



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
COMPAÑÍA AÉREA AMAZONIA VERDE CÍA LTDA., CANTÓN
MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: ANA INÉS TOBAR RIVADENEIRA

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

MACAS – ECUADOR

2019

©2019, Ana Inés Tobar Rivadeneira

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Ana Inés Tobar Rivadeneira, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 30 de Septiembre del 2019



Ana Inés Tobar Rivadeneira

C.C.: 140042254-7

CERTIFICACIÓN DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA AÉREA AMAZONIA VERDE CÍA LTDA., CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.**, realizado por la Sra. Ana Inés Tobar Rivadeneira, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



30 de Septiembre del 2019

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

DIRECTOR DEL TRABAJO

DE TITULACIÓN



30 de Septiembre del 2019

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz

MIEMBRO DE TRIBUNAL



30 de Septiembre del 2019

DEDICATORIA

Con infinito amor dedico esta tesis y toda mi carrera Universitaria a Dios por darme la fuerza y la Voluntad para culminar con éxito, a mi mamita Sra. María de Rivadeneira y a mi esposo Xavier pilar fundamental en mi vida quien me ha brindado su apoyo incondicional para poder concluir mi tesis estudiantil, a mis hijos José, Anita y mi esposo Xavier Gordon quien han sido fuente, inspiración y lucha constante para terminar con este trabajo que será el comienzo de nuevos triunfos en mi vida profesional. Con mucho cariño para todos ustedes.

Anita Tobar R

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento muy sincero a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, y en especial al personal Docente de la Carrera Contabilidad y Auditoría por brindarme la oportunidad de superarme quienes con cariño y convicción impartieron sus sabios conocimientos a lo largo de nuestra formación profesional.

Especialmente al Ing. Jorge Arias Esparza Director de mi tesis, por orientarme, dirigirme y brindarme sus valiosos conocimientos para la cristalización de la Tesis.

Al Capitán Guillermo Estrella Gerente propietario de la Empresa Amazonia Verde de la Ciudad de Macas quien me brindo de manera oportuna la información requerida para desarrollar la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE TABLAS	x
ÍNDICE ILUSTRACIÓN.....	xii
ÍNDICES GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICES ANEXOS	xiiiv
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del Problema	2
1.1.1	<i>Formulación del Problema.....</i>	<i>2</i>
1.1.2	<i>Delimitación del Problema</i>	<i>2</i>
1.2	Justificación	2
1.3	Objetivos	3
1.3.1	<i>Objetivo General</i>	<i>3</i>
1.3.2	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>3</i>
2.1	Antecedentes Investigativos.....	4
2.1.1	<i>Antecedentes Históricos.....</i>	<i>4</i>
2.2	Fundamentación Teórica.....	6
2.2.1	<i>Administración.....</i>	<i>6</i>
2.2.2	<i>Control.....</i>	<i>6</i>
2.2.3	<i>Control Interno</i>	<i>6</i>
2.2.4	<i>Tipos de control interno</i>	<i>7</i>
2.2.5	<i>Responsables del sistema de control interno</i>	<i>8</i>
2.2.6	<i>Componentes de Control Interno</i>	<i>9</i>
2.2.7	<i>Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno</i>	<i>12</i>

2.2.8	<i>Fases del Sistema de Control Interno</i>	13
2.2.9	<i>Principios de control interno</i>	14
2.2.10	<i>Manual de procedimientos</i>	15
2.2.11	<i>Flujogramas</i>	16
2.2.12	<i>Salvaguardia de Activos</i>	16
2.3	Idea A Defender	17
2.4	Variables	17
2.4.1	<i>Variable Independiente</i>	17
2.4.2	<i>Variable Dependiente</i>	17

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Modalidad De La Investigación	18
3.2	Tipos de Investigación	18
3.3	Población y Muestra	18
3.4	Métodos, Técnicas e Instrumentos	18
3.5	Resultados	19
3.6	Verificación De Idea A Defender	32

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1	Titulo	33
4.2	Contenido de la Propuesta	34
4.3	Reseña Histórica	35
4.3.1	<i>Filosofía empresarial</i>	35
4.3.2	<i>Servicios que se presta</i>	36
4.3.3	<i>Normativa interna</i>	37
4.3.4	<i>Organigrama Estructural</i>	55
4.3.5	<i>Manual de Funciones</i>	57

4.3.6	<i>Manual de Procesos y Procedimientos administrativos y contables</i>	65
4.3.7	<i>Plan de comunicación</i>	104
4.3.8	<i>Mecanismos de evaluación e indicadores</i>	107
	CONCLUSIONES	130
	RECOMENDACIONES	131

