todos los socios disponen de unidades de transporte.

En Compañía de Transporte en la actualidad existen 79 socios de acuerdo con el reporte de accionistas presentado a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, de los cuales en la actualidad hay 50 socios activos que disponen de 35 unidades de transporte. Esto significa que el 50% de socios solo cuenta con acciones y derechos, mas no con una unidad de transporte, lo que ocasiona que no se puedan establecer condiciones equitativas para todos los sindicados.

Conclusión

La máxima autoridad no ha definido las políticas para que, al ingreso de nuevos socios, la misma que debe establecer que dispongan de una unidad de transporte; del total de 50 socios activos existen 35 vehículos para el desarrollo de las actividades operativas de la entidad.

Recomendación

A la Máxima autoridad y Junta General de Accionistas

La gerente general y a la Junta General de Accionistas, en el nuevo reglamento establecerán condiciones para el ingreso de nuevos socios a la compañía, para el cumplimiento de objetivos, responsabilidades, obligaciones y políticas para el desarrollo de la organización.

CONSLUCIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- A través del análisis de la información sobre la gestión administrativa y financiera de la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A., se determinó que en la organización hay una falta de liquidez temporal para solventar las necesidades, debido al incremento de las cuentas por cobrar aportes socios generado por el incumplimiento de pago por parte de los accionistas en las fechas establecidas.
- La fundamentación teórica se estructuró en términos generales, específicos y técnicos mismos que fueron sustentados a través de fuentes bibliográficas actualizadas y mediante artículos científicos referentes al tema. El marco legal y normativo comprende las leyes, códigos y reglamentos vigentes que rigen para la actividad económica desarrollada por la compañía.
- En cuanto al marco metodológico utilizado se analizó la información recolectada por medio de técnicas, métodos e instrumentos de investigación que sirvieron de guía para presentar los resultados de manera comprensible y ordenada.
- El desarrollo del estudio de caso permitió conocer el estado actual de la compañía mediante el análisis de la evaluación del sistema de control interno modelo COSO I, información administrativa y financiera para lo cual se realizó la aplicación de indicadores financieros y de gestión.

Recomendaciones

- Es importante realizar la gestión y administración del destino óptimo de los recursos económicos con el objetivo de cubrir las necesidades del personal y contribuir al desarrollo de las actividades operativas de la empresa, lo cual es necesario el seguimiento a las cuentas por cobrar aportes socios para el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la empresa.
- Es conveniente revisar los términos detallados en la fundamentación teórica respecto al análisis de la gestión administrativa y financiera para una mayor comprensión de los mismos en el desarrollo del trabajo de investigación y el nivel de cumplimiento de la normativa vigente para la entidad.
- Es importante utilizar los métodos, técnicas e instrumentos de investigación con el fin de obtener información verídica de la gestión administrativa y financiera de la organización que contribuya a la ejecución y toma de decisiones.
- Para el cumplimiento de objetivos se requiere la aplicación de un sistema de control interno en base a los componentes del modelo COSO I, con el fin de identificar y prevenir los riesgos. Un registro de las aportaciones socios que dan cumplimiento a los plazos establecidos y deudores. Se sugiere la implementación de las recomendaciones expuestas en el informe que ayudará a la organización a disminuir las incidencias detectadas en el análisis del caso.

