



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de investigación previo a la
obtención del título de Ingeniero en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Título del Proyecto de Investigación:

EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN
LOS RESULTADOS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO
CARLOS LOZADA QUINTANA, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2013

Autor:

Padilla Soria Luís Mauricio

Directora del Proyecto de Investigación :

CPA. Margarita Clemencia Ullón Pérez. Msc

QUEVEDO – LOS RÍOS - ECUADOR

2016

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo, **LUIS MAURICIO PADILLA SORIA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

LUIS MAURICIO PADILLA SORIA

AUTOR

Certificación

La suscrita, C.P.A. MARGARITA CLEMENCIA ULLÓN PÉREZ, MCA., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el señor, LUIS MAURICIO PADILLA SORIA realizó el proyecto de investigación previo a la obtención del título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA - CPA titulado “EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO CARLOS LOZADA QUINTANA, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2013” bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

C.P.A. Margarita Clemencia Ullón Pérez, MCA.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Certificado Del Reporte De La Herramienta De Plagio Académico



Universidad Técnica Estatal Quevedo
Campus Universitario "Manuel Haz Álvarez"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



CERTIFICACIÓN DEL URKUND

La suscrita, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica: Que el señor **PADILLA SORIA LUIS MAURICIO**, realizó el Proyecto de Investigación Titulado **EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO CARLOS LOZADA QUINTANA, CANTÓN LA MANÁ, AÑO:2013**, bajo mi dirección, el mismo que fue ingresado al sistema Urkund, reportando un nivel de **originalidad** en un **100%**, y de **similitud 0%**, del trabajo investigativo.

URKUND

Document: 2-PROYECTO DE TITULACION PADILLA MAURICIO (27-10-2015).docx (015086676)
Submitted: 2015-10-27 15:50 (-05:00)
Submitted by: Margarita Ullón Pérez (mullon@uteq.edu.ec)
Receiver: mullon.uteq@analisis.orkund.com
Message: [Show full message](#)

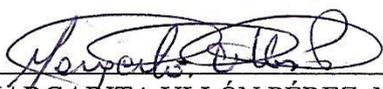
of this approx. 35 pages long document consists of text present in 0 sources.

List of sources

Rank	Path/Filename
1	PROYECTO DE INVESTIGACION PADILLA (26-10-2015).docx
Alternative sources	
1	proyecto diego final 11.docx
2	P.L. GARCIA Y HERMINIOSI II III .pdf
3	EXAMEN A.2.docx
4	Mercedes C.1.docx

0 Warnings 0 Pezes Export Show

Quevedo, Octubre 30 de 2015


CPA. MARGARITA ULLÓN PÉREZ; MCA
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO CARLOS LOZADA QUINTANA, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2013.

Presentado al Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Empresariales, como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

Aprobado por:

Ing. Franco Cedeño Flor Janet MSc.
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Lcdo. Cerezo Segovia Wilson MSc.
MIEMBRO DE TRIBUNAL

CPA. Torres Briones Rosa Marjorie MSc.
MIEMBRO DE TRIBUNAL

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2016

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haberme aceptado ser parte y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que conformaron la Facultad de Ciencias Empresariales, quienes brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante en mi carrera profesional.

Agradezco también a mi directora del Proyecto de Investigación el CPA. Margarita Ullon Pérez por brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad, conocimiento científico y por la paciencia brindada durante todo el desarrollo de la investigación.

Mi agradecimiento también está dirigido a la Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A, por haber aceptado que desarrolle el Proyecto de Investigación en su prestigiosa empresa.

Dedicatoria

A Dios nuestro señor por brindarme la oportunidad de tener vida y ayudarme a alcanzar mis objetivos además de guiar mi camino en cada paso que doy.

Dedico este Proyecto de Investigación a mis padres María Lourdes Soria Soria, Jaime Gonzalo Guilcaso Padilla, por ser mi apoyo incondicional en la parte moral, económica y por haberme brindado la oportunidad de llegar a ser un profesional de la República del Ecuador.

A mis hermanos Alex y Jaime y demás familiares y amigos en general por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria.

Resumen Ejecutivo

El Proyecto de Investigación se desarrolló en la Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana que está ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón La Maná, Parroquia Central, Avenida 19 de Mayo. La investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del examen especial a la gestión administrativa en los resultados de la Compañía. Para el desarrollo del proyecto de investigación se utilizó el método Deductivo que estudia los acontecimientos de manera general a lo particular mediante una serie de pasos que permitieron exponer conceptos y así llegar a posibles conclusiones y el Método Analítico consistió en analizar cada uno de los hechos y hacer un estudio integral de la compañía y así mismo examinar las diferentes ideas en el proceso del examen. El diseño de la investigación del proyecto fue de tipo no experimental, porque que no se manipuló las variables tentativamente, tan solo se observaron los hechos tal y como se desarrollaron con la finalidad de evaluar la efectividad de su gestión administrativa. Se analizó la estructura y funcionamiento de la compañía mediante la matriz FODA que permitió el cálculo del riesgo inherente del 34% considerado como Alto, y la confianza en moderado con un 66%, esto se origina por la competencia desleal. Se estableció el nivel de cumplimiento de las normas y reglamentos vigentes aplicando el COSO II, como resultado se obtuvo que el nivel de confianza es del 78,63% calificándose como Alto y el 21,37%, se determina como Bajo. El riesgo se origina porque el talento humano no se encuentra capacitado para realizar sus obligaciones que demanda la compañía. Se evaluó la gestión administrativa a través de indicadores de eficiencia y como resultados se obtuvo lo siguiente; indicador conocimiento de la misión tiene un 23%, conocimiento de la visión 30,77%, cumplimiento de actividades 98%, ejecución de planes y programas 75%, nivel de capacitaciones 66,67%, satisfacción de los usuarios 95%. Los indicadores de eficiencia misión y visión muestran un nivel bajo que se origina porque no están establecidos dentro de la compañía.

Palabras Claves:

Examen especial, gestión administrativa, análisis FODA, resultados.

Abstract and Keywords

The research project was developed in the company Taxi Service Executive Carlos Lozada Quintana is located in the province of Cotopaxi La Maná Canton, Central Parish, Avenida 19 de Mayo. The research aims to determine the incidence of the administrative management on the results of the Company exam. For the development of the research project Deductive method that studies the events in general to the particular through a series of steps that allow expose concepts and reach possible conclusions and the analytical method was to analyze each of the facts was used and do a comprehensive study of the company and likewise examine different ideas in the process of examination. The research design of the project was not experimental, because the variables are not manipulated tentatively, just the facts as observed and as developed in order to evaluate the effectiveness of its administration. The structure and operation of the company through the SWOT matrix that allowed the calculation of the risk inherent 34% considered Alto, and confidence in moderate 66% was analyzed, this is caused by unfair competition. the level of compliance with the rules and regulations applying the COSO II, as a result it was found that the confidence level of 78.63% is being described as Upper and 21.37%, is determined as Low was established. The risk arises because the human talent is not trained to perform their obligations demanded by the company. Administrative management through efficiency indicators evaluated as the following results were obtained; Mission knowledge indicator has 23% vision knowledge 30.77%, 98% compliance activities, implementation of plans and programs 75%, 66.67% level of training, user satisfaction 95%. Efficiency indicators mission and vision show a low level that arises because are not established within the company.

Keywords:

Special examination, administrative management, analysis, results.

Índice

Contenido	Página
Portada.....	i
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	ii
Certificación de culminación del proyecto de investigación.....	iii
Certificado del reporte de la herramienta de plagio académico	iv
Agradecimiento	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen Ejecutivo	viii
Abstract and Keywords	ix
Indice	x
Código Dublin	xvii
Introducción.....	xviii
CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Problema de Investigación.....	2
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1.1. Diagnóstico.....	2
1.1.1.2. Pronóstico.....	2
1.1.2. Formulación del problema.....	3
1.1.3. Sistematización del Problema.....	3
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. Objetivo general.	4
1.2.2. Objetivos Específicos.	4
1.3. Justificación.	5
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1. Marco Conceptual.....	7

2.1.1.	Compañía.....	7
2.1.2.	Examen Especial.....	7
2.1.3.	Gestión.....	8
2.1.4.	Gestión Administrativa.....	8
2.1.5.	Resultados.....	9
2.1.6.	El análisis FODA.....	10
2.1.7.	Control Interno	10
2.1.8.	Indicadores de gestión	11
2.1.9.	Indicadores financieros.....	12
2.2.	Marco Referencial.....	13
2.2.1.	Examen especial.	13
2.2.1.1.	Objetivos.	13
2.2.1.2.	Ventajas.....	14
2.2.1.3.	Importancia de realizar un examen especial.	14
2.2.2.	Gestión.....	14
2.2.2.1.	Gestión Administrativa	15
2.2.2.2.	Origen y Evolución de la Gestión Administrativa.	15
2.2.2.3.	Objetivos de la Gestión Administrativa.	16
2.2.2.4.	Proceso de la Gestión Administrativa	16
2.2.2.5.	Importancia de la Gestión Administrativa.	16
2.2.3.	Resultados.....	17
2.2.4.	Empresa.	17
2.2.4.1.	Objetivos.	18
2.2.4.2.	Clasificación de las Empresas.....	18
2.2.4.2.1.	Por Sectores Económicos	18
2.2.4.2.2.	Por el Origen de su Capital.....	19

2.2.4.2.3. Por la Explotación y Conformación de su Capital	19
2.2.5. Compañía.....	19
2.2.5.1. Compañía de Responsabilidad Limitada.....	20
2.2.5.2. Compañías Anónimas	20
2.2.6. Indicadores de Gestión	21
2.2.6.1. Atributos de los indicadores y tipos de indicadores.....	22
2.2.6.2. Tipos de indicadores.....	22
2.2.7. Control interno.....	23
2.2.7.1. Objetivo del control interno	23
2.2.7.2. Elementos del control interno	24
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1. Localización.....	26
3.2. Tipo de Investigación.....	26
3.2.1. Investigación Bibliográfica.	26
3.2.2. Investigación de Campo.	26
3.3. Métodos de Investigación.	26
3.3.1. Método Deductivo.	26
3.3.2. Método Analítico - Sintético.	27
3.4. Fuentes de recopilación de información.	27
3.4.1. Fuentes primarias.....	27
3.5. Diseño de Investigación.....	27
3.5.1. Diseño no experimental.....	27
3.5.2. Muestra	28
3.5.3. Firma Auditora.	28
3.6. Instrumentos de Investigación.	29
3.6.1. Observación.....	29

3.6.2.	Entrevista.....	29
3.6.3.	Cuestionarios.....	29
3.7.	Recursos humanos y materiales.....	29
3.7.1.	Recursos Humanos.....	29
3.7.2.	Recursos Materiales.....	30
CAPÍTULO IV : RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		31
4.1.	Carta de Solicitud de Auditoría.....	32
4.2.	Carta de confirmación.....	33
4.3.	Contrato del examen especial.....	34
4.4.	Plan general del examen especial.....	38
4.5.	Ejecución de la auditoría.....	43
4.5.1.	Programa específico del examen especial.....	43
4.5.2.	Análisis de la entrevista.....	44
4.5.3.	Conocimiento del negocio.....	45
4.5.4.	Matriz de análisis FODA.....	46
4.5.5.	Organigrama de la compañía.....	47
4.5.6.	Entrevistas a los funcionarios de la compañía.....	48
4.5.7.	Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II.....	55
4.5.8.	Evaluación de riesgos.....	69
4.5.9.	Hallazgos.....	75
4.6.	Informe de Control Interno.....	79
4.7.	Indicadores de gestión.....	83
4.8.	Indicadores financieros.....	88
4.9.	Informe de Auditoría.....	90
4.10.	Discusión.....	92
CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		95

5.1. Conclusiones	96
5.2. Recomendaciones	97
CAPÍTULO VI : BIBLIOGRAFÍA	98
6.1. Literatura Citada	99
6.1.1. Referencias Bibliográficas.....	99
6.1.2. Referencian Linkografías	101
CAPÍTULO VI : ANEXOS	102

Lista de anexos

1: Registro único de contribuyente	103
2: Reglamento interno	104
3: Carta de autorización de la empresa	105
4: Resolución del proyecto de investigación	106
5: Certificado aval de ingles	107

Lista de tablas

Tabla 1: Muestra.....	28
Tabla 2: Recursos Humanos	29
Tabla 3: Recursos Materiales	30

Código Dublin

Título:	Examen Especial a la Gestión Administrativa y su Incidencia en los Resultados de la Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana, Cantón La Maná, Año 2013.		
Autor:	Padilla Soria Luis Mauricio		
Palabras claves	Examen especial,	Gestión administrativa	Análisis
	Normativa legal		
Fecha de publicación	16 de octubre del 2015		
Editorial	Quevedo, UTEQ, 2015		
Resumen	<p>Resumen: El presente proyecto de investigación plantea un examen que permite Analizar la Gestión Administrativa y su incidencia en los resultados de la compañía y por ende emite conclusiones que ayudan a los directivos de la empresa a mejorar la estructura administrativa funcional, desarrollando actividades planeadas con el aprovechamiento óptimo de los recursos, en especial con el recurso humano, porque son ellos quienes están diariamente tratando con los ciudadanos que se suben a las unidades de transporte.</p> <p>Abstract.- The research project contains an audit of tax compliance in wh This research project proposes a test that allows the Administrative and analyze their impact on the results of the company and thus emit conclusions that help company executives to improve functional administrative structure, develop planned activities with optimal use of resources, particularly human resources, it is they who are daily dealing with citizens who are raised to transport units.</p>		
Descripción	120 hojas: dimensiones 29x21 cm + CD-ROM 6162		
URL:			

Introducción

Las grandes organizaciones que interactúan a nivel mundial actualmente requieren utilizarla auditoría de examen especial mediante las opiniones y alternativas que resuelve, brinda mayor certeza y confianza de que las cifras responden a la realidad financiera de la empresa; de ahí que se constituye un apoyo gerencial para la mejora de la gestión, tal es el caso del aumento de la cantidad y calidad de los servicios públicos prestados para la mejora definitiva de la marcha del negocio

El examen especial en el Ecuador ha evolucionado significativamente esta herramienta nos permite realizar revisión y análisis de una parte de las operaciones o transacciones efectuadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar aspectos presupuestales o de gestión, el cumplimiento de los dispositivos legales y reglamentarios aplicables y elaborar el correspondiente informe que incluya observaciones, conclusiones y recomendaciones.

Un examen especial permite evaluar objetivamente, un aspecto limitado de una entidad en un período determinado, que puede comprender la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por las empresas correspondientes a un periodo determinado, emitiendo un criterio u opinión sobre la efectividad de estas o evaluar mediante indicadores establecidos los comportamientos generalizados de las compañías.

En la evolución y desarrollo de las organizaciones el examen especial constituye una herramienta importante permite verificar, estudiar y evaluar aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiente, aplicando técnicas y procedimientos de auditoría y apegados a la normativa vigente.

La gestión administrativa involucra las fases de planificación, organización, dirección y control, procesos indispensables para la consecución de los objetivos empresariales, es por esto fundamental la evaluación de estas fases para detectar oportunamente falencias que puedan afectar el progreso de las entidades.

La presente investigación se desarrolló en la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana, con el propósito de ejecutar un examen especial a la gestión administrativa y determinar su incidencia en los resultados en el año 2013; y se ha estructurado por siete capítulos que son: Contextualización de la investigación, Fundamentación Teórica, Metodología de la investigación, Resultados y discusión, Conclusiones y Recomendaciones, Bibliografía y por último Anexos.

En su primer capítulo compuesto por la contextualización de la investigación, se ha identificado los problemas que presenta la entidad, en base a los cuales se han planteado el problema de investigación, el objetivo general y específicos; estableciendo una relación directa entre estos elementos metodológicos.

El segundo capítulo contiene el fundamentación teórica de la investigación el cual reúne el marco conceptual, referencial, en las mismas que se ha apoyado el presente estudio.

El tercer capítulo comprende la metodología de la investigación que hace énfasis a los materiales y métodos utilizados en el inicio de la investigación, y al conjunto de técnicas e instrumentos que permitieron recabar la información preliminar para analizar el problema planteado en este estudio.

El cuarto capítulo está conformado por los resultados del examen especial aplicado a la institución.

El quinto capítulo son las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente se incluye la bibliografía que respalda el presente estudio y los anexos inherentes al proyecto de investigación.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de Investigación.

1.1.1. Planteamiento del Problema.

Las grandes organizaciones que interactúan a nivel mundial en los mercados de hoy, requieren información confiable por que se ven en la necesidad de implementar auditorias de toda clase en sus organizaciones que le sirva para tomar una buena decisión pero una de las más importantes son las auditorias de exámenes especiales.

El examen especial en el Ecuador ha alcanzado un nuevo enfoque y visión en torno a la aplicación de sistemas de control interno específicos, es decir por departamentos o áreas. La misma está encaminada a los procesos de mejora continua y eliminación de irregularidades en las entidades como en las empresas, las nuevas herramientas a utilizar con una visión de gestión.

En el ámbito local las empresas públicas y privadas necesitan evaluar el cumplimiento de sus objetivos y el manejo sustentable de los recursos que posee la empresa, a través de un control adecuado para el mejor aprovechamiento y correcta administración por eso el presente trabajo está enfocado en ejecutar un examen especial a la gestión administrativa de la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana.

1.1.1.1. Diagnóstico.

- Incorrecta delegación de funciones al personal administrativo
- Deficiente conocimiento de las normas y reglamento interno por parte de los socios.
- Incumplimiento de metas y objetivos planteados

1.1.1.2. Pronóstico.

- Incumplimientos de programas establecidos incide en el cumplimiento de objetivos y metas planteados por una entidad.
- Sanciones permanentes a socios y choferes provoca malestar en los usuarios debido un limitado número de unidades al servicio
- Inadecuada administración provoca deficiencia en el uso de los recursos materiales, humanos, financiero y técnicos de la empresa

1.1.2. Formulación del problema.

Este trabajo investigativo se enfocará en un Examen Especial, el cual constituye una valiosa herramienta para otorgar seguridad razonable acerca de las operaciones que se realizan, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la base legal que rige a la compañía de servicio en taxi ejecutivo; por lo que su aplicación es cada vez más aceptada, puesto que la ejecución de este examen se traduce en una ventaja empresarial fortaleciendo su posicionamiento en el mercado, en este contexto se formula la pregunta general del problema investigativo que es el siguiente:

¿Cómo incide el Examen Especial a la Gestión Administrativa en los resultados de la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana del Cantón La Maná, año 2013?

1.1.3. Sistematización del Problema.

La presente investigación hace énfasis en un examen especial a la gestión administrativa y su incidencia en los resultados de la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana, la cual radica en que es una alternativa que permite el control eficaz de las actividades y evita las pérdidas económicas que pueden generarse al no controlar las operaciones, por lo que se plantean las siguientes interrogantes del problema de investigación:

- ¿Cuál es la estructura y funcionamiento de la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana del Cantón La Maná, año 2013?
- ¿Qué nivel de cumplimiento tienen las normas y reglamentos vigentes en la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana del Cantón La Maná, año 2013?
- ¿Cuál fue el nivel de gestión administrativa de la compañía de taxis ejecutivos?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

Determinar la incidencia del examen especial a la gestión administrativa en los resultados de la Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana del Cantón La Maná, año 2013.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Analizar la estructura y funcionamiento de la compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis Carlos Lozada Quintana & Asociados S. A.
- Establecer el nivel de cumplimiento de las normas y reglamentos vigentes de la compañía.
- Evaluar la gestión administrativa mediante indicadores de gestión.
- Analizar los resultados económicos de la compañía.