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 – 3: Documentos en regla.....	22
Tabla 2 – 3: Planificación estratégica	23
Tabla 3- 3: Organigrama estructural y funcional	24
Tabla 4 - 3: Procesos definidos	25
Tabla 5 - 3: Se han definido responsables.....	26
Tabla 6 - 3: Controles a los procesos	27
Tabla 7 - 3: Archivo ordenado	28
Tabla 8 - 3: Procesos de evaluación.....	29
Tabla 9 - 3: Código de conducta	30
Tabla 10- 3: Sistema de control interno	31
Tabla 1 - 4: Funciones del Presidente	58
Tabla 2 - 4: Funciones del Gerente	59
Tabla 3 - 4: Funciones de la Secretaria	60
Tabla 4 - 4: Funciones de la Contadora	61
Tabla 5 - 4: Funciones del Piloto	62
Tabla 6 - 4: Funciones del Copiloto.....	63
Tabla 7 - 4: Funciones del Asistente Técnico	64
Tabla 8 - 4: Contratación del servicio	69
Tabla 9 - 4: Proceso de ventas de vuelos	71
Tabla 10- 4: Proceso de licitaciones	73
Tabla 11 - 4: Proceso de contratación de personal.....	75
Tabla 12 - 4: Control de asistencia del personal	77
Tabla 13 - 4: Aplicación de sanciones	79
Tabla 14 - 4: Aplicación de visto bueno	81
Tabla 15 - 4: Procesos de vacaciones.....	83
Tabla 16 - 4: Proceso de contratación del servicio de mantenimiento.....	85
Tabla 17 - 4: Proceso de contratación de servicios generales.....	87
Tabla 18 - 4: Proceso de compra de suministros.....	89
Tabla 19 - 4: Proceso de pago de remuneraciones.....	91
Tabla 20 - 4: Proceso de registro contable	93
Tabla 21 - 4: Proceso de arqueo de caja.....	95
Tabla 22 - 4: Aplicación de Ingreso de activos fijos.....	97
Tabla 23 - 4: Actas de entrega recepción	99
Tabla 24 - 4: Proceso de dada de baja.....	101
Tabla 25 - 4: Proceso de constatación.....	103
Tabla 26 - 4: Evaluación de las funciones del Presidente	108

Tabla 27 - 4: Evaluación de funciones del Gerente	109
Tabla 28 - 4: Evaluación de las funciones de la Secretaria.....	109
Tabla 29 - 4: Evaluaciones a las funciones de la Contadora.....	111
Tabla 30 - 4: Evaluación de las funciones del Piloto	112
Tabla 31 - 4: Evaluación de las funciones del Copiloto.....	113
Tabla 32 - 4: Evaluación de las funciones del Asistente Técnico.....	114
Tabla 33 - 4: Evaluación del proceso de contratación del servicio	115
Tabla 34 - 4: Evaluación del proceso de ventas de vuelos.....	116
Tabla 35 - 4: Evaluación del proceso de licitaciones.....	116
Tabla 36 -4: Evaluación del Proceso de contratación de personal.....	117
Tabla 37 - 4: Evaluación del Control de asistencia del personal	118
Tabla 38 - 4: Evaluación de aplicación de sanciones.....	119
Tabla 39 - 4: Evaluación del proceso de visto bueno.....	120
Tabla 40 - 4: Evaluación del proceso de capacitación del personal.....	121
Tabla 41 - 4: Evaluación del proceso de vacaciones.....	121
Tabla 42 - 4: Evaluación del proceso de contratación del servicio de mantenimiento	122
Tabla 43 - 4: Evaluación del proceso de contratación de servicios generales	123
Tabla 44 - 4: Evaluación del proceso de compra de suministros	124
Tabla 45 - 4: Evaluación del proceso de pago de remuneraciones	124
Tabla 46 - 4: Evaluación del proceso de registro contable	125
Tabla 47 - 4: Evaluación del proceso de arqueo de caja	126
Tabla 48 - 4: Evaluación del Ingreso de activos fijos	127
Tabla 49 - 4: Evaluación del Proceso de Actas de entrega recepción.....	127
Tabla 50 - 4: Evaluación del Proceso de dada de baja.....	128
Tabla 51 - 4: Evaluación del Proceso de constatación.....	128

ÍNDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - 2: Salvaguarda de activos.....	17
Ilustración 1 - 4: Contenido de la propuesta.....	34
Ilustración 2 - 4: Valores corporativos de AmazVerdCía Ltda.	36
Ilustración 3 - 4: Organigrama estructural AmazVerdCía Ltda.	55
Ilustración 4 - 4: Organigrama funcionalAmazVerdCía Ltda.	56
Ilustración 5- 4: Procesos incluidos dentro del manual de procesos y procedimientos.....	67
Ilustración 6- 4: Procesos Contrato de servicio.....	68
Ilustración 7 - 4: Procesos de Venta de vuelos.....	70
Ilustración 8 - 4: Procesos de licitaciones	72
Ilustración 9 - 4: Procesos de contratación de personal	74
Ilustración 10 - 4: Procesos de control de asistencia de personal.....	76
Ilustración 11 - 4: Procesos de aplicación de sanciones.....	78
Ilustración 12 - 4: Procesos de Visto bueno	80
Ilustración 13- 4: Procesos de vacaciones	82
Ilustración 14 - 4: Proceso de contratación del servicio de mantenimiento	84
Ilustración 15 - 4: Proceso de contratación de servicios generales.	86
Ilustración 16 - 4: Proceso de compra de suministros.....	88
Ilustración 17 - 4: Proceso de pago de remuneraciones	90
Ilustración 18 - 4: Proceso de registro contable	92
Ilustración 19 - 4: Proceso de arqueo de caja.....	94
Ilustración 20- 4: Procesos de Ingreso de activos fijos	96
Ilustración 21 - 4: Procesos de Actas de entrega recepción	98
Ilustración 22 - 4: Procesos de dada de baja.....	100
Ilustración 23 - 4: Constatación física.....	102
Ilustración 24 - 4: Comunicación interna	105
Ilustración 25 - 4: Comunicación externa	106

ÍNDICES GRÁFICOS

Gráfico 1 - 3: Documentos en regla.....	22
Gráfico 2 - 3: Planificación estratégica.....	23
Gráfico 3- 3: Organigrama estructural y funcional	24
Gráfico 4 - 3: Procesos definidos.....	25
Gráfico 5 - 3: Se han definido responsables	26
Gráfico 6 - 3: Controles a los procesos	27
Gráfico 7 - 3: Archivo ordenado	28
Gráfico 8 - 3: Procesos de evaluación.....	29
Gráfico 9 - 3: Código de conducta.....	30
Gráfico 10 - 3: Sistema de control interno	31

ÍNDICES DE ANEXOS

Anexo A: Constitución De La Compañía

RESUMEN

El presente trabajo de titulación propone diseñar un Sistema de Control Interno para la Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, con la finalidad de ser una herramienta administrativa que asegure un crecimiento constante y sostenible y así optimizar los recursos de la compañía. Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la observación para la verificación visual de los puntos elementales e identificar los pasos a cumplir en cada una de las actividades, guía de entrevista que fue aplicada al representante legal para conocer cómo se realizan las actividades internas, también se realizó las encuestas a los empleados con la finalidad de conocer si el tema planteado es viable y si este es un aporte para el correcto funcionamiento de la organización. Los hallazgos encontrados fueron: la estructura orgánica no está bien definida, hay una ausencia total de funciones definidas por cargo por lo que se desconoce cuáles son las responsabilidades que tienen cada uno de ellos, los procesos de la empresa no son presentados a los empleados en forma de flujogramas. La presente propuesta contiene un manual de procesos, procedimientos además un manual administrativo y contable así como mecanismos de evaluación e indicadores. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas con la finalidad de conocer si los procesos se han realizado adecuadamente en el caso de no ser así tomar las medidas correctivas a tiempo.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SISTEMA DE CONTROL INTERNO>, <INDICADORES>, <FLUJOGRAMAS>, <ESTRUCTURA ORGÁNICA>, <MORONA (CANTÓN) >



ABSTRACT

This titling work proposes to design an Internal Control System for the Amazonia Verde Air Company. Ltda., Canton Morona, Morona Santiago Province, to be an administrative tool that ensures constant and sustainable growth and thus optimizes the company's resources. The investigation techniques used were the observation for the visual verification of the elementary points and to identify the steps to be fulfilled in each one of the activities, an interview guide that was applied to the legal representative to know how the internal activities are carried out. Also, employee surveys were carried out to know if the issue raised is viable and if this is a contribution to the proper functioning of the organization. The findings were: the organic structure is not well defined, there is a total absence of functions defined by charge, so it is unknown what the responsibilities of each of them are, the company processes are not presented to employees in Flowchart form. This proposal contains a process manual, procedures as well as an administrative and accounting manual as well as evaluation mechanisms and indicators. It is recommended to carry out periodic evaluations to know if the processes have been carried out properly in the case of not being able to take corrective measures on time.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL SYSTEM>, <INDICATORS>, <FLOWCHART>, <ORGANIC STRUCTURE>, <MORONA (CANTON)>



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo general el diseño de un Sistema de Control Interno para la Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, con la finalidad de optimizar los recursos de la empresa, para lo cual se tuvo un primer acercamiento con su propietario, quien manifestó que la administración que se aplica es empírica., no cuenta con normativa para el manejo del personal.