Referencias bibliográficas

- Ackerman, S., & Com, S. (2013). *Metodología de la investigación* (1 a ed). Ediciones del Aula Taller. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/76246?page=69>.
- Alvarez María, & Morales José. (2014). *Contabilidad de sociedades* (1a. ed.). Grupo Editorial Patria.
- Arguello, A., LLumiguano, M., Gavilánez, C., & Torres, L. (2020). *ADMINISTRACION DE EMPRESAS ELEMENTOS BASICOS* (1a. ed.). Infinite Study.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (6a. ed). Editorial Episteme.
- Ayala, M. (2022). *Sociedades mercantiles* (1a. ed.). UIRE editores, S.A. de C.V. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/205709>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: teoría y aplicación práctica*. Profit Editorial.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a. ed). Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editorial Editex.
- Carrasco, C., & Pallerolla, J. (2014). *Gestión financiera*. RA-MA, S.A. Editorial y Publicaciones. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/62500>
- Código de Trabajo. (2005). *Suplemento del Registro Oficial No. 167*. <https://www.fielweb.com/Index.aspx?rn=66019&nid=10275#norma/10275>
- Coloma, M., & De La Costa, F. (2014). Relación Y Análisis De Los Cambios Al Informe Coso Y Su Vínculo Con La Transparencia Empresarial Relationship and Analysis of Changes To Report Coso and Its Link To Corporate Transparency. *Capiic Review*, 12(2), 135–145.
- Condori, E. (2017). Guía de gestión empresarial. In *Guía de Gestión Empresarial Centros de Educación Técnica Tecnológica y Productiva*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial No. 449*. <https://www.fielweb.com/Index.aspx?rn=66019&nid=1#norma/1>

- Córdoba, M. (2016). *Gestión financiera: incluye referencias a NIC (1,2,7,16,17,33,36, y 40) y NIIF 1* (2a. ed.). Ecoe Ediciones.
- D'alesio, F. (2008). *El proceso estratégico un enfoque de gerencia*. Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Díaz, A., & Matamoros, I. (2011). El análisis DAFO y los objetivos estratégicos. *Contribuciones a La Economía*, 6.
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(4), 217–226. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna* (2a. ed.). Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70422>
- Estupiñán, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión* (3a. ed.). Ecoe Ediciones Limitada.
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial* (1a. ed.). UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA.
- Flores, R. (2014). *Análisis de Estados Financieros*. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41177>
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. El Cid Editor.
- Galindo, J., & Guerrero, J. (2015). *Contabilidad gubernamental*. Grupo Editorial Patria.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70269>
- García, V. (2015). *financiero: un enfoque integral*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/lc/unir/titulos/40426>
- García, V. (2015). *Introducción a las finanzas* (2a. ed.). Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39412>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- González, S., Izquierdo, A., & Verdesoto, G. (2020). Modelo de Gestion Administrativa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.
- Guerrero, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/40363>

- Gutiérrez, F. (2012). *Sistema de control interno*. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70221>
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión financiera*. Editorial Universidad de Almería.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Jaramillo, O. (2018). GESTIÓN DE CARTERA. *Revista Unimundo*.
- Lavalle, A. (2016). *Análisis financiero*. Editorial Digital UNID.
- Ley Orgánica de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (1999). *Registro Oficial No. 312*.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, T. y S. (2008). *Suplemento del Registro Oficial No. 398*.
- Luna, A. (2015). *Administración estratégica* (1a. ed.). Grupo Editorial Patria.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del control interno* (3a. ed.). Ecoe Ediciones Ltda.
- Martínez, E. Á. (2018). *Iniciación en la economía y gestión de empresas*. Universidad Politécnica de Cartagena. <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/44015>
- Martinez, R., & Fernández, A. (2008). *Árbol de problemas y áreas de intervención*. Naciones Unidad Cepal.
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*., 3(8), 84–102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Molina, M. (2013). *Estados Financieros* (1era. Edic). EDIGRABER Editora Gráfica Bernilla.
- Monroy, M. de los Á., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación* (1a. ed). Lapislázuli Ediciones.
- Morales Castro, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza* (1a. ed.). Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39380>
- Morales Castro, J., & Morales, A. (2014). *Planeación financiera* (1a. ed.). Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39383>

- Moreno, C., & López, M. (2018). Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 274–279.
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de sociedades* (4a. ed.). Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39411>
- Münch, L. (2014). *Administración. Gestión organizacional, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2a. ed.). <http://www.ebooks7-24.com/?il=3697>
- Narváez, O., & Villegas, L. (2014). *Introducción a la investigación: guía interactiva*. Universidad de Veracruzana.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de Tesis* (4a. ed.). Ediciones de la U.
- Parrales, V., Aguirre, M., Velasco, Á., & Bastidas, T. (2020). Los estados financieros y la toma de decisiones en las pymes. *Revista de Investigación Científica*, 5, 127–145.
- Picado, A., & Golovina, N. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 96–114. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459.
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1), 268–283.
- Reglamento para aplicación Ley de Régimen Tributario Interno. (2010). *Decreto Ejecutivo 374*.
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones Educativas.
- Román, J. (2017). *ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS 2017: Proceso de elaboración y reexpresión*. EDITORIAL ISEF EMPRESA LIDER.
- SRI. (2021). *Certificado Registro Único de Contribuyentes*.