1.3. Justificación.

La investigación ha realizarse es importante porque la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana está pasando por problemas importantes que necesitan solucionarse a través de exámenes o evaluaciones para empezar a controlar la confiabilidad de las información y las operaciones, puesto que estos no poseen controles adecuados para garantizar mejores resultados en la compañía.

El impacto que se espera al realizar esta investigación son los cambios que se dará a la hora de evaluar la gestión administrativa haciendo que los responsables analicen y efectúen un plan verdadero para la mejora de las operaciones permitiendo así que se tome decisiones adecuadas y con información oportuna y confiable lo que permitirá que su liquidez incremente de forma considerable y que a su vez será utilizada para el beneficio de la compañía y sus accionistas.

La culminación de esta investigación espera aportar soluciones a los problemas que enfrentas las compañías de servicios en taxi, permitiendo a la entidad mejorar su gestión administrativa por ende su planificación, organización, dirección y control a través de las recomendaciones que se planteen en la presente investigación.

Es importante destacar que esta investigación es viable ya que cuenta con la autorización y ayuda de los directivos de la compañía Carlos Lozada Quintana, brindando la información necesaria para la culminación de este proyecto investigativo, así como, disponibilidad de los recursos técnicos, materiales y económicos para su ejecución.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Conceptual.

2.1.1. Compañía.

Ferrer, C. (2014) La compañía es la sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, es la que está formada por la contribución de los socios que responden exclusivamente por el valor de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las medidas legales de las sociedades o compañías monetarias anónimas (Pág. 27).

Lacalle, G. (2012) Es un conjunto de talentos humanos y materiales, la compañía es un sistema está formada por un conjunto de partes interrelacionadas de forma directa o indirecta para conseguir una finalidad. Esta finalidad no es más que la obtención de productos o servicios mediante un proceso de transformación. Así mismo es necesario un proceso de retroalimentación para que la empresa se adapte a los cambios que se hayan producido, (Pág. 34).

López, A. (2010) Son grupos de personas que reúnen recursos económicos para alcanzar la metas planteadas. La compañía es una agrupación social conformada de personas para la realización de un negocio y tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser de lucro o atención de una necesidad social (Pag.36).

2.1.2. Examen Especial.

Fonseca, O. (2011) El examen especial es una auditoría de alcance limitado que puede comprender la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, con el objeto de verificar el adecuado manejo de los recursos de la organización, así como evaluar el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables (Pág. 12).

Fonseca, O. (2009) Se menciona examen especial a la auditoría que puede alcanzar o combinar una revisión financiera de un alcance menor al citado para la emisión de una opinión de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas con la auditoría de

gestión destinada, sean en forma genérica o específica, a la revisión del manejo de los recursos presupuestarios de un periodo dado (Pág. 55).

Blanco, Y. (2012) Comprende un estudio y análisis de una parte de las operaciones o transacciones comerciales, con el objeto de comprobar aspectos presupuestales o de gestión, el cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarios aplicables y elaborar una opinión de auditoría que incluya observaciones, conclusiones y recomendaciones. El examen especial puede contener una composición de objetivos financieros y operativos, o limitarse a sólo uno de ellos, dentro de un área establecida o asunto específico de las operaciones (Pag.34).

2.1.3. Gestión.

Isaza, (2012) Es una destreza profesional tendiente a implantar objetivos y medidas para su realización, confeccionar estrategias de progreso y a ejecutar la gestión del talento humano. No se considera la gestión como una ciencia disciplina; sino como parte de la dirección de una empresa u organización (Pág. 112).

Ferrer, C. (2014) Proceso de guía y permanente adaptación de una unidad a través de un proceso lógico de acción, para la consecución de los objetivos de la misma en el máximo grado y con la máxima eficiencia (Pág. 110).

Mantilla, A. (2009) Es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización. Su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados. Un elemento consustancial de la gestión es el control, por lo que tiene que practicarse, de una u otra forma, en todos los niveles de la organización (Pág. 29).

2.1.4. Gestión Administrativa.

Martínez, R. (2010) La Administración es la acción de administrar (del Latín Administrativo- Onís). Es un proceso consistente en las tareas de planeación, organización, dirección y control, cuatro elementos significativos que están relacionados con la

dirección, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, pues ella engloba estos cuatro principios para su diario accionar (Pág. 25).

Michard, R. (2011) Consiste en efectuar acciones mediante las que se orienta la utilización de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de una empresa hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales. La gestión administrativa como disciplina tiene como meta manejar eficiente y eficaz de los patrimonios de un grupo social para conseguir sus objetivos con la máxima rentabilidad y calidad (Pág. 34).

Sánchez, E. (2010) Las actividades gerenciales pueden agruparse en cuatro funciones: planificar, organizar, dirigir y controlar. La evolución del pensamiento administrativo nos permite concretar los diferentes enfoques que los gerentes han utilizado en el desempeño de sus funciones. La visión tradicional considera que el resultado de una organización se debe fundamentalmente a la actuación del gerente. En general, se utilizan los términos administración o gerencia para hacer referencia al proceso de realizar esas funciones básicas (Pág. 48).

2.1.5. Resultados.

Martínez, R. (2010) La definición de resultado se refiere a efecto, consecuencia o conclusión de una acción, un proceso, un cálculo, etc.; cosa o manera en que termina algo: el resultado de un experimento, el resultado de una presión, el resultado de un comportamiento, el resultado de una resta, el resultado de un juego, entre otros (Pág. 67).

Blanco, Y. (2012) Es el producto cuantificable y medible en un determinado año fiscal, de las actividades y proyectos contemplados en las estructuras funcionales. Para efectos presupuestales, los resultados se definen a través de la determinación de las metas presupuestarias, siendo estas últimas las que permiten detallar el producto final a obtener durante un determinado año fiscal (Pág. 78).

Ferrer, C. (2014) Magnitud contable representativa de la renta empresarial. Está formado por la diferencia entre los ingresos y los gastos del ejercicio, excluidos aquellos que se reconocen fuera de pérdidas y ganancias como parte del resultado global. Cuando el

resultado contable es positivo se denomina “beneficio” y cuando es negativo “perdida”, (Pág. 199).

2.1.6. El análisis FODA.

Gonzales, D. (2010) El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (en inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) (Pág. 120).

Rodrigo, I. (2011). La matriz de análisis dafo o foda, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz dafo en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis dafo permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa (Pág. 89).

Chiavenato, (2009) Análisis FODA es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz. Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y planear una estrategia de futuro (Pág. 65).

2.1.7. Control Interno

Harold, K. (2011) El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto

del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos (Pág. 110).

Mantilla, B. (2010) Control interno se define como un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas (que sean aplicables) (Pág. 125).

Estupiñan, R. (2009) Control Interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento (Pág. 85).

2.1.8. Indicadores de gestión

Zambrano, A. (2011) Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada (Pág. 112).

Anzola, S. (2010) Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura (Pág. 57).

Burgwall, G. (2010) Los indicadores de gestión son uno de los agentes determinantes para que todo proceso de control, se lleve a cabo con eficiencia y eficacia, es implementar en un sistema adecuado de indicadores para calcular la gestión o la administración de los mismos, con el fin de que se pueden efectuar y realizar los indicadores de gestión en posiciones estratégicas que muestren un efecto optimo en el mediano y largo plazo, mediante un buen sistema de información que permita comprobar las diferentes etapas del proceso logístico (Pág. 101).

2.1.9. Indicadores financieros

Moreno, J. (2010) Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado. Los Indicadores Financieros se pueden utilizar para analizar las tendencias y comparar los estados financieros de la empresa con los de otras empresas. En algunos casos, el análisis de estos indicadores puede predecir quiebra futuro (Pág. 89).

León, O. (2010) Los Indicadores Financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias. Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa (Pág. 135).

Córdoba, M. (2012) Un indicador financiero es un relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formase una idea como acerca del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso (Pág. 112).

2.2. Marco Referencial.

2.2.1. Examen especial.

El examen especial es una auditoria de alcance limitado que puede comprender la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, con el objeto de verificar el adecuado manejo de los recursos la empresa y evaluar el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables (FONSECA, 2011).

Comprende el estudio y análisis de una aparte de las operaciones o transacciones efectuadas con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de elaborar una opinión acerca del manejo de los recursos, en la que se incluya conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento y progreso de la empresa, (FONSECA, 2011).

El desarrollo examen especial sigue las mismas fases que la práctica de una auditoria de gestión, es decir:

- Planeamiento
- Ejecución
- Informe

Excepto en lo que se refiere a la fase de planeamiento dado que sus procedimientos son más implicados que una auditoria de alcance amplio (Fonseca, 2011).

2.2.1.1. Objetivos.

Los objetivos del examen especial según (Fonseca, 2011) son:

- Determinar la adecuada organización de la entidad.
- Verificarla existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- Verificar la existencia de métodos y procedimientos de operación y la eficiencia de los mismos comprobar la adecuada utilización de los recursos (Pág. 65).

2.2.1.2. Ventajas.

Las ventajas del examen especial según (Marín, 2012) son:

- Manejo financiero de recursos por una entidad durante un periodo determinado, en relación a la normativa legal y normas reglamentarias aplicables a la gestión examinada.
- Cumplimiento de la ejecución del presupuesto en relación a la normativa legal y normas reglamentarias.
- Denuncias de diversa índole.
- Cumplimiento de la normativa legal en los procesos de licitación par contratación de obras o adquisición de bienes o servicios (Pág. 75).

2.2.1.3. Importancia de realizar un examen especial.

La importancia de la auditoria se encuentra en la aplicación de las normas de auditoria generalmente aceptadas para asegurar un control efectivo de las operaciones financieras y administrativas de las entidades y organismos del sector público o privado (Marin, 2012).

Por lo tanto es importante la realización de un examen especial a las empresas públicas o privadas, porque permite examinar cada una de las cuentas por parte del auditor, luego de realizar el examen determinara la razonabilidad, errores, deficiencia y elaborara las debidas recomendaciones a fin de mejorar la dirección de la empresa por parte de la persona encargada de la misma (Marin, 2012).

2.2.2. Gestión.

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El termino gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos (Martínez, 2010).

El primer punto a considerarse es la gestión dentro de un agente económico de primera relevancia, como es la empresa. En esta existe personal especializado para la toma de decisiones que conlleve comprometer recursos que suelen ser escasos. Así, el rol de la

gerencia suele tomar decisiones en función de una planificación acertada para responder a las necesidades de la organización, decisiones que deben consumir el mínimo de recursos económicos y deben maximizar los beneficios obtenidos (Martinez, 2010).

2.2.2.1. Gestión Administrativa

La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros (Sanches, 2010).

La administración es el ejercicio de delegar funciones, trabajo que se realiza para la obtención de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad del establecimiento para definir, alcanzar y evaluar sus planes con el adecuado uso de los recursos disponibles para conseguir los objetivos (Sánchez, 2010)

Dentro de la administración de una empresa existen elementos fundamentales para la buena marcha de una organización los cuales se describen a continuación:

- Planeación
- Organización
- Talento humano
- Dirección Control

2.2.2.2. Origen y Evolución de la Gestión Administrativa.

La habilidad de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judío Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, muestran la administración de grandes números de individuos y recursos para alcanzar una diversidad de objetivos, desde la edificación de alcas a gobernar ciudades y ganar guerras, muchos textos administrativos mencionan a Pedro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, el enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control (Zambrano, 2011).

2.2.2.3. Objetivos de la Gestión Administrativa.

Los objetivos de la Gestión Administrativa según (Zambrano, 2011) son:

- Mejorar los procesos, con el propósito de optimizar el desempeño.
- Optimizar los servicios que la empresa entrega, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Generar control en los procesos internos y externos.
- Evaluar las actividades de la empresa
- Extender la oferta de servicios o productos (Pág. 54).

2.2.2.4. Proceso de la Gestión Administrativa

El proceso de la Gestión Administrativa según (Zambrano, 2011) es:

- **Planificación:** proceso que señala en forma anticipada cada acción o actividad.
- **Control:** supervisión del trabajo de otros y los resultados obtenidos para asegurar que se alcancen los propósitos tal como fueron planteados
- **Organización:** coordinación de los recursos materiales y humanos
- **Dirección:** Capacidad de guiar y motivar a los trabajadores para conseguir los objetivos de la empresa (Pág. 659).

2.2.2.5. Importancia de la Gestión Administrativa.

La tarea de montar una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna (Isaza, 2012).

La inspección de las empresas está en función de una admiración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiere un gran provisión de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran capacidad la administración ocupa una importancia primordial para alcanzar los objetivos (Isaza, 2012).

2.2.3. Resultados.

Se entiende como el resultado final de una serie de acciones o eventos, expresados en forma cualitativa o cuantitativamente. Algunos resultados posibles pueden ser la ventaja, la desventaja, la ganancia o la pérdida. El no alcanzar un resultado en una transacción puede mostrar que las operaciones son ineficientes, inefectivas o defectuosas (Anzola, 2010).

Los resultados pueden ser fraccionados en varios tipos, dependiendo la forma que se haya llevado a cabo para obtenerlo. Por ejemplo, en cualquier estudio extensivo un resultado puede involucrar las conclusiones de una investigación (Anzola, 2010).

La definición de resultado se refiere a efecto, consecuencia o conclusión de una acción, un proceso, un cálculo, etc.; cosa o manera en que termina algo: el resultado de un experimento, el resultado de una presión, el resultado de un comportamiento, el resultado de una resta, el resultado de un juego, entre otros (Moreno, 2010).

En contabilidad pública, el resultado contable es la variación de los fondos propios de una empresa, procedente de una determinada etapa como consecuencia de sus transacciones de naturaleza presupuestaria y no presupuestaria. Este resultado se establece considerando la diferencia entre los ingresos y los gastos producidos en el período de referencia (Moreno, 2010).

2.2.4. Empresa.

Para establecer un concepto de empresa, nos encontramos con los siguientes enfoques siguiendo un enfoque administrativo, la Empresa sería un conjunto de elementos humanos, técnicos y financieros, ordenados según una determinada jerarquía o estructuras administrativas y dirigidas por una función directiva o empresario (Gonzales, 2008).

Desde el punto de vista del enfoque económico la Empresa sería un agente económico que organiza con eficiencia los factores económicos para producir bienes y servicios para el mercado, con ánimo de alcanzar ciertos objetivos (Gonzales, 2008).

2.2.4.1. Objetivos.

El principal objetivo de una empresa es el objetivo económico, que consiste en maximizar el beneficio empresarial (Gonzales, 2008).

- **Objetivos de Crecimiento:** como pueden ser aumentar el tamaño de la empresa, aumentar la plantilla de trabajadores, aumentar el número de clientes, etc.
- **Objetivos de eficiencia y eficacia:** como son aumentar la productividad, minimizar costes o conseguir una mayor rentabilidad.
- **Objetivos sociales:** relacionados sobre todo con el personal de la empresa. Algunos ejemplos son: garantizar la continuidad de los trabajadores en la empresa, desarrollo profesional, planes de pensiones, seguros médicos (Pág. 75).

2.2.4.2. Clasificación de las Empresas.

La empresa es una unidad productiva dedicada y organizada para la explotación de una actividad económica. La empresa se puede clasificar según (Gonzales, 2008) de la siguiente manera:

- Sectores económicos
- El origen de su capital
- Su capital
- Conformación de su capital
- La forma de explotación (Pág. 68).

2.2.4.2.1. Por Sectores Económicos

Por los sectores económicos según (Gonzales, 2008) se clasifican en

- **Extractivas:** dedicadas a explotar recursos naturales.
- **Servicios:** entregar sus servicios o la prestación de estos a la comunidad.
- **Comercial:** desarrolla la venta de los productos terminados.

- **Agropecuaria:** explotación de campo y sus recursos.
- **Industrial:** transforma la materia prima en un producto terminado (Pág. 68).

2.2.4.2.2. Por el Origen de su Capital

Por el origen de su capital según (Gonzales, 2008) se clasifican en:

- **Público:** su capital proviene del estado o gobierno
- **Privado:** son aquellas en que el capital proviene de particulares.
- **Economía mixta:** el capital es brindado una parte por el estado y la otra de particulares (Pág. 69)

2.2.4.2.3. Por la Explotación y Conformación de su Capital

Por la Explotación y Conformación de su Capital (Gonzales, 2008) se clasifican en:

- **Multinacional:** en su gran mayoría son empresas de capital extranjera y que desarrollan su actividad en diferentes países del mundo.
- **Grupos Económicos:** estas empresas se dedican a explotar varias áreas económicas pero pertenecen al mismo grupo de personas o accionistas.
- **Nacionales:** la actividad la realizan dentro del mismo país tiene su principal en una ciudad y sucursales en diferentes partes del país.
- **Locales:** son las que ejercen su actividad dentro de una misma localidad (Pág. 69)

2.2.5. Compañía.

Compañía es un conjunto de medios humanos y materiales, la compañía como sistema está formada por un conjunto de partes interrelacionadas de forma directa o indirecta para conseguir una finalidad. Esta finalidad no es más que la obtención de productos o servicios mediante un proceso de transformación. Así mismo es necesario un proceso de retroalimentación para que la empresa se adapte a los cambios que se hayan producido (Gil, Giner, 2013).

Las compañías se caracterizan por ser muy tradicionales en los ejércitos económicos de muchos países del mundo, es así que en el Ecuador tenemos las siguientes compañías detalladas a continuación: (Gil, Giner, 2013).

2.2.5.1. Compañía de Responsabilidad Limitada.

La Compañía de Responsabilidad Limitada se puede establecer entre tres o más personas, que exclusivamente responden por los compromisos sociales hasta el monto de sus cuotas individuales, y forman comercio bajo una razón social o denominación a la que se debe añadir las palabras "Compañía Limitada" o su abreviatura (Gil, Giner, 2013).

Esta clase de compañía el capital está representado por participaciones que son transferibles por acto entre vivos, a favor de otro u otros socios de la compañía o de terceros, siempre y cuando se obtenga la aprobación unánime del capital social. En este tipo de compañía se puede tener como propósito la realización de toda clase de actos civiles, de comercio o mercantiles, aunque sus integrantes por el hecho de constituirla no adquieren la calidad de comerciantes, se excluyen las operaciones de bancos, seguros, capitalización y ahorro (Gil, Giner, 2013).

2.2.5.2. Compañías Anónimas

En la Compañía Anónima, es una sociedad cuyo capital fraccionado en acciones negociables, está hecho por la aportación de los accionistas que reconocen únicamente por el monto de sus acciones, esta se administra por presidentes sean socios o no. Se establece igualmente por escritura pública previo a la ordenanza de la Superintendencia de Compañías del Ecuador, y luego de esto debe ser inscrita en el Registro Mercantil (Gonzales, 2008).