Para el desarrollo del capítulo segundo se efectuó la consulta de varios autores para la inclusión de conceptos como: control interno, objetivos y elementos que deben ser incluidos en un sistema de control interno.

En el capítulo tercero, se definen la modalidad, tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permiten recabar información para la construcción de los procesos internos de la empresa.

Mientras que, en el capítulo cuarto, se desarrolló la propuesta; presentando una filosofía empresarial, se elaboró tanto el reglamento interno de trabajo como el código de ética que regula el comportamiento del personal que labora en la empresa, se definieron las funciones para cada puesto de trabajo y las acciones a ejecutarse en el manual de procesos y procedimientos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., se creó el 26 de abril del 2013, cuya actividad primordial es el alquiler de equipos de transporte aéreo con operadores para el transporte de pasajeros, vuelos contratados (chárter) para pasajeros, desde su constitución se ha realizado actividades administrativas empíricas, por tanto, se han generado los siguientes problemas:

- En lo referente a la administración se pudo conocer que su estructura orgánica no está bien definida, hay una ausencia total de funciones definidas por cargo, por lo que se desconoce cuáles son las responsabilidades que tienen cada uno de ellos.
- Los procesos de la empresa no son presentados a los empleados en forma de flujogramas para que puedan ser aplicados de la mejor forma posible, esperando que sean alcanzados y cumpla con las metas previstas en un período determinado.

Por lo aspectos presentado se hace indispensable la implementación de un sistema de control interno que contenga las herramientas administrativas para la toma de decisiones.

1.1.1 *Formulación del Problema*

¿Con el diseño de un Sistema de Control Interno para la Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, se podrá optimizar los recursos de la empresa?

1.1.2 *Delimitación del Problema*

El trabajo de titulación se realiza en base a los siguientes aspectos:

Área:	Contabilidad y Auditoría
Delimitación de acción:	Sistema de control interno
Delimitación de espacio:	Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago

1.2 Justificación

La Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., se encarga de dotar de servicio de transporte aéreo, pero no cuentan con procesos definidos, ni se identifican los responsables de cada actividad, por tal razón se afecta el cumplimiento de las metas y cuidado que se deben dar a los recursos. En vista de que existen problemas que afectan el desarrollo de las acciones se hace

indispensable la implementación de un sistema de control interno que posea todas las herramientas administrativas que aseguren un crecimiento constante y sostenido.

Justificación teórica

Para la elaboración del marco teórico se procedió a la revisión de varias bibliográficas que serán consultadas dentro de la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas o el uso de páginas web especializadas.

Justificación académica

Para la elaboración de la propuesta se cuenta con la experiencia dada en los ejercicios prácticos de cátedras como, organización y métodos, auditoría, prácticas y seminarios y conferencias, dictadas por docentes experimentados en la ESPOCH.

Justificación metodológica

Para la recolección de la información se empleó una modalidad mixta, apoyada en tipos, métodos, técnicas e instrumentos que permitan identificar las fuentes de información y la forma de acceder a ella.

Justificación práctica

Se aplicó los conocimientos a fin de desarrollar un sistema de control interno que contenga herramientas administrativas que permitan alcanzar los objetivos de la empresa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno para la Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, con la finalidad de optimizar los recursos de la empresa.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los conceptos relacionados con el sistema de control interno y sus elementos, realizando la consulta de varios autores para ser presentados en el marco teórico.
- Aplicando el tipo descriptivo y de campo se procederá a la obtención de información necesaria para la elaboración de herramientas administrativas propias del sistema de control interno.
- Elaborar los elementos del sistema de control interno procurando la designación de responsabilidad y de acciones elementales para cada uno de los cargos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

2.1.1 Antecedentes Históricos

Dentro del trabajo de titulación se ha revisado varios temas similares que son presentados como evidencia de que no es experimental sino una herramienta administrativa que debe aplicarse para mejorar los resultados de las empresas auspiciantes:

Para Gaibor I (2018), en su trabajo de grado titulado: *Diseño de un sistema de control interno administrativo – financiero, para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales San Miguel de Bolívar, provincia de Bolívar*. Establece lo siguiente:

El presente Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo Financiero para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales San Miguel de Bolívar, provincia de Bolívar, tiene la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera a través de herramientas de control. Para el desarrollo del sistema se realizó cuestionarios de control interno mediante el COSO II lo que permitió conocer la situación de la escuela y proponer alternativas que coadyuve a potencializar factores que mejoren el control de procedimientos de la misma. Donde se encontró un inadecuado proceso en la contratación de proveedores, inexistencia de un plan de cuentas, contratación de personal sin mayores requerimientos de perfil, falta de comunicación. La presente propuesta permitirá que los procedimientos se manejen por medio de un sistema de control interno para todas las áreas, además de contar con una organización estructural y funcional definida, así el personal definirá su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional cuyo efecto se verá reflejado en el manejo interno de la institución y la atención al estudiante. Se recomienda aplicar el sistema propuesto, su impacto en cuanto a lo económico, social, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que mediante la ejecución del mismo se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera de la institución.