- Tapia, C., Mendoza, S., Castillo, S., & Guevara Eloy. (2019). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/lc/biblioues21/titulos/124954>
- Ugando, M., Sabando, A., Miranda, R., & Andrade, Y. (2019). Administración , gestión y modelación de políticas de cuentas por cobrar en pymes. Caso Santo Domingo. *Revista MktDescubre - ESPOCH FADE*, 1(2), 97–109.
- Uribe, M., & Reinoso, J. (2014). *Indicadores claves de desempeño* (Ediciones de la U (ed.)). <https://bvirtual.uce.edu.ec:2534/es/ereader/uce/70236>
- Valle, A. (2020). Volumen 12 | Número 3 | Mayo-Junio. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos* , 12(3), 160–166. <https://orcid.org/0000-0003-1099-2253>
- Vargas, C. A., Solarte, C., & Moreno, I. C. (2012). La gestión empresarial ¿por qué es importante la gestión empresarial en las organizaciones modernas? *Ensayos: Revista de Estudiantes de Administración de Empresas*, 5, 245–260.
- Vásquez, F. (2021). *Costos y Presupuestos para financieros junior*. Grupo Editorial Nueva Legislacion SAS. <http://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/160288>
- Veliz, V., Alonso, A., Alfonso, D., & Michelena, E. (2017). Análisis estratégico de una universidad basado en el enfoque por procesos. *Revista Ingeniería Industrial*, XXXVIII(2), 201–209.
- Ventura, J. (2009). *Análisis estratégico de la Empresa*. Cengage Learning Paraninfo.
- Vite, V. (2017). *Contabilidad general*. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41179>
- Zapata, P. (2017). *CONTABILIDAD GENERAL con base en Normas Internacionales de Información Financiera* (8a. ed.). Alfaomega Colombiana S.A.

ANEXOS

Anexo 1 Formato de preguntas para la entrevista

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

**Cuestionario de preguntas para la entrevista dirigida a Gerente y Contadora de la
Compañía**

La información proporcionada será utilizada para fines pedagógicos y con el objetivo de desarrollar un adecuado trabajo de investigación.

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la Compañía? ¿Qué tiempo viene ejerciendo las actividades?
2. ¿Cuenta la organización con un documento que exprese la constitución y actividad económica?
3. ¿La compañía cuenta con un documento que dé a conocer su marco filosófico?
4. ¿La compañía tiene un organigrama estructural y funcional acorde a las actividades económicas y administrativas que realiza en la actualidad?
5. ¿Cómo se realiza la coordinación, distribución de funciones y responsabilidades del personal?
6. ¿La compañía tiene definidas políticas que rigen a directivos y socios?
7. ¿Se hacen reuniones de directivos y socios durante el ejercicio económico para analizar el cumplimiento de metas y objetivos planteados?
8. ¿El personal directivo y administrativo de la compañía cuenta con un grado de conocimiento suficiente de las leyes y normativas que rigen para la administración de las instituciones privadas?
9. ¿La compañía presenta la información a los Entes de Control dentro de los plazos establecidos?
10. ¿Cuáles son las estrategias que realizan para la venta de acciones?
11. ¿La compañía tiene definidas políticas de cobro respecto a los aportes que deben realizar los socios?
12. ¿Los accionistas dan cumplimiento a las políticas de cobro establecidas por la Compañía?
13. ¿La compañía cumple con todos los requisitos del ingreso de nuevos socios a la Superintendencia de Compañías?
14. ¿La compañía presenta la información financiera conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes?
15. ¿Cómo se financia la compañía?