El capital mínimo para formar una compañía anónima en el Ecuador es de ochocientos dólares, capital que se fracciona en acciones ordinarias y nominativas de un valor no especificado por la ley, pero que en la mayoría de los casos se acostumbra que sea de un dólar cada una; sin embargo el valor de cada acción dependerá libremente de la voluntad y decisión de quienes constituyen la compañía, las mismas que podrán ser pagadas por lo menos en un 25% del valor de cada una de ellas al momento de la constitución, y el saldo insoluto se cancelara en el plazo de dos años (Gonzales, 2008)

2.2.6. Indicadores de Gestión

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro (Zambrano, 2011).

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada (Zambrano, 2011).

Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados (Zambrano, 2011).

Indicadores de gestión según (Zambrano, 2011).

- Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.
- Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.
- EL análisis de los indicadores conlleva a generar Alertas Sobre La Acción, no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan (Pág. 64).

Si no se mide lo que se hace, no se puede controlar y si no se puede controlar, no se puede dirigir y si no se puede dirigir no se puede mejorar (Zambrano, 2011).

A partir de las últimas décadas del siglo XX, las empresas están experimentando un proceso de cambios revolucionarios, pasando de una situación de protección regulada a entornos abiertos altamente competitivos. Esta situación, de transformaciones constantes del ambiente de negocio hace necesario que las empresas, para mantener e incrementar su participación de mercado en estas condiciones, deban tener claro la forma de cómo analizar y evaluar los procesos de su negocio, es decir deben tener claro su sistema de medición de desempeño (Zambrano, 2011).

La medición del desempeño puede ser definida generalmente, como una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de una empresa. En la literatura existe una infinidad de definiciones al respecto; su definición no es una tarea fácil dado que este concepto envuelve elementos físicos y lógicos, depende de la visión del cuerpo gerencial, de la composición y estructura jerárquica y de los sistemas de soporte de la empresa (Zambrano, 2011).

2.2.6.1. Atributos de los indicadores y tipos de indicadores

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios o atributos según (Zambrano, 2011):

- **Medible:** El medidor o indicador debe ser medible. Esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad.
- **Entendible:** El medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan.
- **Controlable:** El indicador debe ser controlable dentro de la estructura de la organización (Pág. 75).

2.2.6.2. Tipos de indicadores

En el contexto de orientación hacia los procesos, un medidor o indicador puede ser de proceso o de resultados. En el primer caso, se pretende medir que está sucediendo con las actividades, y en segundo se quiere medir las salidas del proceso (Zambrano, 2011).

También se pueden clasificar los indicadores en indicadores de eficacia o de eficiencia. El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos. Indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso. Los indicadores de eficacia se enfocan en el qué se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera. De lo contrario, se puede estar logrando una gran eficiencia en aspectos no relevantes para el cliente (Zambrano, 2011).

Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la productividad (Zambrano, 2011).

2.2.7. Control interno

Se define el control interno como "un proceso". Efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías (Harold, 2011):

- Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera y operativa.
- Salvaguarda recursos de la entidad.
- cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Prevenir errores e irregularidades.

2.2.7.1. Objetivo del control interno

Los objetivos del control del control interno según (Harold, 2011) son:

- Proteger los activos que son utilizados para las actividades de la empresa
- Obtener la información exacta
- Creación de normas y procedimientos internos
- Hacer que los empleados respeten las leyes y los reglamentos internos y externos (Pág. 85).

2.2.7.2. Elementos del control interno

Para que la administración pueda lograr los objetivos de **control interno** de la entidad, es necesario aplicar los siguientes elementos:

Ambiente de control. Esta dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Es necesario que el personal de la **Empresa**, los clientes y las terceras personas relacionadas con la compañía, los conozcan y se identifiquen con ellos (Harold, 2011).

Evaluación de riesgos. Consiste en la identificación de los factores que podrían hacer que la entidad cumpla sus objetivos propuestos. Cuando se identifiquen los riesgos, éstos deben gestionarse, analizarse y controlarse (Harold, 2011).

Procedimientos de control. Son emitidos por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la entidad y que son ejecutados por toda la organización. Además de brindar la medidas necesarias para afrontar los riesgos (Harold, 2011).

Supervisión. Mediante en monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios. La supervisión comprende supervisión interna (Auditoria Interna) por parte de las personas de la empresa y evaluación externa (Auditora Externa) que la realizan entes externos de la Empresa (Harold, 2011).

Sistemas de información y comunicación. Se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades (Harold, 2011).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

La Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana está ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón La Maná, Parroquia Central, Avenida 19 de Mayo, fue creada mediante resolución N° 006-CJ-005-2011-A.N.T del 3 de Junio del 2011. Esta compañía está formada por 19 unidades vehiculares dotadas de especificaciones técnicas como taxímetros, cámaras de seguridad, etc. Esta compañía presta los servicios de transporte comercial de pasajeros, cuya prestación se la realiza a través de llamada telefónica a una central y se encuentran regulada por las normas legales establecidas en la Ley y Reglamentos de Tránsito, y las Resoluciones que dictan la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y los respectivos Organismos de Tránsito.

3.2. Tipo de Investigación.

3.2.1. Investigación Bibliográfica.

La aplicación de este tipo de investigación consistió en la recolección de diversa fuentes bibliográficas, proposiciones ya existentes, con la finalidad de enriquecer teóricamente el trabajo investigativo referente a la realización de un examen especial, su importancia, objetivos y demás conceptos del tema objeto de este estudio.

3.2.2. Investigación de Campo.

La aplicación de este tipo de investigación permitió obtener información de forma directa de las autoridades de la compañía, conocer a fondo las diversas situaciones que se presentan en el día a día de la empresa, es decir conocer la problemática en su lugar de origen; ya que los datos se obtuvieron en el lugar donde se desarrollaron permitieron tener mayor seguridad acerca de los resultados conseguidos, pues este tipo de investigación observa los fenómenos en el entorno en el que suceden.

3.3. Métodos de Investigación.

3.3.1. Método Deductivo.

Mediante el análisis deductivo se estudió los acontecimientos de la compañía partiendo de lo general a lo particular mediante una serie de pasos que permitieron exponer conceptos y así llegar a posibles conclusiones.

3.3.2. Método Analítico - Sintético.

Consistió en la separación en partes de un todo y estudiar el contexto de la empresa, para luego analizar cada uno de los hechos y hacer un estudio integral de la compañía y así mismo examinar las diferentes ideas en el proceso de la investigación referentes a los hechos.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

3.4.1. Fuentes primarias.

- Observación.
- Entrevista.

3.4.2. Fuentes secundarias.

- Artículos de Revistas
- Libros
- Tesis
- Monografías
- Páginas web
- Diccionarios
- Manuales, etc.

3.5. Diseño de Investigación.

3.5.1. Diseño no experimental.

El diseño de investigación que se utilizó en este proyecto investigativo fue de tipo no experimental, puesto que no se manipuló las variables tentativamente, tan solo se observaron los hechos tal y como se desarrollaron.

Este trabajo investigativo consistió en la ejecución de un examen especial a la gestión administrativa y su incidencia en los resultados de la Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana, año 2013; para lo cual se evaluó la efectividad de su

gestión administrativa, el cumplimiento de la Ley de Tránsito y la razonabilidad de la información financiera, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno entre otras papeles de trabajo para llegar a emitir recomendaciones en beneficio de la compañía.

3.5.2. Muestra.

En la evaluación que se realizó se estableció que la muestra es finita por lo que se abarcó el 100 % de la población que integra la Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana.

Tabla 1: Muestra

CARGO	NÚMERO DE PERSONAS
Socios accionistas	18
Presidente	1
Gerente	1
Asesor legal	1
Secretaria	3
Comisarios	2
Total	26

Fuente: Compañía de Taxi

Realizado por: Mauricio Padilla (2015)

3.5.3. Firma Auditora.

Para la realización del examen especial se creó la firma auditora ficticia, bajo la denominación de “Padilla & Asociados”.



3.6. Instrumentos de Investigación.

3.6.1. Observación.

Permitió conocer directamente los procedimientos que se realizan en la entidad, constatar su equipamiento tecnológico, infraestructura, departamentos y verificar la información necesaria para realizar el examen especial.

3.6.2. Entrevista.

La entrevista es una comunicación formal en la que interviene el entrevistador y el entrevistado con la finalidad de obtener información. Para la aplicación de este instrumento de investigación se estableció una cita con dos de los dirigentes de la compañía, el Presidente y el Gerente de la entidad a los que se les formuló una serie de preguntas previamente redactadas con el propósito de conocer sus estatutos, leyes aplicables, entre otros datos relevantes sobre el manejo de la institución, la cual constituyó un elemento fundamental para la culminación de esta investigación.

3.6.3. Cuestionarios.

Se aplicaron cuestionarios de control interno a la Compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana., mediante preguntas referente al ambiente de control.

3.7. Recursos humanos y materiales.

3.7.1. Recursos Humanos.

Para la realización del examen especial se requirió del siguiente talento humano:

Tabla 2: Recursos Humanos

N°	Nombre	Función
1	Ing. Mauricio Padilla Soria	Auditor
2	C.P.A Margarita Ullon	Supervisora

Fuente: Compañía de Taxi

Realizado por: Mauricio Padilla (2015)

3.7.2. Recursos Materiales.

Tabla 3: Recursos Materiales

MATERIALES	CANTIDAD	DETALLE	VU	TOTAL
Útiles de oficina	2	Esferográficos	0,75	1,50
	1	Lápiz	1,00	1,00
	180	Copias	0,05	9,00
	3	Resmas de papel	3,5	10,50
	6	Impresiones	0,15	50,00
	2	Cd	1,50	3,00
	4	Empastes	12,00	48,00
	6	Anillados	1,50	9,00
	10	Internet	0,80	8,00
	1	Pen Drive	10,00	10,00
Equipos de computación	1	Computadora		650,00
	1	Impresora		300,00
Total				1100,00

Fuente: Mauricio padilla

Realizado por: Mauricio Padilla (2015)

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Carta de Solicitud de Auditoría

<p>REF: ACT- CSA Pág. 1/1</p>
--

La Maná, 08 de septiembre del 2015

SEÑORES

PADILLA & ASOCIADOS

De nuestras consideraciones:

El motivo de la presente es para requerir sus servicios como firma auditora con el transcurso que se ejecuta un examen especial a la gestión administrativa y su incidencia en los resultados de la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana, cantón La Maná, año 2013

Consideramos que con sus conocimientos en el tema nos brindará una asesoría eficiente y sólida a través de recomendaciones que ayuden a la presentación oportuna y adecuada de la gestión administrativa mediante la evaluación de la información presentada.

Seguro de contar con una respuesta positiva a esta solicitud le empréstimo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Sr. Geovanny Rodríguez
Gerente de la Compañía

 <p>auditsv PADILLA & ASOCIADOS Mauricio Padilla Soria Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:
	1/ 1	C.C.
	Fecha:	Marca:
	12-08-2015	§

4.2. Carta de confirmación.

La Maná, 02 de septiembre del 2014.

Señor.

Geovanny Rodríguez

Gerente de la Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados.

De nuestras consideraciones:

Esta carta es para confirmar la ejecución de un Examen Especial a la Gestión Administrativa y su Incidencia en los Resultados el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013, nuestra responsabilidad será expresar una opinión sobre la gestión administrativa y los resultados obtenidos por la compañía.

El examen se realizará en concordancia a las Normas y Reglamentos vigentes en la compañía con la finalidad de obtener una certeza razonable sobre la gestión administrativa de la empresa. Si estas prácticas están en relación con su opinión, favor firme esta carta en el espacio correspondiente y restablezca una copia a su más pronto beneficio, para proceder a elaborar el contrato del examen.

Sr. Geovanny Rodríguez
Gerente de la Compañía

Mauricio Padilla Soria
Padilla & Asociados

Elaborado por: M.P.S.

Fecha de elaboración: 12-08-2015

Supervisado por: M. U. P.

Fecha de supervisión: 12-08-2015

 <p>auditsv PADILLA & ASOCIADOS <i>Mauricio Padilla Soría</i> Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:
	1/ 4	C.E.E.
	Fecha:	Marca:
	12-08-2015	§
4.3. Contrato del examen especial.		
<p>Contrato de prestación de servicios profesionales para la realización de un examen especial que celebran por una parte la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana, representada por Geovanny Rodríguez en calidad de Gerente y que en lo posterior se le denominará el Ciente, y por otra parte la firma auditora Padilla & Asociados, representada por el Ing. Mauricio Padilla a quien se nombrará el Auditor, de acuerdo a las declaraciones y clausulas siguientes:</p> <p>DECLARACIONES</p> <p>1. El cliente declara:</p> <p>a) Que es una sociedad anónima.</p> <p>b) Que está representada por el Señor Geovanny Rodríguez, y que está ubicada en la Avenida 19 de Mayo.</p> <p>c) Que solicita servicios de un examen especial, por lo que requiere los servicios de una firma auditora.</p> <p>2. Declara el auditor:</p> <p>a) Que es una sociedad anónima, legalmente constituida ante las leyes cantonales y nacionales, con el objetivo de brindar servicios profesionales de auditoría.</p> <p>b) Que tiene como su domicilio Av. Amazonas y Calabi.</p> <p>3. Declaran ambas partes:</p> <p>a) Que llegado a un acuerdo sobre las declaraciones manifestadas, formalizan el presente contrato que contiene las siguientes clausulas:</p> <p style="text-align: center;">§ Documento Socializado</p>		
Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 12-08-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 12-08-2015	

	Pág.:	Ref.:
	2/4	C.E.E.
	Fecha:	Marca:
	12-08-2015	§
Contrato del examen especial		
<p>Cláusulas</p> <p>Primera. Objeto</p> <p>El Auditor mediante este contrato se obliga a prestar los servicios de un examen especial, con todas las especificaciones que se detallan en este documento.</p> <p>Segunda. Alcance del trabajo</p> <p>Los parámetros a evaluar en la ejecución del examen especial son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Medir la efectividad de la gestión b) Analizar la aplicación de la Ley de Transito c) Comprobar la razonabilidad de la información financiera <p>Tercera. Programa de trabajo</p> <p>El cliente y el auditor convienen en realizar de manera conjunta el programa de trabajo en el que se especifiquen las tareas a realizar, responsables de cada tarea y las fechas para llevarla a cabo.</p> <p>Cuarta. Supervisión</p> <p>El cliente o a quien designe la sociedad como supervisor del trabajo coordinará con el Auditor el trabajo a realizar, dando por escrito las instrucciones que estime convenientes.</p> <p style="text-align: center;">§ Documento Socializado</p>		
Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 12-08-2015	
Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 12-08-2015	

	Pág.:	Ref.:
	3/ 4	C.E.E.
	Fecha:	Marca:
	12-08-2015	§

Contrato del examen especial

Quinta. Coordinación del trabajo

El cliente designará por parte de la compañía a un coordinador del proyecto quien será el responsable de coordinar todas las fases del examen especial desde las reuniones con el equipo de auditores hasta la recopilación de información, a fin de que se cumpla con el trabajo.

Sexta. Horario de trabajo

El equipo de auditores gozará de libertad de horarios y jornada de trabajos a fin de garantizar objetividad en el desarrollo del examen especial, materia de la celebración de este contrato.

Séptima. Relación Laboral

No existirá relación laboral alguna entre el Cliente y el Auditor, por lo que queda expresamente estipulado en esta cláusula, en atención a que el auditor en ningún momento se considere intermediario del cliente respecto al personal que ocupe para dar cumplimiento de sus obligaciones.

Octava. Plazo de trabajo

El Auditor para la culminación de las labores objeto de este contrato, dispondrá de 80 días hábiles y empiezan desde la fecha de celebración de este contrato, es decir, 12 de Agosto del 2015 hasta el 2 de Noviembre, tiempo en el cual terminará con la responsabilidad adquirida.

§ Documento Socializado

Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 12-08-2015
Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 12-08-2015

	Pág.:	Ref.:
	4/ 4	C.E.E.
	Fecha:	Marca:
	12-08-2015	§

Contrato del examen especial

Novena. Honorarios

La ejecución de este examen especial se realiza con la finalidad de obtener un título universitario, por lo que no se pagará valor alguno al Auditor por las tareas especificadas en este contrato.

Décima. Causas de Recisión

Serán cláusulas de terminación de este contrato la violación o incumplimiento de las cláusulas de este contrato.

Atentamente,

Sr. Geovanny Rodríguez
Compañía Carlos Lozada Quintana

Ing. Mauricio Padilla Soria
Padilla & Asociados

§ Documento Socializado

Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 12-08-2015
Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 12-08-2015

 <p>auditsv PADILLA & ASOCIADOS <i>Mauricio Padilla Soría</i> Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:
	1/5	P.G.E.
	Fecha:	Marca:
	14-08-2014	E

4.4. Plan general del examen especial.

4.4.1. MOTIVO DEL EXAMEN

Este examen se realiza con la finalidad de evaluar la gestión administrativa de la compañía, es decir los procesos de planeación, dirección, ejecución y control y conocer su incidencia en los resultados, además se conocerá aspectos como la aplicabilidad de la ley de tránsito y la información financiera mediante una opinión independiente y objetiva.

4.4.2. OBJETIVOS

4.4.2.1.OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia del examen especial a la gestión administrativa en los resultados de la Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana del Cantón La Maná, año 2013.

4.4.2.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el nivel de efectividad de la gestión administrativa.
- Analizar el nivel de cumplimiento de la normativa legal
- Medir el grado de razonabilidad de la información financiera como medio para mejorar los resultados.

E Documento validado

Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 14-08-2014
Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 14-08-2014

 <p>auditsv PADILLA & ASOCIADOS Mauricio Padilla Soria Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:
	2/5	P.G.E.
	Fecha:	Marca:
	14-08-2014	E
Plan general de examen especial		
<p>4.4.3. Conocimiento del Negocio</p> <p>La Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana del Cantón La Maná, es una entidad creada en el año 2012, posee 18 socios accionistas con unidades modernas, dotadas de tecnología, rastreo satelital, entre otras características que las convierten en una empresa solida ya que cuenta con la acogida de la ciudadanía Lamínense y sus sectores aledaños. Es importante destacar que posee todas las especificaciones técnicas requeridas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y demás organismos que la contralanan.</p> <p>4.4.4. Alcance del Examen</p> <p>La ejecución del examen especial comprende el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013, así como, a las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accionistas ➤ Presidencia ➤ Gerencia ➤ Nivel de apoyo <p style="text-align: center;">E Documento validado</p>		
Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 14-08-2014	
Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 14-08-2014	

 <p>PADILLA & ASOCIADOS <i>Mauricio Padilla Soria</i> Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:
	3/5	P.G.E
	Fecha:	Marca:
	14-08-2014	E

Plan general de examen especial

4.4.5. Disposiciones Legales

Para el desarrollo eficiente de las operaciones tanto administrativas como financieras la compañía se rige a las disposiciones legales siguientes:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) y su Reglamento.
- Ley de Compañías y su Reglamento.
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.
- Ley de Seguridad Social.
- Código de Trabajo.
- Estatutos y Reglamentos Internos de la Compañía.
- Resoluciones de la Junta de Accionistas.