Mientras que Paca V (2018), en su trabajo de grado con el título: *Diseño de un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016*. Da el siguiente resumen:

El Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016., con la finalidad de determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía, en relación al

cumplimiento de objetivos al área de créditos y cobranzas. La investigación fue de tipo cualitativa, métodos deductivo y observación, técnicas como entrevistas, encuestas, cuestionarios de control interno método Coso III, se utilizó los 5 componentes y los 17 principios dando las siguientes deficiencias: el personal desconoce y no aplica la normas y políticas en lo relativo al código de ética, y de crédito y cobranza, no está debidamente capacitados y no fue sometido a un proceso de selección, no se realiza un control mensual de la antigüedad de los saldos, por tal motivo se ha incrementado el nivel de morosidad, desconoce los riesgos a los cuales está expuesta, ni como valorarlos ni un plan de remediación, presenta un índice de rentabilidad bajo, porque no se ha podido recuperar los créditos otorgados a los socios/as, no se analiza la capacidad de pago y no se verifica la información. Se recomienda socializar el código de ética y dar a conocer la normativa interna como externa, capacitar en todas las áreas , implantar el sistema de Control Interno de tal manera que le permita la obtención de información administrativa-financiera de manera oportuna, confiable, eficiente, eficaz y razonable de las actividades para salvaguardar los recursos.

Para Gallegos G (2017), en su trabajo titulado: *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Textil Confecciones Robalino&Robalino Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2014*. Expresa:

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de control interno para la empresa textil confecciones Robalino&Robalino de la ciudad de Quito además de diagnosticar la situación actual de la compañía desde una perspectiva metodológico con lo que se puede añadir un sistema de control interno basado en las normas y procedimientos acorde a las necesidades y requerimientos de la empresa.

Una inadecuada planificación y segregación de funciones lo que ocasiona que una misma actividad lo realicen varias personas o una sola persona realice diversas actividades. El presente trabajo de titulación se realiza con el fin de poder proponer procedimientos de Control Interno que ayuden a garantizar la administración de los diferentes recursos empresariales, así como plantear un cambio de estructura organizacional y estructural de la empresa, tomando en cuenta el mercado en el que se desarrolla hoy en día. El talento humano es la base fundamental para la aplicación de un Sistema de Control Interno, dependiendo básicamente del nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. Uno de los factores prioritarios es Desarrollar y promover el compromiso de todo el personal de la Empresa en el cumplimiento cabal de los procesos predefinidos y sus lineamientos.

Un sistema de control interno se diseña con la finalidad de mejorar la gestión de los recursos y alcanzar mejores resultados, es un conjunto de herramientas administrativas que permiten identificar los puntos críticos que tienen deficiencias y superarlas mediante controles claves.

2.2 Fundamentación Teórica

2.2.1 Administración

Según Munch L (2010), define lo siguiente:

Ha contribuido en el desarrollo de la sociedad al proporcionar lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos y realizar cualquier actividad con la mayor eficiencia, lo cual tiene múltiples connotaciones en los avances de la humanidad.

En la actualidad la administración es fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social, y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado. (pág. 3)

2.2.2 Control

Según Fonseca O (2013), define;

Comprende un plan de organización sobre todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se aplican en un negocio para salvaguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad sobre su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración. (pág. 15)

Los controles permiten que se reporten acciones y se superen hechos que afecta a la empresa, su aplicación es primordial para el cumplimiento de las actividades empresariales.

2.2.3 Control Interno

Para Alvin A. Arens(2007)

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar seguridad confiable sobre la administración que la compañía va a cumplir con todos sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo.

1. Confiabilidad sobre los informes financieros. Tal y como se analizó en el capítulo 6, la administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los administradores y otros usuarios.
2. Eficiencia y eficacia de las operaciones. Los controles dentro de una empresa tienen el objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar los recursos de la compañía.
3. Cumplimiento de las leyes y reglamentos. La sección 404 requiere que todas las compañías públicas emitan un referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. (pág. 270)

Para Fonseca O(2011, pág. 15), lo define de la siguiente manera:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

El sistema de control interno es un conjunto de pasos que permite tener un control integral de la empresa, parte de la definición de un manual de conducta, evaluación de riesgos, acciones de control, un sistema de información adecuada y la aplicación de evaluaciones.