16. ¿La compañía cumple con la presentación y aprobación de los Estados Financieros a la Junta General de Accionistas y a los Entes de Control dentro de los plazos establecidos?
17. ¿La compañía cuenta con documentos fuente autorizados por el Servicio de Rentas Internas?
18. ¿Existen comprobantes de venta y retención en todos los puntos de emisión?
19. ¿La empresa ha implementado un sistema de control interno que le permita tener una gestión administrativa razonable?
20. ¿Se evalúan los riesgos a los que pueda enfrentarse la Compañía?
21. ¿La compañía aplica procedimientos de control interno y evalúa los riesgos conforme al Modelo Coso I?
22. ¿La Compañía realiza pruebas de cumplimiento para el control interno contable?
23. ¿Se evalúa el funcionamiento, vigencia y calidad del control interno en la compañía?

Anexo 2 Encuesta para la Junta General de Accionistas

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

Encuesta dirigida a la Junta General de Accionistas de la Compañía de Transporte Pesado “TRANSAPUELA S.A.”

Objetivo: El cuestionario tiene como objetivo conocer los puntos de vista que tienen los accionistas sobre la gestión y el entorno interno de la Compañía de Transporte Pesado.

Instrucciones:

- *La encuesta es anónima para garantizar la confidencialidad de la información.*
- *Marca con una sola X en el casillero según corresponda su respuesta.*

1. ¿La organización cuenta con un reglamento actualizado, acorde a las actividades operativas que desarrolla?

Si

No

2. Su nivel de conocimiento sobre las políticas que rigen dentro de la organización es:

Alto

Suficiente

Medianamente

suficiente

Bajo

3. ¿Las políticas de cobro de aportes a los socios se ejecutan conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Institución?

Si

No

4. ¿Cómo evalúa la gestión administrativa que realizan los directivos de la Compañía?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

5. ¿Las reuniones ordinarias son comunicadas de manera oportuna?

Si

No

6. ¿El personal directivo de la compañía comunica de forma periódica los resultados del ejercicio económico, así como de las operaciones y movimientos significativos de recursos para su aprobación?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

7. A través de qué medios se entera de la gestión administrativa y financiera que realizan los directivos de la compañía

Reuniones

Visita personal

Otros

8. ¿Dentro de las reuniones de Asambleas de socios se consultan las decisiones importantes a tomar, respetando los criterios y la mayoría de votos?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Anexo 3 Encuesta para clientes

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

**Encuesta dirigida a los clientes de la Compañía de Transporte Pesado
“TRANSAPUELA S.A”**

Objetivo: El cuestionario tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los clientes por los servicios que ofrece la Compañía de Transporte Pesado TRANSAPUELA S.A.

Instrucciones:

- *La encuesta es anónima para garantizar la confidencialidad de la información.*
- *Marca con una sola X en el casillero según corresponda su respuesta.*

Cuestionario:

Género: M () F ()

Edad: años

Autodefinición étnica: Blanco () Mestizo() Afrodescendiente() Indígena() Otro()

1. ¿Con que frecuencia utiliza las unidades de transporte de la compañía?

A diario

Cada semana

Cada mes

Nunca

2. ¿Por qué motivo escoge el servicio de transporte?

Mudanza

Transporte de
Mercadería

Transporte de
madera

Transporte de
productos
agrícolas

Otros

Si su respuesta anterior fue otros, ¿cuáles?.....

3. El estado de las unidades para brindar el servicio de transporte son:

Excelente

Bueno

Regular

Malo

4. ¿Cómo califica la atención que brindan los socios con las unidades de transporte?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

5. ¿Ha enfrentado algún problema, al momento de utilizar el servicio de transporte con alguna unidad de la Compañía?

Si

No

6. Al solicitar el servicio de transporte con las unidades de la compañía ¿ha sido atendido de manera oportuna y ágil?

Si

No

7. ¿Cuál es el medio de pago que utiliza para cancelar el servicio prestado por las unidades de la compañía?

Efectivo

Transferencia

Cheque

8. ¿En cuál de las siguientes opciones la Compañía de Transporte debe mejorar?

Atención al cliente

Estado de las
unidades

Infraestructura

Otros

Si su respuesta anterior fue otros, ¿cuáles?.....