4.4.6. Distribución del trabajo y tiempo estimado

FASES	HORAS
Fase 1. Planificación	70
Fase 2. Ejecución	200
Fase 3. Comunicación de Resultados	50
Total Horas Estimadas	320

E Documento validado

Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 14-08-2014
Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 14-08-2014

	Pág.:	Ref.:
	4/5	P.G.E
	Fecha:	Marca:
	14-08-2014	E

Plan general de examen especial

4.4.7. Recursos

4.4.7.1. Humanos

El talento humano requerido para el examen especial es:

Nº	Nombre	Funciones	Siglas
1	Mauricio Padilla	Auditor	M. P. S.
2	Margarita Ullón Pérez	Supervisora	M. U. P.

Fuente: Mauricio padilla

Realizado por: Mauricio Padilla (2015)

4.4.7.2. Materiales y Equipos

4.4.7.2.1. Materiales

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Total
Hojas A4	500	0,01	5,00
Esferoográficos	2	0,30	0,60
Lápices	2	0,25	0,50
Anillados	6	1,50	9,00
CD	6	1,25	7,50
Total			\$ 22,60

Fuente: Mauricio padilla

Realizado por: Mauricio Padilla (2015)

E Documento validado

Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 14-08-2014
-----------------------	----------------------------------

Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 14-08-2014
-------------------------	----------------------------------

	Pág.:	Ref.:
	5/5	P.G.E.
	Fecha:	Marca:
	14-08-2014	☒

Plan general de examen especial

4.4.7.2.2. Equipos

- Computadora
- Impresora
- Pendrive

4.4.8. Económico

Este examen especial no tendrá costo alguno ya que al ser un trabajo investigativo requisito para la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría y que a la vez constituye un valioso aporte a la Compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana.

4.4.9. Simbología

Descripción	Marca
Evaluated	£
Cotejado con documentos	§
Conteo verificado	≠
Documento validado	☒
Sumado	Σ
Inspeccionado	¥
Calculado	>>
Hallazgo	λ
Analizado	đ

☒ Documento validado

Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 14-08-2014
Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 14-08-2014

	Pág.:	Ref.:
	½	P.E.E
	Fecha:	Marca:
	21-08-2015	E

4.5. Ejecución de la auditoría
4.5.1. Programa específico del examen especial.

Nº	Procedimiento	Responsable	Ref.	Fecha
1	Conocimiento del negocio.	Mauricio Padilla	E.E-C.N.	25-09-2015
2	Entrevista al Gerente de la compañía	Mauricio Padilla	E.E- E.G.	25-09-2015
3	Revisar las funciones de los cargos del área administrativa.	Mauricio Padilla	E.E-F.C.	25-09-2015
4	Matriz de Análisis F.O.D.A.	Mauricio Padilla	E.E- F.O.D.A	25-09-2015
5	Organigrama de la compañía	Mauricio Padilla	E.E-O.C.	25-09-2015
6	Cuestionario de Control Interno	Mauricio Padilla	E.E- C.C.I.	01-10-2015
7	Riesgo de control	Mauricio Padilla	E.E-R.C.	04-10-2015
8	Riesgo Inherente	Mauricio Padilla	E.E-R.I.	04-10-2015
9	Riesgo de Detección	Mauricio Padilla	E.E-R.D.	04-10-2015
10	Riesgo de Auditoría	Mauricio Padilla	E.E-R.A.	04-10-2015
11	Elaborar indicadores financieros	Mauricio Padilla	E.E-I.R.	04-10-2015
12	Hallazgos	Mauricio Padilla	E.E- A.	14-10-2015
13	Redacción del informe	Mauricio Padilla	E.E- R.I.	15-10-2015
Elaborado por: M.P.S.		Fecha de elaboración: 21-08-2015		
Supervisado por: M.U.P.		Fecha de supervisión: 21-08-2015		

E Documento validado

 <p>auditsv PADILLA & ASOCIADOS <i>Mauricio Padilla Soria</i> Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E-E.G
	Fecha:	Marca:
	25-09-2015	Ψ
COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO CARLOS LOZADA QUINTANA		
4.5.2. Análisis de la entrevista		
<p>En la entrevista realizada al Gerente de la Compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A. el día 28 de agosto del 2015 se obtuvo la siguiente información referente a la gestión administrativa de la empresa.</p> <p>Es una compañía de transporte publico de puerta a puerta que cuenta con rastreo satelital para todas las unidades y se encuentra legalmente constituida desde hace 5 años según se verifico en su escritura pública y brinda sus servicios en el Cantón La Maná.</p> <p>La compañía cuenta con un reglamento interno de las actividades de prestación de servicios de transporte de pasajeros en taxi así como de los administradores y socios, aprobada en las Juntas Generales de Accionistas efectuada el 12 de agosto del año 2010, acta 26. Su finalidad es mantener una organización unida, armónica, progresiva y solidaria en beneficio de sus socios y de la comunidad.</p> <p>En el proceso de entrevista el gerente menciona que la compañía posee unidades nuevas y bien equipadas, además los choferes que operan sus unidades son profesionales y reciben capacitación cada dos meses en Leyes y Reglamentos de conducción y relaciones humanas, en coordinación con la Policía Nacional o Agencia Nacional de Tránsito.</p> <p>Los siguientes papeles de trabajo se detallan las actividades de la compañía, un análisis FODA, la estructura organizacional, reglamento interno de la compañía, que se fundamentan en información generada por el gerente.</p>		
Ψ Inspeccionado		
Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 25-09-2015	
Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 25-09-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E.-C.N
	Fecha:	Marca:
	25-09-2015	Ψ
COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO CARLOS LOZADA QUINTANA		
<p>4.5.3. Conocimiento del negocio</p> <p>El día 28 de Agosto se realizó una visita a las instalaciones de la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana ubicada en la Avenida 19 de Mayo del Cantón La Maná, en la cual se pudo constatar que posee una infraestructura diseñada a acorde a sus necesidades operativas, compuesta por:</p> <p>Una planta distribuida en 3 oficinas para el área administrativa donde desarrollan sus operaciones el gerente, el presidente y las secretarias de la institución, además poseen una sala de juntas en la que organizan reuniones una vez al mes para discutir asuntos relevantes en beneficio de los socios, es importante destacar que las oficinas cuentan con computadoras, impresoras y demás equipos importantes para una eficiente ejecución de sus actividades.</p> <p>El establecimiento de la entidad corresponde a 600 m2, integrado por parqueaderos para 10 unidades, proporcionado el espacio para el estacionamiento de las mismas. La compañía cuenta con 19 unidades que brindan un servicio ejecutivo de taxis de puerta a puerta las 24 horas mediante turnos rotativos, se verifico que existen turnos fijos compuestos por dos unidades en el día y tres en la noche y para el funcionamiento de la base cuentan con tres secretarias que laboran mediante turnos rotativos.</p> <p>Una vez conocido la naturaleza del negocio se procedió a entrevistar al gerente, y los resultados obtenidos de describen en el siguiente papel de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">Ψ Inspeccionado</p>		
Elaborado por: M.P.S.		Fecha de elaboración: 25-09-2015
Supervisado por: M.U.P.		Fecha de supervisión: 25-09-2015

 <p>PADILLA & ASOCIADOS <i>Mauricio Padilla Soria</i> Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- FODA
	Fecha:	Marca:
	25-09-2015	Ψ

4.5.4. Matriz de análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unidades modernas y con rastreo satelital. ➤ Talento humano capacitado y con experiencia. ➤ Estructura orgánica y funcional definida. ➤ Socios comprometidos con el crecimiento de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crecimiento en el mercado ➤ Integración de nuevos socios a la compañía. ➤ Cubrir la demanda insatisfecha. ➤ Accesos a créditos financieros.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Limitado número de unidades para cubrir la demanda. ➤ Ausencia de publicidad del servicio. ➤ Incumplimiento del reglamento interno. ➤ Tardanza en cubrir la demanda del servicio de taxi. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creación de nuevas compañía de transporte. ➤ Crecimiento de delincuencia en el país. ➤ Incremento de desempleo. ➤ Competencia desleal.

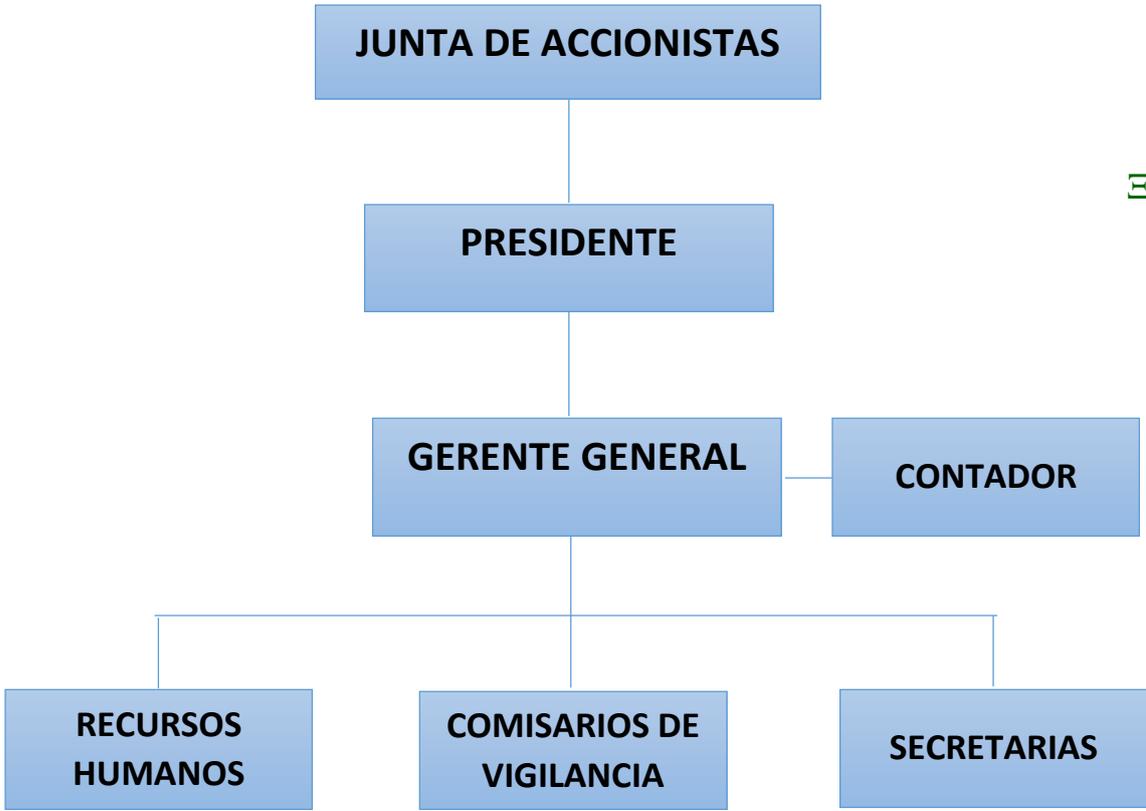
Ψ Inspeccionado

Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 25-092015
Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 25-09-2015



Pág.:	Ref.:
1/1	P.E. - 1.3
Fecha:	Marca:
25-09-2015	☒

4.5.5. Organigrama de la compañía de servicio en taxi ejecutivo Carlos Lozada Quintana



☒ Documento validado

Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 25-09-2015
Supervisado por: M.U.P.	Fecha de supervisión: 25-09-2015



PADILLA & ASOCIADOS

Mauricio Padilla Soria

Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad,
Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional

Pág.:

1 / 2

Ref.:

E.E-E.C.I.

Fecha:

28-09-2015

Marca:

€

4.5.6. Entrevistas a los funcionarios de la compañía

Cargo: Presidente

Nombres: Humberto Pauta

Nro.	Preguntas	Respuestas			Pond.	Calf.	OBSERVACIÓN	M
		SI	NO	N/A				
1	¿La toma de decisiones las hace en coordinación con el gerente?	X			10	9	Las decisiones se las toma en conjunto con el Gerente	
2	¿Se convoca a sesiones conjuntas para resolver o absolver inconvenientes dentro de la compañía?	X			10	9	Las reuniones se las realiza cada lunes de cada semana	
3	¿Cómo presidente de la compañía, ha vigilado que se cumpla con la visión, misión y objetivos de la compañía?	X			10	9	Se lo realiza en conjunto con los comisarios de vigilancia	
4	¿Cómo presidente de la compañía al momento de haber un desembolso o pago de una obligación autoriza el pago?		X		10	6	En el ámbito económico se encarga solo el gerente	A
5	¿Cómo presidente de la compañía ha planificado nuevas alternativas en cuanto a la determinación del FODA para el progreso de la compañía?	X			10	8	En conjunto con el gerente y comisarios se buscan nuevas maneras de mejorar el servicio	

Elaborado por: M.P.S.

Fecha de elaboración: 28-09-2015

Supervisado por: M.U.P.

Fecha de supervisión: 28-09-2015

					Pág.:	Ref.:		
					2 / 2	E.E-E.C.I.		
					Fecha:	Marca:		
					28-08-2015	€		
Entrevista								
Cargo: Presidente								
Nombres: Humberto Pauta								
Nro.	Preguntas	Respuestas			Pond.	Calf	OBSERVACIÓN	M
		SI	NO	N/A				
6	¿Los balances presentados son analizados y enviados a los comisarios de vigilancia para su aprobación?		X		10	7	Los balances se revisa solo entre el Gerente y Presidente	
7	¿Cuándo un documento llega a la institución es contestado dentro de los dos días, a partir del recibido como establece el art. 45 del Reglamento Interno?		X		10	5	De eso se encarga el Gerente de la compañía	A
8	¿Ha gestionado ante las autoridades competentes para la adquisición de unidades con exoneración de aranceles?		X		10	9	Los vehículos se aplican solo las exoneración de la ley compañías	
9	¿Suscribe las actas de las juntas generales, resoluciones y demás documentos?	X			10	9	Toda acta es acta es suscrita por el presidente.	
10	¿Cómo presidente, preside capacitaciones a los socios de la empresa?	X			10	10	Las capacitaciones se las da a los colaboradores cada mes	
TOTAL					100	81		
Elaborado por: M.P.S.				Fecha de elaboración: 28-09-2015				
Supervisado por: M.U.P.				Fecha de supervisión: 28-09-2015				

	Pág.:	Ref.:
	4 / 2	E.E-E.C.I.
	Fecha:	Marca:
	28-09-2015	A

Entrevista

Cargo: Gerente

Nombres: Geovanny Rodríguez

Nro.	Preguntas	Respuestas			Pond.	Calf.	OBSERVACIÓN	M
		SI	NO	N/A				
1	¿Posee un plan estratégico de trabajo para la gestión de la compañía?	X			10	9	Posee un plan de trabajo semestral	
2	¿Cómo gerente de la compañía ha vigilado que se cumpla con la visión, misión y objetivos planteados?	X			10	5	No posee visión ni misión establecida	A
3	¿Antes de realizar un pago revisa y analiza si existen las respectivas autorizaciones?	X			10	9	Si revisa todo pago porque es el encargado de la parte económica	
4	¿Analiza los Estados Financieros para poner en consideración a la Junta General de Accionistas?	X			10	9	Revisa los estados financieros antes de presentar a junta de accionistas	
5	¿La información contable presentada se encuentra elaborada con los principios de contabilidad generalmente aceptados y normas de control?	X			10	9	El contador se encarga de la aplicación de toda normativa aplicable	

Elaborado por: M.P.S.

Fecha de elaboración: 28-09-2015

Supervisado por: M. U. P.

Fecha de supervisión: 28-09-2015

A Hallazgo

	Pág.:	Ref.:
	5/2	E.E-E.C.I.
	Fecha:	Marca:
	28-09-2015	A

Entrevista

Cargo: Gerente

Nombres: Geovanny Rodríguez

Nro.	Preguntas	Respuestas			Pond.	Calf.	OBSERVACIÓN	M
		SI	NO	N/A				
6	¿Los balances presentados son analizados y enviados a los comisarios de vigilancia para su aprobación?		X		10	6	Los comisarios se encargan de que se cumplan de buena manera las funciones	
7	¿Lo representa al Sr. Presidente dentro de la compañía y fuera de ella?	X			10	9	Es el representante legal dentro y fuera de la compañía	
8	¿Hace efectivas las sanciones de los socios que incumplan el reglamento, leyes y estatuto que el comisario de vigilancia haya notificado?	X			10	9	Se aplica las respectivas sanciones a los socios y colaboradores que no cumplan con las normas	
9	¿Posee un cronograma de las capacitaciones que brinda a la junta general de accionistas?		X		10	7	Se lo realiza cada mes pero sin cronograma	A
10	¿Lleva al día el archivo de custodia de valores y documentos importantes?	X			10	9	Se lleva un control diario de todas las actividades dentro de la compañía	
TOTAL					100	81		

Elaborado por: M.P.S.

Fecha de elaboración: 28-09-2015

Supervisado por: M.U.P.

Fecha de supervisión: 28-09-2015

A Hallazgo



PADILLA & ASOCIADOS

Mauricio Padilla Soria

Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad
Independiente y Capacidad Profesional

Pág.:

7/2

Ref.:

E.E-E.C.I.

Fecha:

28-09-2015

Marca:

A

Entrevista

Cargo: Contador

Nombres:

Nro.	Preguntas	Respuestas			Pond.	Calf.	OBSERVACIÓN	M
		SI	NO	N/A				
1	¿Sus herramientas de trabajo cumplen con los PCGA y normas de Control Interno?	X			20	19	Si la contabilidad que se aplica es de acuerdo a las PCGA	
2	¿Los desembolsos realizados por la compañía se los realiza previa la autorización de la autoridad inmediata?	X			20	19	Los desembolsos los hace el gerente	
3	¿Se entrega la información necesaria para la toma de decisiones a nivel de directivos?	X			20	19	Siempre están al día los balances para las juntas de accionistas	
4	¿Sus registros de la parte contable los realiza cumpliendo con las Normas y PCGA?	X			20	19	Todo se lo realiza de acuerdo a las leyes y normas	
5	¿Existe un programa contable que facilite el manejo del área contable de la compañía?		X		20	17	No existe ningún programa contable de la compañía la contadora es independiente	A
TOTAL					100	93		

Elaborado por: M.P.S.

Fecha de elaboración: 28-09-2015

Supervisado por: M.U.P.