2.2.4 Tipos de control interno

Existen dos tipos de control interno según Lara (2007).

Control interno contable

Los controles contables: comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables. El auditor independiente debe centrar su trabajo en los controles contables por las repercusiones que éstos tienen en la preparación de la información financiera. (pág. 54)

Control interno administrativo

Los controles internos administrativos: se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables. (pág. 54)

Mientras que Madariaga J(2004);

- **Internos contables:** son aquellos que son relevantes a la expresión de una opinión sobre los estados financieros. Cuentas de control y controles numéricos que aseguran que todos los documentos numerados secuencialmente se han registrados, correcta división de funciones.
- **Internos administrativos:** son aquellos que no son relevantes para la expresión de una opinión.
Control de gestión de stocks para pedidos económicos, control de expedientes de evaluación de proveedores. (pág. 67)

Toda empresa define acciones contables y administrativas que le permitan general información confiable en diferentes áreas, para consolidar los procesos internos.

2.2.5 Responsables del sistema de control interno

Los responsables del sistema de control interno según Fonseca O (2011), establece los siguientes responsables:

- **Director Ejecutivo**

Responsabilidades globales sobre el sistema de control interno. Asegura que todos los componentes del sistema se encuentren en su lugar.

Establece el tono en la organización.

Establece el estilo de la gerencia y la filosofía de operaciones.

Influye en la elección de miembros de la junta de directores.

Proporciona liderazgo y dirección a la gerencia.

Cumple con realizar con la gerencia las revisiones de control relacionadas con sus responsabilidades sobre la efectividad del control interno.

- **Gerencia**

Establece los procedimientos de control más específicos.

Monitoreo e informa sobre la efectividad de los controles.

Podría ejecutarse algunos procedimientos de control.

- **Gerente Financiero**

Responsabilidad primaria por el diseño, implementación y monitoreo del sistema de información financiera de la entidad.

Aporta en el diseño de objetivos a nivel - entidad y la evaluación del riesgo.

- **Comité de Auditoría**

Proporciona guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia.

A través de la selección de la gerencia, ayuda a definir las expectativas referidas a la Integridad y Valores éticos en la entidad.

Establece los objetivos de alto nivel y la planificación estratégica.

Investigación cualquier asunto que lo considere importante.

- **Auditor Interno**

Examina los controles internos y recomienda mejoras en estos.

- **Otras Personas**

Realizan el control de las actividades con el debido cuidado.

Comunican a los niveles superiores acerca de la ocurrencia de problemas en las operaciones, incumplimiento del código de conducta, u otras violaciones a las políticas, o la existencia de actos ilegales.(pág. 48)

2.2.6 Componentes de Control Interno

Los componentes de control interno según Ray, O. (2005) dice:

1. Ambiente de control:

- **Integridad y valores éticos**

La eficacia del control interno depende directamente de la comunicación e imposición de la integridad y valores éticos del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles. Deben establecerse normas conductuales y éticas que desaliente la realización de actos deshonestos, inmorales o ilegales. No serán eficaces sino se comunican a través de los medios apropiados: políticas oficiales, código de conducta y ejemplo.

- **Estructura orgánica**

Es otro factor del ambiente de control. Una estructura bien diseñada ofrece la base para planear, dirigir y controlar las operaciones. Divide la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros resolviendo cuestiones como la toma centralizada y descentralizada de decisiones y la división apropiada de actividades entre los departamentos.

- **Asignación de autoridad y responsabilidad**

El personal de la empresa necesita conocer bien sus responsabilidades, así como las normas y reglas que las rigen. Por eso para mejorar el ambiente de control los directivos preparan descripciones de puestos y definen claramente la autoridad y la responsabilidad en el seno de la organización. También se establecen políticas que describen las prácticas correctas de negocios, los conocimientos y las experiencias del personal clave, así como el uso de los recursos.

- **Competencia de los empleados**

Los empleados deberán dominar las técnicas y los conocimientos necesarios para cumplir con sus obligaciones. Si carecen de ellos, quizá no las realicen en forma satisfactoria. Esto es importante cuando participan en la aplicación de los controles. En teoría los ejecutivos deberían contratar personal con la escolaridad y la experiencia adecuadas, dándoles después una supervisión y capacitación apropiadas.

- **Filosofía y estilo de operaciones**

La filosofía de los directivos y de su estilo operativo se reflejan en la forma de administrar la organización. En una organización informal los controles se implementan a través del contacto personal con los empleados y ellos. Una organización más formal establecerá, políticas escritas, informes de desempeño e informes de excepción para controlar sus actividades.

- **Política de recursos humanos y procedimientos**

Las características del personal influyen en la eficacia del control interno. Así pues las políticas y prácticas de contratación, la orientación, la capacitación, la evaluación, el asesoramiento, la promoción y compensación de los empleados influyen mucho en la idoneidad del ambiente del control.

- **Junta de directores**

EL ambiente de control se ve profundamente afectado por la eficiencia del consejo de administración. He aquí los factores de los que depende su eficacia: grado de independencia de la gerencia, experiencia y prestigio de sus miembros y plantear ante la gerencia cuestiones difíciles y resolverlas.

- **Comité de auditoría**

El comité de auditoría habrá de integrarse con miembros independientes de la organización y que tampoco tengan otras relaciones que merme su independencia. Así podrá supervisar eficazmente la calidad de los informes financieros de la organización e impedir que los directivos cometan fraude. (págs. 214-216)

2. Evaluación de riesgo:

- Objetivos globales
- Objetivos por actividad
- Identificación y análisis de riesgos
- Gestión del cambio
- Riesgo de fraude

3. Actividades de control:

Son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que se cumplan las directrices de los ejecutivos. En ella se llevan a cabo muchas actividades de control.

Indicadores de desempeño

Consiste en revisar el desempeño real comparado con los presupuestos, los pronósticos y el desempeño de periodos anteriores; en relacionar los conjuntos de datos entre sí y hacer evaluaciones globales del desempeño.

Controles físicos

Dan seguridad física respecto a los registros y otros activos. Una de las actividades es mantener el control de los documentos y restringir el acceso a los programas de computación y los archivos de datos.

Segregación de funciones

Ninguna persona debería realizar más de una de las funciones de autorizar transacciones, registrarlas o custodiar los activos. La finalidad es que ningún individuo tenga obligaciones incompatibles que le permitan cometer y ocultar errores o fraudes en el cumplimiento normal de sus tareas.

Procesamiento de información

Se efectúan diversas actividades de control para comprobar la veracidad, integridad y autorización de las transacciones. Las dos categorías generales de controles del procesamiento de información son: actividades generales de control (procesos) y actividades de control de aplicaciones.

4. Información y comunicación

- Calidad de la información
- Efectividad de las comunicaciones internas y externas.

5. Monitoreo

Es un proceso que consiste en evaluar la calidad con el tiempo. Para monitorear pueden efectuarse actividades permanentes o evaluaciones individuales. Entre las actividades permanentes están las de supervisión y administración como la vigilancia continua de las quejas de los clientes o revisar la verosimilitud de los informes de los ejecutivos.(pág. 221)

Los componentes de control interno son cinco, parte de la conducta del personal, conocer si cuentan con una filosofía empresarial adecuada al momento que viva la empresa, si su estructura organizacional, definir una adecuada administración de talento humano, definir los riesgos y contar con mecanismos para reducir o mitigar su impacto, aplicar actividades de control a los procesos esenciales, identificar su sistema de control interno, solicitando información correcta para la toma de decisiones y finalmente aplicar evaluaciones en forma permanente.

2.2.7 Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno

Para Franklin B (2007), define los siguientes métodos de evaluación

Cuestionarios

Estos instrumentos, que se emplean para obtener la información deseada en forma homogénea, están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y por tema específico, con el propósito que se muestre la interrelación y conexiones lógicas entre las diferentes áreas y rubros para que conjuntamente brinden un perfil completo de la organización.

Cédulas

Estas herramientas se utilizan para captar la información requerida de acuerdo con el objeto y alcance de la auditoría. Están integradas por formularios cuyo diseño incluyen

casillas, bloques y columnas que facilitan la agrupación y división de su contenido para su revisión y análisis, amén de que abren la posibilidad de ampliar el rango de respuesta. (pág. 86)

2.2.8 Fases del Sistema de Control Interno

Para la implementación del sistema de control interno se deben cumplir con 8 fases, según ISOTOOLS (2017):

- **Fase 1:**
Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación, Antes de comenzar con la implementación del sistema de control interno, es importante preparar el terreno. Esta preparación consiste en comunicar a las personas qué se quiere hacer y saber transmitir la importancia del control y sus beneficios para la organización e incluso para cada persona individualmente. Una posible forma de inculcar estos conceptos es mediante una capacitación a nivel de área o departamento.

- **Fase 2:**
Recabar información, una vez hemos introducido la cultura del control entre los miembros de la organización, llega el momento de recolectar datos. En esta fase debe intervenir activamente todo el personal, coordinados por un responsable designado, ya sea externo o interno, procedente del área de estrategia de la organización. Existen diferentes métodos para llevar a cabo esta recopilación, por ejemplo: narración, listas de chequeo y observación.