Fecha de supervisión: 28-09-2015

A Hallazgo

				Pág.:	Ref.:		
				1/10	E.E- E.C.I		
				Fecha:	Marca:		
				25-08-2015	Ψ		
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A.							
Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II							
Componente: Ambiente Interno (Gerente)					M		
Pregunta	Respuesta			Pond	Calif.	Observación	M
	SI	NO	N/A				
1. ¿La compañía posee un reglamento interno identificando sus responsabilidades y actividades?	X			10	9	En el reglamento se especifica cada una de las responsabilidades y obligaciones.	
2. ¿El gerente al tomar una decisión identifica los beneficios y posibles riesgos?	X			10	9	Si identifica riesgos y beneficios.	
3. ¿La compañía posee un manual de funciones?		X		10	0	No están establecidos	A
4. ¿La compañía proyecta una actitud positiva en valores, principios y políticas?	X			10	9	Si proyecta valores que ayudado al desempeño de la compañía.	
5. ¿El talento humano que labora en la compañía se encuentra capacitado?	X			10	9	En el proceso de selección se verifica si están capacitados.	
6. ¿Se encuentra diseñado un organigrama funcional?	X			10	9	Poseen un organigrama definiendo funciones y responsabilidades.	
7. ¿Para designar funciones se toma en cuenta el tamaño y complejidad de las actividades?	X			10	9	Si tiene en cuenta la complejidad de las actividades.	
8. ¿Existe definido un proceso para el reclutamiento, selección y contratación del personal?	X			10	9	Se realizan pruebas y capacitación al momento de contratar nuevo personal.	
9. ¿La compañía cuenta con programas de capacitación al talento humano?		X		10	0	En el periodo fiscal mantuvieron inconvenientes en las capacitaciones.	A
10. ¿Las actividades realizadas en la compañía son planificadas y controladas?	X			10	9	Plan semestral	
Total				100	72		
Elaborado por: M.P.S				Fecha de elaboración: 25-08-2015			
Supervisado por: M. U. P.				Fecha de supervisión: 25-08-2015			

A Hallazgo

	Pág.:	Ref.:						
	2/	E.E- E.C.I						
	Fecha:	Marca:						
	25-08-2015	Ψ						
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A. Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II								
<table border="1"> <tr> <td>Ponderación total</td> <td>PT= 100</td> </tr> <tr> <td>Calificación total</td> <td>CT=72</td> </tr> <tr> <td>Calificación presupuestal</td> <td>CP= 72%</td> </tr> </table>			Ponderación total	PT= 100	Calificación total	CT=72	Calificación presupuestal	CP= 72%
Ponderación total	PT= 100							
Calificación total	CT=72							
Calificación presupuestal	CP= 72%							
<p>CP= $\frac{CT \times 100}{PT}$</p> <p>CP= $\frac{72 \times 100}{100}$</p> <p>CP= 72%</p>								
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO								
Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado					
15 - 50 %	BAJO	ALTO						
51 - 75 %	MEDIO	MEDIO						
76 - 95%	ALTO	BAJO	72%					
<p>Análisis.</p> <p>Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno componente; Ambiente Interno al gerente de la compañía se procedió a calificar las respuestas, para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza. Generando una calificación del 72% correspondiente al nivel de confianza alto y un 28% de riesgo, esto se debe a que la compañía no posee un manual de funciones específico, no cuenta con capacitaciones para actualizar conocimientos y las actividades que realiza la compañía no son planificadas y controladas.</p>								
Elaborado por: M.P.S		Fecha de elaboración: 25-08-2015						
Supervisado por: M. U. P.		Fecha de supervisión: 25-08-2015						



PADILLA & ASOCIADOS

Mauricio Padilla Soria

Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad,
Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional

Pág.:

1/2

Ref.:

E.E- E.C.I

Fecha:

25-08-2015

Marca:

Ψ

Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A.

4.5.7. Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Pregunta	Respuesta			Pond	Calif.	Observación	M
	SI	NO	N/A				
1. ¿Los objetivos que posee la compañía contribuyen al progreso de la misma?	X			10	9	Si contribuyen al progreso de la misma.	
2. ¿Los socios colaboran en el cumplimiento de los objetivos planteados?	X			10	9	Las metas se cumplen en conjunto.	
3. ¿Los objetivos ayudan a cumplir con la misión y visión de la compañía?		X		10	0	La visión y misión no se encuentra establecida.	A
4. ¿Los objetivos se encuentran establecidos con el riesgo aceptado por la institución?	X			10	9	Al establecer los objetivos se tomó en cuenta los posibles riesgos.	
5. ¿El reglamento interno ayuda al cumplimiento de los objetivos de la compañía?	X			10	9		
6. ¿Se han formulado objetivos específicos para cada departamento de la compañía?	X			10	9	Los objetivos no se encuentran bien establecidos.	
7. ¿Al establecer los objetivos se analiza los factores internos y externos?	X			10	9	Si se analiza cada factor.	
8. ¿Están definidos los objetivos a corto y a largo plazo?	X			10	9	Solo están definidos los de corto plazo.	
9. ¿El talento humano ayuda a alcanzar los objetivos planteados?	X			10	9	El talento humano es el factor primordial para alcanzar los objetivos.	
10. ¿La compañía realiza seguimientos para verificar si se cumplen con los objetivos planteados?	X			10	8	El control es constante.	
Total				100	80		

Elaborado por: M.P.S

Fecha de elaboración: 25-08-2015

Supervisado por: M. U. P.

Fecha de supervisión: 25-08-2015

A Hallazgo

	Pág.:	Ref.:						
	2/	E.E- E.C.I						
	Fecha:	Marca:						
	25-08-2015	Ψ						
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A. Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II								
<table border="1"> <tr> <td>Ponderación total</td> <td>PT= 100</td> </tr> <tr> <td>Calificación total</td> <td>CT=80</td> </tr> <tr> <td>Calificación presupuestal</td> <td>CP= 80%</td> </tr> </table>			Ponderación total	PT= 100	Calificación total	CT=80	Calificación presupuestal	CP= 80%
Ponderación total	PT= 100							
Calificación total	CT=80							
Calificación presupuestal	CP= 80%							
<p>CP= $\frac{CT \times 100}{PT}$</p> <p>CP= $\frac{80 \times 100}{100}$</p> <p>CP= 80%</p>								
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO								
Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado					
15 - 50 %	BAJO	ALTO						
51 - 75 %	MEDIO	MEDIO						
76 - 95%	ALTO	BAJO	80%					
<p>Análisis.</p> <p>Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno Componente; Establecimientos de Objetivos al gerente de la compañía se procedió a calificar las respuestas, para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza. Generando una calificación del 80% correspondiente al nivel de confianza alto y un 20% de riesgo, esto se debe a que la compañía no tiene establecido los objetivos específicos de cada departamento, los objetivos que tiene la administración de la compañía son generales y la misión y visión no se encuentra legalmente establecida,</p>								
Elaborado por: M.P.S		Fecha de elaboración: 25-08-2015						
Supervisado por: M. U. P.		Fecha de supervisión: 25-08-2015						

					Pág.:	Ref.:	
					1/2	E.E- E.C.I	
					Fecha:	Marca:	
					25-08-2015	Ψ	
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A.							
Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II							
COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
Pregunta	Respuesta			Pond	Calif.	Observación	M
	SI	NO	N/A				
1. ¿La compañía identifica sucesos potenciales que afecten la buena marcha de la institución?	X			10	8	Siempre se analiza las posibles amenazas.	
2. ¿Cuándo se ha identificado algún suceso se analiza los factores internos y externos?	X			10	8	Se realiza empíricamente, porque la gerencia desconoce de herramientas para analizarlos.	
3. ¿La compañía utiliza la matriz FODA para identificar algún riesgo?	X			10	8	No utiliza realiza análisis empíricos.	
4. ¿Los eventos identificados son categorizados de acuerdo a su nivel de riesgo?	X			10	8	Se realiza de manera informal	
5. ¿Al existir un evento negativo comunica a la Junta General?	X			10	8	Solo en casos extremos.	
6. ¿Se ha realizados estudios a la competencia?		X		10	0	No lo cree necesario	A
7. ¿La compañía realiza análisis de tarifas y preferencias de sus clientes?	X			10	8	Si se ha realizado a los clientes fijos.	
8. ¿Existe un responsable de la custodia de los bienes de la compañía?	X			10	8	Los directivos se encargan de eso.	
9. ¿Cuándo hay denuncias de clientes por la calidad del servicio es atendida inmediatamente?	X			10	8	Se busca una solución inmediata.	
10. ¿Los choferes están capacitados y cuentan con experiencia para brindar el servicio?	x			10	8	Cada chofer está capacitado para ejercer funciones.	
Total				100	72		
Elaborado por: M.P.S					Fecha de elaboración: 25-08-2015		
Supervisado por: M. U. P.					Fecha de supervisión: 25-08-2015		

A Hallazgo

	Pág.:	Ref.:						
	2/	E.E- E.C.I						
	Fecha:	Marca:						
	25-08-2015	Ψ						
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A. Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II								
Valoración								
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Ponderación total</td> <td>PT= 100</td> </tr> <tr> <td>Calificación total</td> <td>CT=72</td> </tr> <tr> <td>Calificación presupuestal</td> <td>CP= 72%</td> </tr> </table>			Ponderación total	PT= 100	Calificación total	CT=72	Calificación presupuestal	CP= 72%
Ponderación total	PT= 100							
Calificación total	CT=72							
Calificación presupuestal	CP= 72%							
<p>CP= $\frac{CT \times 100}{PT}$</p> <p>CP= $\frac{72 \times 100}{100}$</p> <p>CP= 72%</p>								
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO								
Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado					
15 - 50 %	BAJO	ALTO						
51 - 75 %	MEDIO	MEDIO						
76 - 95%	ALTO	BAJO	72%					
<p>Análisis.</p> <p>Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno componente; Ambiente Interno al gerente de la compañía se procedió a calificar las respuestas, para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza. Generando una calificación del 72% correspondiente al nivel de confianza alto y un 28% de riesgo, esto se debe al desconocimiento de herramientas para identificar y mitigar los riesgos que pudieran influir de manera negativa a la compañía y además la gerencia menciona que no es necesario realizar estudios a la competencia.</p>								
Elaborado por: M.P.S		Fecha de elaboración: 25-08-2015						
Supervisado por: M. U. P.		Fecha de supervisión: 25-08-2015						

					Pág.:	Ref.:	
					4/10	E.E- E.C.I	
					Fecha:	Marca:	
					25-08-2015	Ψ	
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A.							
Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II							
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS							
Pregunta	Respuesta			Pond	Calif.	Observación	M
	SI	NO	N/A				
1. ¿la gerencia supervisa constantemente la utilización de la radio frecuencia y GPS satelital?		X		10	0	La radio frecuencia es utilizada para fines personales por parte de los choferes	A
2. ¿Los riesgos positivos y negativos son evaluados individualmente?	X			10	9	Si se evalúan capara conocer de qué manera influyen en la compañía.	
3. ¿La junta general analiza los riesgos de la institución?	X			10	9	Si, constantemente.	
4. ¿La compañía cuenta con tecnología necesaria para prestar sus servicios?	X			10	10	Seguimiento GPS, radio, botón de pánico.	
5. ¿Al realizar cambios en la administración analizan en impacto de los posibles riesgos?	X			10	9	Antes de un cambio se analiza los posibles impactos.	
6. ¿Tienen políticas para brindar sus servicios?	X			10	9	El reglamento interno.	
7. ¿el talento humano nuevo recibe capacitación antes de prestar sus servicios?	X			10	9	Si, previo a realizar la contratación.	
8. ¿La compañía cuenta con responsables de vigilancia en la prestación de servicios?	X			10	9	Si, los comisarios de vigilancia.	
9. ¿Existe un responsable del seguimiento por el GPS?	X			10	9	Secretarias	
10. ¿La gerencia tiene en cuenta el alcance de eventos y el impacto que puede tener para el logro de los objetivos?	X			10	9	Si, tiene en cuenta de los impactos.	
Total				100	82		
Elaborado por: M.P.S					Fecha de elaboración: 25-08-2015		
Supervisado por: M. U. P.					Fecha de supervisión: 25-08-2015		

A Hallazgo

	Pág.:	Ref.:						
	2/	E.E- E.C.I						
	Fecha:	Marca:						
	25-08-2015	Ψ						
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A. Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II								
Valoración								
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Ponderación total</td> <td>PT= 100</td> </tr> <tr> <td>Calificación total</td> <td>CT=82</td> </tr> <tr> <td>Calificación presupuestal</td> <td>CP= 82%</td> </tr> </table>			Ponderación total	PT= 100	Calificación total	CT=82	Calificación presupuestal	CP= 82%
Ponderación total	PT= 100							
Calificación total	CT=82							
Calificación presupuestal	CP= 82%							
<p>CP= $\frac{CT \times 100}{PT}$</p> <p>CP= $\frac{82 \times 100}{100}$</p> <p>CP= 82%</p>								
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO								
Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado					
15 - 50 %	BAJO	ALTO						
51 - 75 %	MEDIO	MEDIO						
76 - 95%	ALTO	BAJO	82%					
<p>Análisis.</p> <p>Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno componente; Evaluación de riesgos al gerente de la compañía se procedió a calificar las respuestas, para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza. Generando una calificación del 82% correspondiente al nivel de confianza alto y un 18% de riesgo, el riesgo se origina por el uso inadecuado de la radio frecuencia por parte de los choferes de las unidades en servicio provocando interferencia de comunicación entre la base de mando y las unidades en servicio. Cuando existe un factor de riesgos que afecta de forma negativa la gerencia convoca a junta de accionistas para dar solución o mitigar el riesgo.</p>								
Elaborado por: M.P.S		Fecha de elaboración: 25-08-2015						
Supervisado por: M. U. P.		Fecha de supervisión: 25-08-2015						



PADILLA & ASOCIADOS

Mauricio Padilla Soria

Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad,
Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional

Pág.:

5/10

Ref.:

E.E- E.C.I

Fecha:

25-08-2015

Marca:

Ψ

**Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A.
Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II**

COMPONENTE: RESPUESTA A LOS RIESGOS

Pregunta	Respuesta			Pond	Calif.	Observación	M
	SI	NO	N/A				
1. ¿Se elaboran un plan de contingencia para afrontar los riesgos de la compañía?	X			10	9	Si se realizan planes para mitigar riesgos.	
2. ¿Al identificarse un riesgo potencial se evalúa posibles respuestas, como evitarlo o reducirlo?	X			10	9	Si se evalúa de cómo evitar el riesgo.	
3. ¿La compañía cuenta con algún seguro de bienes o de las unidades?	X			10	9	No cuenta con ningún seguro.	
4. ¿Al dar una respuesta al riesgo se hace un análisis de costo - beneficios?		X		10	0	Si se realiza análisis de beneficios.	A
5. ¿La compañía tiene trazado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de las alternativas para responder riesgos?	X			10	9	Los mecanismos se especifican antes de la toma de decisiones.	
6. ¿La gerencia emite reportes al presidente para que sean revisadas y controladas?	X			10	9	Las áreas administrativas trabajan en conjunto.	
7. ¿Participa la junta de accionistas para analizar las alternativas y respuesta a los riesgos?	X			10	9	Cuando la gerencia lo requiera.	
8. ¿La compañía tiene establecido controles para determinar el riesgo residual?	X			10	9	No hay controles establecidos.	
9. ¿La compañía tiene establecido un listado de los precios estándares de la competencia?	x			20	18	Las tarifas son más bajas que las demás compañías.	
Total				100	81		

Elaborado por: M.P.S

Fecha de elaboración: 25-08-2015

Supervisado por: M. U. P.

Fecha de supervisión: 25-08-2015

A Hallazgo

	Pág.:	Ref.:																
	2/	E.E- E.C.I																
	Fecha:	Marca:																
	25-08-2015	Ψ																
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A. Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II																		
Valoración																		
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Ponderación total</td> <td>PT= 100</td> </tr> <tr> <td>Calificación total</td> <td>CT=81</td> </tr> <tr> <td>Calificación presupuestal</td> <td>CP= 81%</td> </tr> </table>			Ponderación total	PT= 100	Calificación total	CT=81	Calificación presupuestal	CP= 81%										
Ponderación total	PT= 100																	
Calificación total	CT=81																	
Calificación presupuestal	CP= 81%																	
<p>CP= $\frac{CT \times 100}{PT}$</p> <p>CP= $\frac{81 \times 100}{100}$</p> <p>CP= 81%</p>																		
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Calificación porcentual</th> <th style="width: 25%;">Nivel de confianza</th> <th style="width: 25%;">Nivel de riesgo</th> <th style="width: 25%;">Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15 - 50 %</td> <td>BAJO</td> <td>ALTO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>51 - 75 %</td> <td>MEDIO</td> <td>MEDIO</td> <td></td> </tr> <tr style="background-color: #f4a460;"> <td>76 - 95%</td> <td>ALTO</td> <td>BAJO</td> <td>81%</td> </tr> </tbody> </table>			Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado	15 - 50 %	BAJO	ALTO		51 - 75 %	MEDIO	MEDIO		76 - 95%	ALTO	BAJO	81%
Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado															
15 - 50 %	BAJO	ALTO																
51 - 75 %	MEDIO	MEDIO																
76 - 95%	ALTO	BAJO	81%															
<p>Análisis.</p> <p>Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno componente; Respuesta a los riesgos, al gerente de la compañía se procedió a calificar las respuestas, para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza. Generando una calificación del 81% correspondiente al nivel de confianza alto y un 19% de riesgo, el riesgo se origina porque cuando se identifica algún riesgo no se realiza análisis para conocer en que formas se puede evitar contraer dicho riesgo.</p>																		
Elaborado por: M.P.S		Fecha de elaboración: 25-08-2015																
Supervisado por: M. U. P.		Fecha de supervisión: 25-08-2015																

 <p>PADILLA & ASOCIADOS Mauricio Padilla Soria Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:
	6/10	E.E- E.C.I
	Fecha:	Marca:
	25-08-2015	Ψ

COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO CARLOS LOZADA QUINTANA & ASOCIADOS S.A.
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO II

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL							
Pregunta	Respuesta			Pond	Calif.	Observación	M
	SI	NO	N/A				
1. ¿La empresa realiza evaluaciones del desempeño del personal?	X			10	8	Evalúa el desempeño de los choferes.	
2. ¿La compañía tiene definido las funciones y responsabilidades?	X			10	8	El gerente no delega funciones.	
3. ¿El sistema informático que utiliza la compañía para brindar servicio recibe mantenimiento oportuno?	X				9	Cada tres meses.	
4. ¿Se realiza inspecciones para verificar el uso y mantenimiento de los bienes de la compañía?	X			10	9	Cada mes.	
5. ¿La junta de accionistas y demás colaboradores cumplen con el reglamento interno y demás obligaciones?	X			10	3	El reglamento no es de conocimiento de todos, meja solo la administración	A
6. ¿Las unidades al brindar su servicio emiten algún comprobantes de venta?	X			10	8	Comprobante q emite el taxímetro	
7. ¿Posee políticas de atención al cliente?	X			10	9	Son de conocimiento de todos.	
8. ¿La compañía aplica multas por incumplimiento del reglamento interno?	X			10	9	Las multas son económicas.	
9. ¿El pago de los tiquetes de las unidades es depositado inmediatamente?	X			10	9	Diariamente.	
10. ¿Existe un control de los depósitos efectuados?	X			10	9	Se encarga al gerente.	
Total				100	81		

Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 25-08-2015
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 25-08-2015

A Hallazgo

 PADILLA & ASOCIADOS <i>Mauricio Padilla Soria</i> Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional	Pág.:	Ref.:
	2/	E.E- E.C.I
	Fecha:	Marca:
	25-08-2015	Ψ

**Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A.
Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II**

Valoración

Ponderación total	PT= 100
Calificación total	CT=81
Calificación presupuestal	CP= 81%

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{81 \times 100}{100}$$

$$CP = 81\%$$

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO			
Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado
15 - 50 %	BAJO	ALTO	
51 - 75 %	MEDIO	MEDIO	
76 - 95%	ALTO	BAJO	81%

Análisis.

Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno componente; Actividades de Control, al gerente de la compañía se procedió a calificar las respuestas, para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza. Generando una calificación del 81% correspondiente al nivel de confianza alto y un 19% de riesgo, el riesgo se origina porque el reglamento interno de la compañía no se ha publicado a todo el talento humano que integra la compañía, además los taxímetros que tienen instalados las unidades no son usados, también se evidencio que los tiquete de las unidades no son cancelados en el tiempo que determina el reglamento interno.

Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 25-08-2015
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 25-08-2015



PADILLA & ASOCIADOS

Mauricio Padilla Soria

Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad,
Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional

Pág.:

7/10

Ref.:

E.E- E.C.I

Fecha:

25-08-2015

Marca:

Ψ

**Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A.
Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II**

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Pregunta	Respuesta			Pond	Calif.	Observación	M
	SI	NO	N/A				
1. ¿La información dentro de la compañía es informal?	X			10	9	Toda comunicación es informal.	
2. ¿La compañía tiene definido canales de comunicación (manuales, informáticos, letreros)?	X			10	8	Letreros, manuales.	
3. ¿Algún evento o conflicto es comunicado de manera inmediata al gerente?	X			10	9	Se comunica inmediatamente.	
4. ¿La información fluye por todos los niveles de la compañía?	X			10	9	Solo cuando es necesario.	
5. ¿Algún programa o evento es comunicado con anterioridad?	X			10	9	Se comunica con 15 días de anticipación.	
6. ¿Los socios informan a la gerencia sobre algún inconveniente ocurrido al momento de brindar su servicio?	X			10	9	Se da solución inmediata.	
7. ¿Los socios y choferes de las unidades suministran información que ayude a mejorar sus servicios?	X			10	9	Siempre se aceptan ideas nuevas.	
8. ¿La gerencia informa sobre algún cambio realizado en beneficio de la compañía?	X			10	9	Todo cambio de comunica	
9. ¿La gerencia publica constante mente el reglamento interno?		X		10	0	La mayoría de los socios desconoce el reglamento.	A
10. ¿Los funcionarios mantienen comunicación directa con sus usuarios?		X		10	0	Si constantemente.	
Total				100	71		

Elaborado por: M.P.S

Fecha de elaboración: 25-08-2015

Supervisado por: M. U. P.

Fecha de supervisión: 25-08-2015

A Hallazgo

	Pág.:	Ref.:						
	2/	E.E- E.C.I						
	Fecha:	Marca:						
	25-08-2015	Ψ						
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A. Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II								
Valoración								
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Ponderación total</td> <td>PT= 100</td> </tr> <tr> <td>Calificación total</td> <td>CT=71</td> </tr> <tr> <td>Calificación presupuestal</td> <td>CP= 71%</td> </tr> </table>			Ponderación total	PT= 100	Calificación total	CT=71	Calificación presupuestal	CP= 71%
Ponderación total	PT= 100							
Calificación total	CT=71							
Calificación presupuestal	CP= 71%							
<p>CP= $\frac{CT \times 100}{PT}$</p> <p>CP= $\frac{71 \times 100}{100}$</p> <p>CP= 71%</p>								
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO								
Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado					
15 - 50 %	BAJO	ALTO						
51 - 75 %	MEDIO	MEDIO	71%					
76 - 95%	ALTO	BAJO						
<p>Análisis.</p> <p>Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno componente; Información y Comunicación al gerente de la compañía se procedió a calificar las respuestas, para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza. Generando una calificación del 71% correspondiente al nivel de confianza medio y un 18% de riesgo calificado como medio, el riesgo se origina porque la gerencia no publica constantemente el reglamento interno de la compañía en tal razón hay inconformidad de los socios al momento de la aplicación de las sanciones, también se notó que la administración no mantiene comunicación directa con los usuarios.</p>								
Elaborado por: M.P.S		Fecha de elaboración: 25-08-2015						
Supervisado por: M. U. P.		Fecha de supervisión: 25-08-2015						

					Pág.:	Ref.:	
					8/10	E.E- E.C.I	
					Fecha:	Marca:	
					25-08-2015	Ψ	
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A.							
Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II							
COMPONENTE: MONITOREO							
Pregunta	Respuesta			Pond	Calif.	Observación	M
	SI	NO	N/A				
1. ¿Se realiza un monitoreo del servicio brindado por la unidades?	X			10	9	Los comisarios de vigilancia son los responsables.	
2. ¿La compañía tiene cuentan con un encargado que vigile el comportamiento de los choferes al momento de brindar el servicio?	X			10	9	Comisarios de vigilancia	
3. ¿La gerencia ha realizado un monitoreo a las demás áreas de la compañía?	X			10	9	Si supervisa.	
4. ¿Se analiza la gestión de los funcionarios de la empresa?	X			10	9	Cada departamento es evaluado.	
5. ¿Se evalúa y se supervisa el desempeño del talento humano de la compañía?	X			10	9	Si constantemente.	
6. ¿La compañía realiza inspecciones rutinarias para identificar anomalías?	X			10	9	A cada área se inspecciona.	
7. ¿Las diferentes áreas emiten informes contantes a la gerencia?	X			10	9	Todas las semanas.	
8. ¿La gerencia supervisa todas las áreas de la compañía y emite recomendaciones?	X			10	9	Se busca soluciones en caso de ser necesario.	
9. ¿La gerencia supervisa el cumplimiento del reglamento interno?	X			20	18	Solo en ocasiones.	A
Total				100	90		
Elaborado por: M.P.S				Fecha de elaboración: 25-08-2015			
Supervisado por: M. U. P.				Fecha de supervisión: 25-08-2015			

A Hallazgo

 <p>PADILLA & ASOCIADOS <i>Mauricio Padilla Sorcia</i> Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:																
	2/	E.E- E.C.I																
	Fecha:	Marca:																
	25-08-2015	Ψ																
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A. Evaluación del Sistema de Control Interno Coso II																		
Valoración																		
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Ponderación total</td> <td>PT= 100</td> </tr> <tr> <td>Calificación total</td> <td>CT=90</td> </tr> <tr> <td>Calificación presupuestal</td> <td>CP= 82%</td> </tr> </table>			Ponderación total	PT= 100	Calificación total	CT=90	Calificación presupuestal	CP= 82%										
Ponderación total	PT= 100																	
Calificación total	CT=90																	
Calificación presupuestal	CP= 82%																	
<p>CP= $\frac{CT \times 100}{PT}$</p> <p>CP= $\frac{90 \times 100}{100}$</p> <p>CP= 90%</p>																		
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO																		
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Calificación porcentual</th> <th>Nivel de confianza</th> <th>Nivel de riesgo</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15 - 50 %</td> <td>BAJO</td> <td>ALTO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>51 - 75 %</td> <td>MEDIO</td> <td>MEDIO</td> <td></td> </tr> <tr style="background-color: #f4a460;"> <td>76 - 95%</td> <td>ALTO</td> <td>BAJO</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>			Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado	15 - 50 %	BAJO	ALTO		51 - 75 %	MEDIO	MEDIO		76 - 95%	ALTO	BAJO	90%
Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado															
15 - 50 %	BAJO	ALTO																
51 - 75 %	MEDIO	MEDIO																
76 - 95%	ALTO	BAJO	90%															
<p>Análisis.</p> <p>Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno componente; Monitoreo al gerente de la compañía se procedió a calificar las respuestas, para determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza. Generando una calificación del 90% correspondiente al nivel de confianza alto y un 10% de riesgo, el riesgo se origina porque la gerencia deja toda la responsabilidad a los comisarios de vigilancia y la gerencia se limita a vigilar que los comisarios cumplan con sus obligaciones de vigilancia.</p>																		
Elaborado por: M.P.S		Fecha de elaboración: 25-08-2015																
Supervisado por: M. U. P.		Fecha de supervisión: 25-08-2015																

 PADILLA & ASOCIADOS <i>Mauricio Padilla Soría</i> Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional	Pág.:	Ref.:
	9/10	E.E- E.C.I
	Fecha:	Marca:
	25-08-2015	Ψ

**4.5.8. Evaluación de riesgos
Evaluación de riesgo de control**

Los resultados de la evaluación del sistema de control interno se realizó utilizando los componentes del COSO II y se detallan a continuación para proceder a determinar los niveles de confianza y de riesgo:

COMPONENTE	POND	CALIF.	FORMULA	NIVEL DE CONFIANZA
			NC= CT/PT*100	
Ambiente interno	100	72	NC=72/100*100	72%
Establecimiento de los objetivos	100	80	NC=80/100*100	80%
Identificación de riesgos	100	72	NC=72/100*100	72%
Evaluación de riesgos	100	82	NC=82/100*100	82%
Respuesta a los riesgos	100	81	NC=81/100*100	81%
Actividades de control	100	81	NC=81/100*100	81%
Información y comunicación	100	71	NC=71/100*100	71%
Monitoreo	100	90	NC=90/100*100	90%
Total	800	629	NA=629/800*100	78.63%

Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
15 - 50 %	BAJO	ALTO
51 - 75 %	MEDIO	MEDIO
76 - 95%	ALTO	BAJO

Análisis

En este papel de trabajo se ha procedido a evaluar cada componente del COSO II, para ello se ha utilizado la siguiente formula **NC= CT/PT*100** que significa: nivel de confianza es igual a la calificación total dividido para la ponderación total y multiplicado por cien. Esta fórmula se utilizó para determinar el nivel de confianza de los ocho componentes. Para calcular el nivel de riesgo se realiza una resta del cien por ciento menos el nivel de confianza.

Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 25-08-2015
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 25-08-2015

 <p>PADILLA & ASOCIADOS <i>Mauricio Padilla Sorcia</i> Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:																				
	1/2	E.E- E.C.I																				
	Fecha:	Marca:																				
	25-08-2015	Ψ																				
Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A.																						
Evaluación de riesgo de control																						
<p>Es este papel de trabajo se calculara el nivel de confianza y de riesgo global de acuerdo a los ocho componentes:</p> <p style="text-align: center;">VALORACIÓN</p> <p>Ponderación Total (PT) = 800</p> <p>Calificación Total (CT) = 629</p> <p>Calificación porcentual = 100%</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>NIVEL DE CONFIANZA</p> $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$ $NC = \frac{629}{800} \times 100$ $NC = 78,63 \%$ </div> <div style="text-align: center;"> <p>NIVEL DE RIESGO</p> $NR = 100\% - NC$ $NR = 100\% - 78,63\%$ $NR = 21,37\%$ </div> </div> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>Calificación porcentual</th> <th>Nivel de confianza</th> <th>Nivel de riesgo</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15 - 50 %</td> <td>BAJO</td> <td>ALTO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>51 - 75 %</td> <td>MEDIO</td> <td>MEDIO</td> <td></td> </tr> <tr style="background-color: #f4a460;"> <td>76 - 95%</td> <td>ALTO</td> <td>BAJO</td> <td>78,63 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>Análisis</p> <p>Una vez evaluados cada una de las áreas de administración de la compañía de servicio ejecutivo en taxis “Carlos Lozada Quintana” & asociados, tomando como base el reglamento interno de la compañía, se estableció el nivel de riesgo de control interno dando como consecuencia, El nivel de confianza del Sistema de Control Interno es del 78,63 %, es decir un Nivel de Confianza Alto, mientras que el nivel de riesgo es del 21,37% por lo que se estipula bajo.</p>			DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO				Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado	15 - 50 %	BAJO	ALTO		51 - 75 %	MEDIO	MEDIO		76 - 95%	ALTO	BAJO	78,63 %
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO																						
Calificación porcentual	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Resultado																			
15 - 50 %	BAJO	ALTO																				
51 - 75 %	MEDIO	MEDIO																				
76 - 95%	ALTO	BAJO	78,63 %																			
Elaborado por: M.P	Fecha de elaboración: 25-08-2015																					
Supervisado por: M. U.	Fecha de supervisión: 25-08-2015																					

	Pág.:	Ref.:
	2/2	E.E- ERC
	Fecha:	Marca:
	25-08-2015	Ψ
Evaluación de riesgo de control		
<p>Análisis e interpretación</p> <p>El nivel de confianza se encuentra en el tercer rango de la tabla de determinación del nivel del riesgo correspondiente al 76% - 95% que previamente se estableció como ALTO, los resultados obtenidos en el proceso de evaluación a los diferentes funcionarios que laboran en la compañía fue de un 82,80 %, este porcentaje determina que la gestión de la administración es aceptable a pesar de tener una serie de inconvenientes en el proceso de gestión lo cual se describen en el origen del riesgo de control.</p> <p>El riesgo se origina porque el Talento Humano que está a cargo de la buena marcha de la compañía no se halla capacitado para realizar sus obligaciones que demanda la compañía. Por otra parte existe gran desconocimiento del reglamento interno de la compañía donde se encuentran especificadas las actividades de prestación de servicios de transporte de pasajeros en taxis así como la de los administradores y socios.</p>		
Elaborado por: M.P	Fecha de elaboración: 25-08-2015	
Supervisado por: M. U.	Fecha de supervisión: 25-08-2015	

 <p>auditsv PADILLA & ASOCIADOS Mauricio Padilla Soría Servicio de Contabilidad y Auditoría con Integridad, Responsabilidad Independiente y Capacidad Profesional</p>	Pág.:	Ref.:
	2/2	E.E- ERI
	Fecha:	Marca:
	25-08-2015	Ψ

Evaluación de riesgo inherente

No.	Descripción	Puntaje optimo	Puntaje obtenido
1	Creación de nueva compañía de transporte de servicio de taxi.	20	10
2	Crecimiento de la delincuencia en el país.	20	14
3	Incremento de desempleo.	20	15
4	Competencia desleal.	20	12
5	Incertidumbre política – económica del país.	20	15
Total		100	66

VALORACIÓN

Ponderación Total (PT) = 100

Calificación Total (CT) = 66

Calificación porcentual = 100%

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100 \quad NC = \frac{66}{100} \times 100 \quad NC = 66 \%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC \quad NR = 100\% - 66\% \quad NR = 34\%$$

Elaborado por: M.P	Fecha de elaboración: 25-08-2015
Supervisado por: M. U.	Fecha de supervisión: 25-08-2015

	Pág.:	Ref.:
	2/2	E.E- ERI
	Fecha:	Marca:
	25-08-2015	Ψ

Evaluación de riesgo inherente

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO			
CALF. PORCENTUAL	N. CONFIANZA	N. RIESGO	RESULTADO
15 – 50%	BAJO	ALTO	34%
51 – 75%	MODERADO	MODERADO	66%
76 – 98%	ALTO	BAJO	

Análisis e Interpretación

Para evaluar el Riesgo Inherente se utilizó la matriz FODA descrita anteriormente en los papeles de trabajo tomando como referencia los ítems de las amenazas por ser factores de riesgo externos de la compañía. Para calcular el riesgo se procedió a dar valores a cada una de las amenazas, valores que se dispuso de acuerdo al criterio del auditor. Aplicada la fórmula obtuvimos como consecuencia un nivel de Riesgo Inherente es del 34% según lo determina la tabla de riesgos, es calificado como Alto, Mientras que la confianza en moderado con un 66%.

El riesgo inherente es alto dada las circunstancias de la compañía, entre los principales factores de riesgo que tiene la empresa es la competencia, siendo un cantón pequeño existen tres compañías de servicio taxis y dos de tricótomos en la compañía de tricótomos existen un promedio de 130 unidades en cada una.

Elaborado por: M.P	Fecha de elaboración: 25-08-2015
Supervisado por: M. U.	Fecha de supervisión: 25-08-2015

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- RAA
	Fecha:	Marca:
	25-08-2015	Ψ

Riesgo aceptable de auditoría

RIESGOS	CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
Riesgo Inherente (RI)	66%	MODERADO
Riesgo de Control (RC)	78,63%	BAJO
Riesgo de Detección (RD)	5%	BAJO

$$RA = RI \times RC \times RD = 0,66 * 0,79 * 0,05 = 0,03 * 100 = \mathbf{2,61\% \text{ BAJO}}$$

Una vez calculado el Riesgo Inherente, el Riesgo de Control y con un Riesgo de Detección estimado por la auditora de un 5%, se evaluó el riesgo Tolerable de Auditoría, que es el 2,61%, es decir un Riesgo Aceptable de Auditoría Bajo.

Para obtener un riesgo de detección bajo del 5% se tomó en cuenta previo análisis del reglamento interno, el riesgo de detección radica directamente en que existe deficiente conocimiento del reglamento interno de la empresa. Aparte de eso la empresa no tiene claro los objetivos, visión y misión y la experiencia y profesionalismo del auditor independiente, permitirá diseñar procedimientos y aplicarlos mediante técnicas eficientes para la obtención de información válida.

Elaborado por: M.P	Fecha de elaboración: 25-08-2015
Supervisado por: M. U.	Fecha de supervisión: 25-08-2015

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- H.1.
	Fecha:	Marca:
	04-10-2015	Ψ
4.5.9. Hallazgos.		
TÍTULO: Uso inadecuado de la radio frecuencia		
CONDICIÓN		
Los socios y colaboradores hacen mal uso de la radio frecuencia dentro de las jornadas laborables.		
CRITERIO		
Capítulo XVII del Reglamento Interno Art. 130 la utilización de la radio frecuencia y GPS satelital marcara el desempeño del trabajo entre la base de mando con las unidades que labores atreves de claves asignadas para sus respectivas comunicaciones		
CAUSA		
La gerencia no realiza actividades de control interno sobre el uso y manejo de los equipos de radio frecuencia de las unidades.		
EFECTO		
Por la inexistencia de controles internos sobre la utilización de la radio frecuencia, la comunicación entre la base de mando con las unidades que brindan el servicio de taxi se ve afectada que puede afectar a la seguridad de los choferes y vehículos en servicio.		
CONCLUSIÓN		
El uso inadecuado de la radio frecuencia entre la base de mando y las unidades que laboran interrumpiendo la comunicación en situaciones de emergencia.		
RECOMENDACIÓN		
El Gerente General conjuntamente con los comisarios de vigilancia debe implementar medidas de control sobre el uso y manejo de la radio frecuencia siendo el canal principal de comunicación en la prestación de servicios de transporte en taxi.		
Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 04-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 04-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- H.2.
	Fecha:	Marca:
	04-10-2015	Ψ
Hallazgo: 2		
TÍTULO: Incumplimiento del Reglamento Interno		
CONDICIÓN		
<p>Se determinó el reglamento interno no es de conocimiento de todos, las funciones del talento humano no se encuentran claramente definidas, por tal motivo el Gerente realiza actividades que no están dentro de sus obligaciones.</p>		
CRITERIO		
<p>Art. 31 del Reglamento Interno menciona que, La junta general de los accionistas una vez instalada, actuara, responsablemente pensando en el beneficio de nuestra institución como tal, y por ende de los accionistas y no en función de personas, cumpliendo lo que dice el Reglamento Interno respetando estrictamente lo que dice el estatuto y la ley de la compañía en sus Arts. 116, 117 y 118.</p>		
CAUSA		
<p>Se origina porque el reglamento interno de la compañía no está bien definido y en algunas los funcionarios lo desconocen y por ende no se encuentran definidas las obligaciones de cada uno de los responsables del funcionamiento de la Compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A., por ello realizan las operaciones necesarias para que funcione la entidad, sin determinar que le corresponde a cada uno de los miembros.</p>		
EFFECTO		
<p>Muchas de las funciones indispensables en la compañía, no se ha delegado a un servidor encargado para el efecto, debido a la falta de interés de los funcionarios de la institución, lo que determina un control inadecuado de recursos y actividades.</p>		
CONCLUSIÓN		
<p>No mantienen una correcta segregación de funciones y por ello la organización no funciona como lo debería estar haciendo. El talento humano no quiere hacer más de lo que ha venido haciendo.</p>		
RECOMENDACIÓN		
<p>Actualizar y difundir el reglamento para establecer las funciones que le pertenece a cada empleado de la entidad. Realizar un manual de procedimientos para que cada cargo institucional con la finalidad que se establezcan sus responsabilidades y derechos.</p>		
Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 04-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 04-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- H.3.
	Fecha:	Marca:
	04-10-2015	Ψ
Hallazgo 3		
TÍTULO: Deficientes planes y programas de capacitación al talento humano.		
CONDICIÓN		
Se determinó que el talento humano de la compañía de servicio ejecutivo en taxi Carlos Lozada Quintana, solo capacita a los choferes de las unidades en materia de tránsito.		
CRITERIO		
En el Reglamento Interno Art. 65 se menciona que, El gerente conjuntamente con el presidente promoverá por lo menos dos conferencias relacionadas con la materia de tránsito, para lo cual coordinara con la Policía Nacional o Agencia Nacional De Transito u otra institución.		
CAUSA		
Limitados recursos económicos para financiar capacitaciones y adiestramientos orientados a la obtención y actualización de conocimientos, desarrollo de habilidades tendientes a elevar niveles de eficiencia en el desempeño de actividades.		
EFEECTO		
La limitada capacitación al talento humano da lugar a la prestación de un servicio deficiente, ocasionando inconformidad en los usuarios.		
CONCLUSIÓN		
El talento humano no recibe capacitación adecuada en todas la áreas, en la actualidad solo reciben capacitación en materia de transito provocando disminución de niveles de eficiencia, eficacia en la prestación de servicios en taxi.		
RECOMENDACIÓN		
Gerente General y Junta general de accionistas		
Asignar recursos económicos destinados a capacitaciones y adiestramientos tendientes a mejorar y elevar el desempeño laboral e institucional.		
Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 04-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 04-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- H.4.
	Fecha:	Marca:
	04-10-2015	Ψ
Hallazgo 4		
TÍTULO: Carencia de manual de procedimientos.		
CONDICION		
<p>La entidad no cuenta con un manual de procedimientos administrativo- financieros, lo que ocasiona confusión entre los colaboradores de la institución, debido a que no se establece una adecuada coordinación de las actividades rutinarias de la compañía.</p>		
CRITERIO		
<p>Las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado en el literal 10, manifiesta que la máxima autoridad del ente público debe aprobarse y promover la elaboración de manuales de funciones para cada puesto y procesos referentes a la entidad.</p>		
CAUSA		
<p>Debido a que los administradores anteriores y actuales no han visto la necesidad de elaborar un manual de procedimientos la entidad carece de un sistema de control interno que permita delegar funciones, así como de tener por escrito las formas con que se debe actuar frente a las operaciones financieras diarias dentro de la misma.</p>		
EFECTO		
<p>La inexistencia de un manual de procedimientos ocasiona que las funciones como su forma de proceder ante cualquier acontecimiento rutinario diario sean improvisadas y en ocasiones no se responsabilicen de dichas acciones.</p>		
CONCLUSIÓN		
<p>La carencia de un manual de procedimientos impide conocer de manera global las funciones y actividades que se realizan en las diferentes áreas de la compañía.</p>		
RECOMENDACIÓN		
<p>A la Asamblea General y al Presidente: Analizar la situación actual y conformar un equipo de trabajo para la elaboración de un manual de procesos.</p>		
Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 04-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 04-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/4	E.E- ICI.
	Fecha:	Marca:
	15-10-2015	Ψ
4.6. Informe de Control Interno		
<p>Señor.</p> <p>Geovanny Rodríguez</p> <p>GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO EJECUTIVO EN TAXIS “CARLOS LOZADA QUINTANA” & ASOCIADOS S.A.</p> <p>Se procedió a realizar una evaluación de Control Interno Compañía de Servicio Ejecutivo En Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A., en el periodo comprendido de Enero a Diciembre del año 2013, con el fin de realizar un examen especial a la gestión administrativa y cómo influyen en los resultados de la compañía.</p> <p>El objetivo del Control Interno es proporcionar a los directivos de la Compañía de Servicio de Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana una garantía para el logro de los objetivos incluidos en las categorías de eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas, la evaluación periódica del desempeño del personal, la verificación del nivel de eficiencia y eficacia a través de los indicadores de gestión, considerando que solo pueden aportar un grado de seguridad razonable.</p> <p>Para el planeamiento y la ejecución de la Auditoría de Gestión, se ha considerado un estudio al área de Talento Humano, con el designio de expresar una opinión sobre lo examinado. Sin embargo se han encontrado asuntos relacionados a la institución, por su importancia debe ser incluido en este informe.</p> <p>Los asuntos que llaman la atención están relacionados con la gestión administrativa de la compañía, las capacitaciones deficientes, de igual forma la inexistencia de un manual de procedimientos, incluyendo la anomalía en el área de Talento Humano: Los hallazgos que afectan de forma negativa en la eficiencia, eficacia de Compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A, se describen a continuación.</p>		
Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 15-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 15-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	2/4	E.E- ICI.
	Fecha:	Marca:
	15-10-2015	Ψ
Informe de Control Interno		
Hallazgo 1		
Título: Uso inadecuado de la radio frecuencia		
<p>Por la inexistencia de controles internos sobre la utilización de la radio frecuencia, la comunicación entre la base de mando con las unidades que brindan el servicio de taxi se ve afectada que puede afectar a la seguridad de los choferes y vehículos en servicio.</p>		
Conclusión		
<p>El uso inadecuado de la radio frecuencia entre la base de mando y las unidades que laboran interrumpiendo la comunicación en situaciones de emergencia.</p>		
Recomendación		
<p>Gerente General conjuntamente con los comisarios de vigilancia deben implementar medidas de control sobre el uso y manejo de la radio frecuencia siendo el canal principal de comunicación para la prestación de servicios de transporte en taxi.</p>		
Hallazgo 2		
Título: Incumplimiento del Reglamento Interno		
<p>Se determinó el reglamento interno no es de conocimiento de todos, las funciones del talento humano no se encuentran claramente definidas, por tal motivo el Gerente realiza actividades que no están dentro de sus obligaciones.</p>		
Conclusión		
<p>No mantienen una correcta segregación de funciones y por ello la organización no funciona como lo debería estar haciendo. El talento humano no quiere hacer más de lo que ha venido haciendo.</p>		
Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 15-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 15-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	3/4	E.E- ICI.
	Fecha:	Marca:
	15-10-2015	Ψ
Informe de Control Interno		
<p>Recomendación</p> <p>Actualizar y difundir el reglamento para establecer las funciones que le pertenece a cada empleado de la entidad. Realizar un manual de procedimientos para que cada cargo institucional con la finalidad que se establezcan sus responsabilidades y derechos.</p> <p style="text-align: center;">Hallazgo 3</p> <p style="text-align: center;">Título: Deficientes planes y programas de capacitación al talento humano.</p> <p>Se determinó que el talento humano de la compañía de servicio ejecutivo en taxi Carlos Lozada Quintana, solo capacita a los choferes de las unidades en materia de tránsito.</p> <p>Limitados recursos económicos para financiar capacitaciones y adiestramientos orientados a la obtención y actualización de conocimientos, desarrollo de habilidades tendientes a elevar niveles de eficiencia en el desempeño de actividades.</p> <p>Conclusión</p> <p>El talento humano no recibe capacitación adecuada en todas la áreas, en la actualidad solo reciben capacitación en materia de transito provocando disminución de niveles de eficiencia, eficacia en la prestación de servicios en taxi.</p> <p>Recomendación</p> <p>Gerente General y Junta general de accionistas</p> <p>Asignar recursos económicos destinados a capacitaciones y adiestramientos tendientes a mejorar y elevar el desempeño laboral e institucional.</p>		
Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 15-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 115-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	4/4	E.E- ICI.
	Fecha:	Marca:
	15-10-2015	Ψ

Informe de Control Interno

Hallazgo 4

TÍTULO: Carencia de manual de procedimientos.

La entidad no cuenta con un manual de procedimientos administrativo- financieros, lo que ocasiona confusión entre los colaboradores de la institución, debido a que no se establece una adecuada coordinación de las actividades rutinarias de la compañía.

Las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado en el literal 10, manifiesta que la máxima autoridad del ente público debe aprobarse y promover la elaboración de manuales de funciones para cada puesto y procesos referentes a la entidad.

Conclusión

La carencia de un manual de procedimientos impide conocer de manera global las funciones y actividades que se realizan en las diferentes áreas de la compañía.

Recomendación

A la Asamblea General y al Presidente: Analizar la situación actual y conformar un equipo de trabajo para la elaboración de un manual de procesos.

Los hallazgos de auditoria descritas en este informe, constituyen las debilidades de la Compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A, estos resultados se encuentran expresadas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Atentamente;

Padilla Soria Luis Mauricio
Auditor Independiente

Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 15-10-2015
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 115-10-2015

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- RAA
	Fecha:	Marca:
	25-08-2015	Ψ

4.7. Indicadores de gestión

En los siguientes papeles de trabajo se procede a realizar los indicadores de gestión por cada hallazgo encontrado en la evaluación de control interno, con la finalidad de conocer el desempeño y necesidades de la compañía, clasificando según la naturaleza y necesidad del indicador.

Conocimiento de la Misión

$$Misión = \frac{Personas\ que\ conocen}{Total\ del\ Personal} = \frac{6}{26} * 100 = 23\% \text{ (Eficiencia)}$$

Análisis: De acuerdo a la entrevista realizada el 23% dicen conocer la misión, visión y los objetivos, del Compañía de Servicio en Taxi Ejecutivo Carlos Lozada Quintana & Asociados S.A. mientras que el 76,92% señala que no la conocen, esta situación se origina porque la misión no está establecida en la compañía.

Conocimiento de la Visión

$$Visión = \frac{Personas\ que\ conocen}{Total\ del\ Personal} = \frac{8}{26} * 100 = 30,77\% \text{ (Eficiencia)}$$

Análisis: Aplicando el indicador para medir el conocimiento de la Visión: se determinó que el 30,77% de los empleados y socios están al tanto de la misma, según el rendimiento su nivel es BAJO.

Conocimiento de Los Objetivos

$$Objetivos = \frac{Personas\ que\ conocen}{Total\ del\ Personal} = \frac{17}{26} * 100 = 65,38\% \text{ (Eficiencia)}$$

Análisis: El conocimiento de los objetivos se determina que un 65,38% de los funcionarios están al tanto de los objetivos que posee la compañía de servicio de taxis ejecutivos.

Elaborado por: M.P	Fecha de elaboración: 25-08-2015
Supervisado por: M. U.	Fecha de supervisión: 25-08-2015

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- RAA
	Fecha:	Marca:
	25-08-2015	Ψ
Indicadores de gestión		
Cumplimiento de Actividades		
$CA = \frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades planificadas}} = \frac{245}{250} * 100 = 98\% \text{ (Eficiencia)}$		
<p>Análisis.- Este resultado evidencia que para alcanzar la eficiencia total se necesita un 2% esto es ocasionado por situaciones adversas a las actividades que se programadas por la administración del año 2013.</p>		
Ejecución de planes y programas		
$EPO = \frac{\text{Planes de desarrollados}}{\text{Planes previstos}} = \frac{9}{12} * 100 = 75\% \text{ (Efectividad)}$		
<p>Análisis.- Durante el período 2013 la compañía de servicio de taxi ejecutivo se cumplió con 9 planes de los 12 planes propuestos, lo que implica que faltó un 25% de efectividad en relación a los planes operativos propuestos.</p>		
Nivel de capacitaciones		
$NC = \frac{\text{Capacitaciones desarrolladas}}{\text{Capacitaciones programadas}} = \frac{8}{12} * 100 = 66,67\% \text{ (Eficiencia)}$		
<p>Análisis.- Según la encuesta realizada el nivel de eficacia se presenta en un 66,67% mientras que el 33,33% manifiestan que no reciben dichas capacitaciones esto se genera al capacitar solo a los socios, aunque ellos tienen la obligación de impartir sus conocimientos la información no es transmitida correctamente a los choferes de las unidades.</p>		
Elaborado por: M.P	Fecha de elaboración: 25-08-2015	
Supervisado por: M. U.	Fecha de supervisión: 25-08-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- RAA
	Fecha:	Marca:
	25-08-2015	Ψ
Indicadores de gestión		
<p>Satisfacción de los usuarios</p> $Satisfacción = \frac{\text{Numero de ciudadanos atendidos}}{\text{Promedio de diario de personas atendidas}} = \frac{285}{300} * 100 = 95\%$ <p>Análisis: De acuerdo a la entrevista realizada manifestaron que cada área atienden un promedio máximo de treientos usuarios diarios, aplicando el indicador de gestión para medir la satisfacción de los ciudadanos nos da un promedio del 95%, el 5% corresponde a los ciudadanos insatisfechos del servicio.</p> <p>Horario Establecido</p> $Asistencia = \frac{\text{Horas laboradas}}{\text{Total de horas establecidas}} = \frac{24}{24} * 100 = 100\%$ <p>Análisis: Los choferes y demás funcionarios cumplen a cabalidad con el 100% del horario establecido, asistiendo normalmente a la compañía, esta información se la obtuvo gracias a la entrevista realizada al presidente de la compañía.</p>		
Elaborado por: M.P	Fecha de elaboración: 25-08-2015	
Supervisado por: M. U.	Fecha de supervisión: 25-08-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- I.F.
	Fecha:	Marca:
	04-10-2015	Ψ
Compañía de servicio ejecutivo en taxis "Carlos Lozada Quintana" & asociados S.A. Balance General del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013		
ACTIVO		4721,94
Activo corriente		
Activos disponible		
Efectivo y equivalentes de efectivo	870,36	
Activos financieros	<u>78,00</u>	
Total activo disponible		948,36
Activo exigible		
Certificados de aportación por cobrar	0,00	
Otras cuentas por cobrar	<u>78,36</u>	
Total activo exigible		<u>78,36</u>
Total activos corrientes		1026,72
Activos no corrientes		
Propiedad planta y equipo		
Equipo de computación	1798,38	
Depreciación Equipo de computo	-713,50	
Muebles y enseres	2278,46	
Depreciación. Muebles y enseres	-1048,90	
Equipo de radio	1534,20	
Depreciación Equipo de radio	<u>-153,42</u>	
Total Propiedad Planta y equipo		<u>3695,22</u>
Total activos no corrientes		3695,22
PASIVOS		
Pasivos no corrientes		
Cuentas por pagar	238,36	
Total pasivos no corrientes		<u>238,36</u>
Total pasivos		238,36
PATRIMONIO NETO		
Capital social		
Aportaciones	3503,13	
Cuotas de ingreso	<u>980,45</u>	
Total capital social		<u>4483,58</u>
Total patrimonio		<u>4483,58</u>
Total pasivo y patrimonio		<u>4721,94</u>
Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 04-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 04-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/1	E.E- I.F.
	Fecha:	Marca:
	04-10-2015	Ψ
Compañía de servicio ejecutivo en taxis "Carlos Lozada Quintana" & asociados S.A. Estado de Resultados del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013		
INGRESOS		35695,00
cuota para gastos administrativos	34675,00	
Multas	1020,00	
total ingresos		35695,00
GASTOS		<u>32264,00</u>
Gastos operacionales		29744,00
Sueldos y Salarios	12119,62	
Aporte Patronal IESS11,15%	1701,94	
Aporte individual 9,15%	1442,45	
Décimo tercer sueldo	1272,00	
Décimo cuarto sueldo	1272,00	
Vacaciones	636,00	
Servicios profesionales	5184,18	
Arriendo	3000,00	
Depreciación acumulada	1915,82	
Permisos de funcionamiento	<u>1200,00</u>	
Gastos no operacionales		1620,00
Luz	780,00	
Internet y teléfono	<u>840,00</u>	
Gastos varios		<u>900,00</u>
Suministros de limpieza	360,00	
Suministros de oficina	<u>540,00</u>	
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION		<u>3431,00</u>
15% Participación de los Trabajadores		514,65
UTILIDAD O GANANCIA NETA		<u>3945,65</u>
Elaborado por: M.P.S.	Fecha de elaboración: 04-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 04-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/2	E.E- I.F.
	Fecha:	Marca:
	04-10-2015	Ψ

4.8. Indicadores financieros

Presentación de Estados Financieros

- Periodo cubierto**

Los presentes estados financieros cubren los siguientes periodos:

Balance general al 31 de diciembre del 2013

Estados de resultado al 31 diciembre del 2013

RAZONES FINANCIERAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.

Razón corriente o índice de liquidez

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{1026,72}{238,36} = \$ 4,31$$

Razón de liquidez experimenta la capacidad de pago de la empresa sin la necesidad de implicar los activos, mide la destreza para cumplir compromisos inmediatos. La compañía de servicios ejecutivo en taxis por cada \$1,00 que adeuda disponen de \$4,31 para cubrir o amparar sus deudas a corto plazo, por lo que se concluye que tiene una aceptable situación de liquidez.

Rotación de activos totales

$$\frac{\text{Ingresos netos}}{\text{Activos totales}} = \frac{35695,00}{4721,94} = 7,56$$

La compañía de servicio ejecutivo en taxis “Carlos Lozada Quintana” & asociados, están rotando cada 7,56 veces al año, por lo que la empresa no se encuentra estable tiene limitados ingresos y los activos representan en más en implementos de oficina que en efectivo o equivalentes del mismo.

Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 04-10-2015
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 04-10-2015

	Pág.:	Ref.:
	2/2	E.E- I.F.
	Fecha:	Marca:
	04-10-2015	Ψ
Indicadores financieros		
Capital de trabajo		
<i>Activo corriente – Pasivo corriente</i>		
1026,72 – 238,36 = \$788,36		
<p>La compañía de servicio ejecutivo en taxis “Carlos Lozada Quintana” & asociados, cuenta con un capital de trabajo limitado, el mismo que le podría causar inconvenientes financieros como por ejemplo: la empresa está limitada a hacer inversiones como compra de un establecimiento propio, el capital de trabajo se limita a cubrir costos y gastos de funcionamiento de la compañía.</p>		
Margen neto de utilidad		
$\frac{\text{Utilidad líquida}}{\text{Ingresos netos}} \times 100 = \frac{3945,65}{35695,00} \times 100 = 11,05 \%$		
<p>La compañía de servicio ejecutivo en taxis “Carlos Lozada Quintana” & asociados, tiene como resultado después de aplicar la fórmula un 11,05% de margen neto de utilidad en relación a las aportaciones y multas de los socios.</p>		
Rentabilidad sobre el patrimonio		
$\frac{\text{Utilidad líquida}}{\text{Patrimonio neto}} \times 100 = \frac{3945,65}{4483,58} \times 100 = 88,00\%$		
<p>Mediante esta fórmula se establece que la compañía ha obtenido una rentabilidad del 88,00% con relación al patrimonio. Este crecimiento se debe a que los socios han cumplido a tiempo con las aportaciones acordadas en la junta general de accionistas y para dicho cumplimiento el gerente de la compañía mencionó que se implementó un sistema de multas por atrasos o incumplimientos del reglamento interno de la compañía y dicho sistema se mantiene vigente hasta la actualidad.</p>		
Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 04-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 04-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/2	E.E- I.G.
	Fecha:	Marca:
	15-10-2015	Ψ
4.9. Informe de Auditoría		
<p>Señor. Geovanny Rodríguez GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO EJECUTIVO EN TAXIS “CARLOS LOZADA QUINTANA” & ASOCIADOS S.A.</p> <p>De mi consideración.</p> <p>Por medio de la presente me permito dar a conocer los resultados del examen especial realizado a la compañía que usted preside dicho examen si realizo en el periodo 2013 – 2014. Nuestro examen se realizó de acuerdo con las NAGAS, en consecuencia incluyó las pruebas y procedimientos que consideramos necesarios de acuerdo a las circunstancias.</p> <p>El objetivo de nuestra auditoría fue analizar la gestión administrativa, estructura, funcionamiento de la compañía, nivel de cumplimiento de las normas y reglamentos vigentes en la compañía</p> <p>En base a los resultados obtenidos en el examen especial realizado a la gestión administrativa de la Compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A. exponemos los siguiente:</p> <p>La compañía no posee una visión y misión establecida, la entidad no sabe si se están cumpliendo con las leyes, objetivos y metas que se han planteado como institución, ni tampoco pueden tomar las respectivas decisiones para un mejoramiento de la misma.</p> <p>El reglamento interno de la compañía no está bien definido y en algunas los funcionarios lo desconocen y por ende no se encuentran definidas las obligaciones de cada uno de los responsables del funcionamiento de la Compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A., por ello realizan las operaciones necesarias para que funcione la entidad, sin determinar que le corresponde a cada uno de los miembros.</p>		
Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 15-10-2015	
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 15-10-2015	

	Pág.:	Ref.:
	1/2	E.E- I.G.
	Fecha:	Marca:
	15-10-2015	Ψ

Informe de auditoría

La compañía no posee planes estratégicos que permitan a la dirección asumir riesgos elegidos, y seleccionar las acciones con las que puede hacer frente a los cambios, y reestructurar la compañía para el futuro, buscando aquella meta que le asegure un mañana próspero.

La entidad no cuenta con un manual de procedimientos administrativo- financieros, lo que ocasiona confusión entre los miembros de la institución, debido a que no se establece el responsable principal del área económica.

Este informe se expresa únicamente para conocimiento de los Accionistas y Administración de la Compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A., y no debe ser manejado para ningún otro propósito.

.....
PADILLA & ASOCIADOS
 Fecha: 15 de octubre del 2015
 La Maná – Cotopaxi – Ecuador

Elaborado por: M.P.S	Fecha de elaboración: 15-10-2015
Supervisado por: M. U. P.	Fecha de supervisión: 115-10-2015

4.10. Discusión.

En lo concerniente al trabajo de investigación titulado “Plan de Marketing para la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Rutas del Cotopaxi del Cantón Latacunga”, de la autoría de (Yanchaguano E, 2011). En el cual se concluye que los resultados del diagnóstico FODA demuestran que los procesos básicos que se realizan en el diario vivir de la empresa contienen fallas tanto administrativas como operativas, siendo el principal problema detectado la carencia de un sistema de investigación y planificación que permita definir el rumbo que tiene que seguir la organización para alcanzar sus objetivos estratégicos.; mientras que en el presente Proyecto de Investigación se concluye que; Se analizó la estructura y funcionamiento de la compañía mediante entrevistas y la matriz FODA y se llegó a la conclusión que las líneas de autoridad no están bien definidas y provocan confusión al momento de realizar sus obligaciones, de las mismas que son causadas por la inexistencia de manuales de funciones. En el cálculo del riesgo inherente se analizó las amenazas y se les dio un valor, como consecuencia un nivel de Riesgo Inherente es del 34% calificado como Alto, y la confianza en moderado con un 66%, esto se origina por la competencia desleal, esto se plantea sobre el conocimiento científico de, (Dominguez G, 2010). El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, mientras que para (Chiavenato J, 2010). Análisis FODA es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas y su situación externa, para finalizar la presente discusión se menciona que el análisis FODA es una herramienta que permite realizar un diagnóstico preciso de la empresa que permite en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

En lo concerniente al trabajo de investigación titulado “Procedimientos De Control Interno Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales TAC”, de la autoría de (Añazco M, 2012). En el cual se concluye que la correcta aplicación de los procedimientos de Control Interno se convierten en un instrumento de medición de las variables asociadas a las metas, los cuales pueden ser cualitativos o cuantitativos, y se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el 165 desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso; mientras que en el presente

Proyecto de Investigación se concluye que; Se estableció el nivel de cumplimiento de las normas y reglamentos vigentes de la compañía aplicando una evaluación de control interno COSO II, como resultado se obtuvo que el nivel de confianza es del 78,63% calificándose como Alto y el 21,37%, se determina como Bajo. El riesgo se origina porque el talento humano no se encuentra capacitado para realizar sus obligaciones que demanda la compañía, esto se plantea sobre el conocimiento científico de, (Gaitán E, 2010). El Control Interno está diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento, mientras que para (Mantilla S, 2010). Control interno se define como un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas, para finalizar la presente discusión se menciona que Control Interno es una herramienta de evaluación interna de la empresa que ayuda al logro de los objetivos planteados.

En lo concerniente al trabajo de investigación titulado “Auditoría de Gestión y su Relación con la Toma de Decisiones del Área de Logística en la Empresa Comercial JUDISPRO S.A., Cantón Quevedo Año, 2012”, de la autoría de (Muñoz A, 2013). En el cual se concluye que la aplicación de indicadores de Gestión fue útil para poder medir con claridad los resultados obtenidos de la programación y procedimiento específico de Auditoría, de esta manera se pudo obtener un diagnóstico claro de la situación empresarial, también se pudo comparar las características de una población y evaluar los eventos; mientras que en el presente Proyecto de Investigación se concluye que; Se evaluó la gestión administrativa a través de indicadores de eficiencia y como resultados se obtuvo lo siguiente; indicador conocimiento de la misión tiene un 23%, conocimiento de la visión 30,77%, cumplimiento de actividades 98%, ejecución de planes y programas 75%, nivel de capacitaciones 66,67%, satisfacción de los usuarios 95%. Los indicadores de eficiencia misión y visión muestran un nivel bajo que se origina porque no están establecidos dentro de la compañía, esto se plantea sobre el conocimiento científico de, (Burgwall G, 2010). Los indicadores de gestión son uno de los agentes determinantes para que todo proceso de control, se lleve a cabo con eficiencia y eficacia, mientras que para (Zambrano A, 2010). Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro, para finalizar la presente discusión se menciona que los indicadores de gestión son

medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización que evalúan el desempeño y los resultados.

En lo concerniente al trabajo de investigación titulado “Análisis e Interpretación a los Estados Financieros de la Cooperativa de Taxis la Pradera de la Ciudad de Loja en los Periodos 2006 – 2007”, de la autoría de (Zhanay M, 2013). En el cual se concluye que los Objetivos planteados se lograron al obtener los resultados del Análisis e Interpretación a los Estados Financieros de los años 2006-2007 mediante la utilización de Índices y Razones que permitieron medir la liquidez, solvencia, eficiencia y eficacia financiera de la entidad; mientras que en el presente Proyecto de Investigación se concluye que; Para analizar los resultados económicos se aplicó indicadores financieros y como resultados se conoció la capacidad de liquidez 4,31%, capital de Trabajo \$ 788,36, rentabilidad sobre el patrimonio 88%. Los ingresos que tiene la compañía se obtiene mediante cuotas que aportan cada socio y las multas, que cubren los gastos administrativos y de funcionamiento, esto se plantea sobre el conocimiento científico de, (Moreno J, 2010). Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado, mientras que para (Córdoba M, 2012). Un indicador financiero es un relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formase una idea como acerca del comportamiento de la empresa, para finalizar la presente discusión se menciona que los Indicadores Financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La ejecución del Gestión Administrativa y su incidencia en los resultados de la Compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A., se realizó con el objetivo de evaluar sus procesos de gestión y en base al trabajo realizado se puede concluir lo siguiente:

Se analizó la estructura y funcionamiento de la compañía mediante entrevistas y la matriz FODA y se llegó a la conclusión que las líneas de autoridad no están bien definidas y provocan confusión al momento de realizar sus obligaciones, de las mismas que son causadas por la inexistencia de manuales de funciones. En el cálculo del riesgo inherente se analizó las amenazas y se les dio un valor, como consecuencia un nivel de Riesgo Inherente es del 34% calificado como Alto, y la confianza en moderado con un 66%, esto se origina por la competencia desleal.

Se estableció el nivel de cumplimiento de las normas y reglamentos vigentes de la compañía aplicando una evaluación de control interno COSO II, como resultado se obtuvo que el nivel de confianza es del 78,63% calificándose como Alto y el 21,37%, se determina como Bajo. El riesgo se origina porque el talento humano no se encuentra capacitado para realizar sus obligaciones que demanda la compañía. Por otra parte existe gran desconocimiento del reglamento interno de la compañía donde se encuentran especificadas las actividades de prestación de servicios de transporte de pasajeros en taxis así como la de los administradores y socios.

Se evaluó la gestión administrativa a través de indicadores de eficiencia y como resultados se obtuvo lo siguiente; indicador conocimiento de la misión tiene un 23%, conocimiento de la visión 30,77%, cumplimiento de actividades 98%, ejecución de planes y programas 75%, nivel de capacitaciones 66,67%, satisfacción de los usuarios 95%. Los indicadores de eficiencia misión y visión muestran un nivel bajo que se origina porque no están establecidos dentro de la compañía.

Para analizar los resultados económicos se aplicó indicadores financieros y como resultados se conoció la capacidad de liquidez 4,31%, capital de Trabajo \$ 788,36, rentabilidad sobre el patrimonio 88%. Los ingresos que tiene la compañía se obtiene mediante cuotas que aportan cada socio y las multas, que cubren los gastos administrativos y de funcionamiento.

5.2. Recomendaciones

Luego de la ejecución del Examen Especial de Gestión Administrativa y su incidencia en los resultados de la Compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A., a continuación se detallan las recomendaciones:

La Compañía de Servicio Ejecutivo en Taxis “Carlos Lozada Quintana” & Asociados S.A., debe rediseñar, aprobar y divulgar el reglamento interno estableciendo sus deberes y obligaciones dentro de la compañía para evitar duplicidad de obligaciones y responsabilidades, además es recomendable que se realice planes estratégicos con entes reguladores para mitigar la competencia desleal.

Aplicar el sistema de Control Interno COSO II de manera permanente, con el propósito de evaluar el cumplimiento de normas y reglamentos para el normal funcionamiento de sus actividades, también es necesario que se publique el Reglamento Interno de la compañía para que conozcan sus deberes y obligación tanto los funcionarios como socios y choferes.

Establecer y publicar la visión, misión y objetivos de la compañía con la finalidad de definir la base de la compañía, representan por qué y para qué existe dicha compañía y todas las líneas laborales se trazan en relación a estas definiciones.

Realizar indicadores económicos al finalizar cada periodo fiscal con el objetivo medir o cuantificar la realidad económica y financiera de la compañía, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objeto social.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura Citada

6.1.1. Referencias Bibliográficas

- Añazco M. (2012). *Procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transporte Asociados Cantonales TAC*. Loja.
- Benjamín E. (2010). *Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio*. México: Pearson Educación.
- Blanco Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos* (Segunda Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Burgwall G. (2010). *Planificación Estratégica y Operativa*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato J. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. España: McGraw.
- Córdoba M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Dominguez G. (2010). *Principios y Fundamentos de la Gestión de Empresas*. Madrid: Ed, Piramide.
- Ferrer, C. (2014). *FUNDAMENTOS DE DIRECCION DE EMPRESAS*. España: Paraninfo.
- Gaitán E. (2010). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- Goñi J. (2014). *Un nuevo concepto de empresa*. Madrid, España: Ediciones Diaz Santos.
- Isaza. (2012). *Control Intreno y Sistema de Gestion De Calidad* . primera .
- Mantilla S. (2010). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Mantilla, A. (2009). *Auditoria De Control Interno*. Ecoe .
- Marin, A. (2012). *Auditoria Financiera* . Argentina: El Cid Editio.
- Moreno J. (2010). *Estados Financieros Análisis e Interpretación*. Mexico: Parafino.

- Zhanay M. (2013). *Análisis e Interpretación a los Estados Financieros de la Cooperativa de Taxis la Pradera de la Ciudad de Loja en los Periodos 2006 – 2007*. Loja: Universidad de Cuenca.

6.1.2. Referencian Linkografías

- Isaza. (2012). *Control Intreno y Sistema de Gestion De Calidad* . primera .
Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>

- Lopez, A. (2010). *REPUTACION CORPORATIVA*. Madrid : LID

- Mantilla, A. (2009). *Auditoria De Control Interno*. Ecoe .

CAPÍTULO VI.

ANEXOS

1: Registro único de contribuyente

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0591722581001
RAZON SOCIAL: COMPAÑIA DE SERVICIO EJECUTIVO EN TAXIS CARLOS LOZADA QUINTANA & ASOCIADOS S.A
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: RODRIGUEZ CALERO ABDON GEOVANNY
CONTADOR: AYALA PAEZ GLADYS MARIELA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 10/06/2011 **FEC. CONSTITUCION:** 10/06/2011
FEC. INSCRIPCION: 04/07/2011 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 22/05/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIO DE TAXIS EJECUTIVOS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: AV. 19 DE MAYO Número: S/N Intersección: ALAMOS
Referencia ubicación: FRENTE A LAS OFICINAS DEL SRI Telefono Trabajo: 032687065 Celular: 0999526753 Email: taxisejecutivoslamana@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

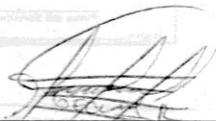
- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001

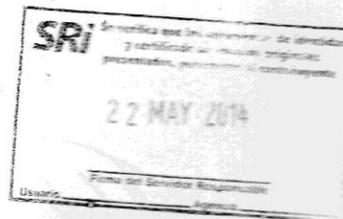
ABIERTOS: 1

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ COTOPAXI

CERRADOS: 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: HMMD070314

Lugar de emisión: LA MANA/AV. 19 DE MAYO S/N Fecha y hora: 22/05/2014 14:43:52

2: Reglamento interno

COMPañA DE SERVICIO EJECUTIVO EN TAXI
"CARLOS LOZADA QUINTANA" & ASOCIADOS S.A
TELF. 032 687065 -CELL. 099526753
AV. 19 DE MAYO
LA MANÁ - COTOPAXI

LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS DE LA COMPañA DE
SERVICIO EJECUTIVO EN TAXI "CARLOS LOZADA QUINTANA" &
ASOCIADOS S. A. CELEBRADA EL 29 DE FEBRERO DEL 2004

CONSIDERANDO

Que es necesario reglamentar las actividades de prestación de servicios de transporte de pasajeros en taxis así como la de los administradores y socios, para mantener una organización unida, armónica, progresiva y solidaria en beneficio de sus socios y de la comunidad.

Resuelve:

Expedir el siguiente **REGLAMENTO INTERNO DE LA COMPañA**

3: Carta de autorización de la empresa

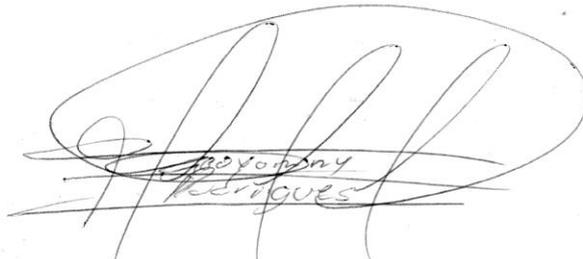
Domingo 14 de junio del 2014

Sr.
Padilla Soria Luis Mauricio

De mis consideraciones,

Vista a su petición de fecha 13 junio del 2015 y recibida en este despacho el 13 del mismo mes y año: debo manifestarle que esta empresa le brindara la facultad para que usted realice su proyecto de investigación de grado, con el tema EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO CARLOS LOZADA QUINTANA, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2013 requisito para la obtención de su título profesional

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, enclosed in a large, loopy oval. The signature appears to read "Geovanny Rodriguez Calero".

SR. GEOVANNY RODRIGUEZ CALERO
GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO CARLOS
LOZADA

4: Resolución del proyecto de investigación



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Campus Universitario "Ing. Manuel Haz Álvarez"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Teléfono 052760424 Km. 1 ½ Vía Sto. Domingo
Quevedo - Los Ríos - Ecuador

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Señores

ULLON PEREZ MARGARITA CLEMENCIA, CPA, M Sc
PADILLA SORIA LUIS MAURICIO

Presente.-

RESOLUCIONES ADOPTADAS ADMINISTRATIVAMENTE POR EL DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DEL 26 DEL JUNIO /2015.

Se **acoge** la Resolución **SEGUNDA** adoptada en la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales, en sesión **ORDINARIA** celebrada el 26 de Junio del 2015, dónde se trasladan al Decanato las Actas del 18 y 25 de Junio suscritas por los miembros de la Comisión de Investigación Formativa en las que se levantan los informes técnicos sobre los anteproyectos de las Carreras de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría-CPA, Administración Financiera, Gestión Empresarial, Marketing y Economía, presentados por los señores estudiantes, en consecuencia administrativamente el Decanato **RESUELVE**: Amparado en la Resolución Primera del Consejo Académico de la Sesión del 3 de Junio del 2015 que estableció el Cronograma para la ejecución de la Unidad de **TITULACIÓN ESPECIAL**, en la modalidad de trabajo de investigación para el Primer Periodo Académico Ordinario 2015-2016 y en el Artículo 9 del Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, se dispone **acoger** los temas de los anteproyectos de tesis y designar sus directores, los cuales en **72 horas** de recibida la notificación deberán entregar: Calendario de Actividades, N° del cubículo docente donde realizarán las asesorías, además el informe de actividades con firma del dirigido mensualmente.

NOMBRE	TEMA	CARRERA	DIRECTOR
PADILLA SORIA LUIS MAURICIO	"EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO CARLOS LOZADA QUINTANA, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2013"	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	ULLON PEREZ MARGARITA CLEMENCIA, CPA, M Sc

Quevedo, 03 de Agosto del 2015

Atentamente,

Lic. Edgar Pastrano Quintana, M.Sc.
DECANO DE FCE



5: Certificado aval de ingles

AVAL DE TRABAJO COLABORATIVO

El suscrito, **Ing. Gustavo Cabrera**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el estudiante **Padilla Soria Luis Mauricio**, realizó la traducción del Resumen Ejecutivo, del Proyecto de Investigación con título: **EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO EN TAXI EJECUTIVO CARLOS LOZADA QUINTANA, CANTÓN LA MANA, AÑO 2013**, bajo mi dirección habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.



Ing. Gustavo Cabrera
DOCENTE DEL AREA DE INGLES