- **Fase 3:**
Clasificar la información obtenida, ya que el responsable ha reunido toda la información necesaria a través de alguna de las vías mencionadas, es el momento de digitalizar y clasificar la misma de la forma más ordenada posible para facilitar su consulta y correcta interpretación.

- **Fase 4:**
Diagnosticar, la información necesaria para realizar un diagnóstico del estado de múltiples aspectos de la gestión: el cumplimiento de los objetivos, los roles y sus funciones, las políticas, etc.

- **Fase 5:**

Revisar los procedimientos bajo la normativa legal, la óptica de calidad total, los parámetros de reingeniería y directrices administrativas, se hace una revisión exhaustiva de los procedimientos con el fin de hacerlos más eficientes. Se suprimen pasos no necesarios, se centralizan procesos repetidos y se abren vías de comunicación.

- **Fase 6:**

Evaluar el control interno y de gestión, se ha de establecer una manera de evaluar el sistema de control interno entre todos los miembros de la organización. Cada uno de ellos debe aportar su visión e involucrarse, comprometiéndose a someterse a un continuo autocontrol que favorezca la mejora continua.

- **Fase 7:**

Implementar, hacer seguimiento y ajustar, en este punto, el sistema de control interno ya está diseñado. Ha llegado el momento de que los responsables se hagan cargo de implementarlo en cada una de las áreas y garantizar su cumplimiento. El responsable en cuestión deberá hacer un seguimiento continuo junto con el apoyo de la auditoría interna.

- **Fase 8:**

Evaluar indicadores y realizar más ajustes, para establecer el correcto funcionamiento de la entidad.

2.2.9 Principios de control interno

En el documento web especializada ofstlaxcala(2017), establece los siguientes principios:

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.
2. El Consejo Administrativo demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.
10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.
13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.
16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

2.2.10 Manual de procedimientos

Para Castillo (2013);

Es un documento de gestión institucional, que tiene por objeto orientar, agilizar y viabilizar un trámite para la obtención de un producto o servicio, solicitando por los usuarios, dentro de un plazo prudencial, señalado las áreas responsables de su cumplimiento.

Procedimientos:

1. Minimizar el esfuerzo, costo y tiempo de atención de las acciones administrativas.

2. Facilitar un mayor control y seguridad en el procesamiento de expedientes, en el procesamiento de expedientes, eliminando trámites innecesarios.
3. Coadyuvar a mejorar el servicio público y privado facilitando el cumplimiento de sus obligaciones.
4. Orientar y capacitar al personal que ingresa o labora en las diferentes dependencias a través de los manuales de procedimientos.
5. Evaluar el funcionamiento de la entidad estatal y privada a partir de la eficacia o no eficacia de los procedimientos administrativos.

2.2.11 Flujogramas

Para Gari & Berbel(2007);

Los flujogramas de despliegue son una herramienta sencilla y poderosa que permite al personal de todos los niveles de la empresa visualizar la organización y sus procesos como un todo, sin que las jerarquías sean una limitación. Con ella, los gerentes se interesan con más factibilidad en la mejora de la calidad, al comprender mucho mejor las interacciones de la gente con su trabajo y con la cultura corporativa.

En contraste con los organigramas, que son esencialmente mapas de la distribución del poder, los flujogramas de despliegue son mapas visuales de las interacciones entre la gente, las operaciones, las decisiones y los documentos, a través de las “fronteras” interdepartamentales. (pág. 133).

2.2.12 Salvaguardia de Activos

Para Fonseca O (2013), define:

La salvaguarda de activos tiene como propósito prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado o uso injustificado de activos, que podrían derivar en pérdidas para la organización. Por este motivo, las debilidades materiales de control interno que se relacionan con la salvaguarda de activos, aparecen cuando la entidad no dispone de controles efectivos. Los controles internos de salvaguarda están orientados a la protección de los activos de cualquier uso distinto al objeto social de la organización. Estos controles pueden ser preventivos o detectives, no obstante, siempre estarán referidos a:

- Custodia, registro y depósito de dinero.
- Inspección y conteo de entradas y salida de inventarios, con base a autorizaciones previas.
- Controles de entrada y salida de inventarios de almacén.
- Inspección física y conteo de los bienes de activo fijo.

- Límites para el acceso de personal no autorizado a sellos y máquina de firmas en tesorería.
- Protección contra accidentes orientados a la destrucción de activos y registros.
- Restricciones para el acceso de programas y archivo de datos. (págs. 45-46)

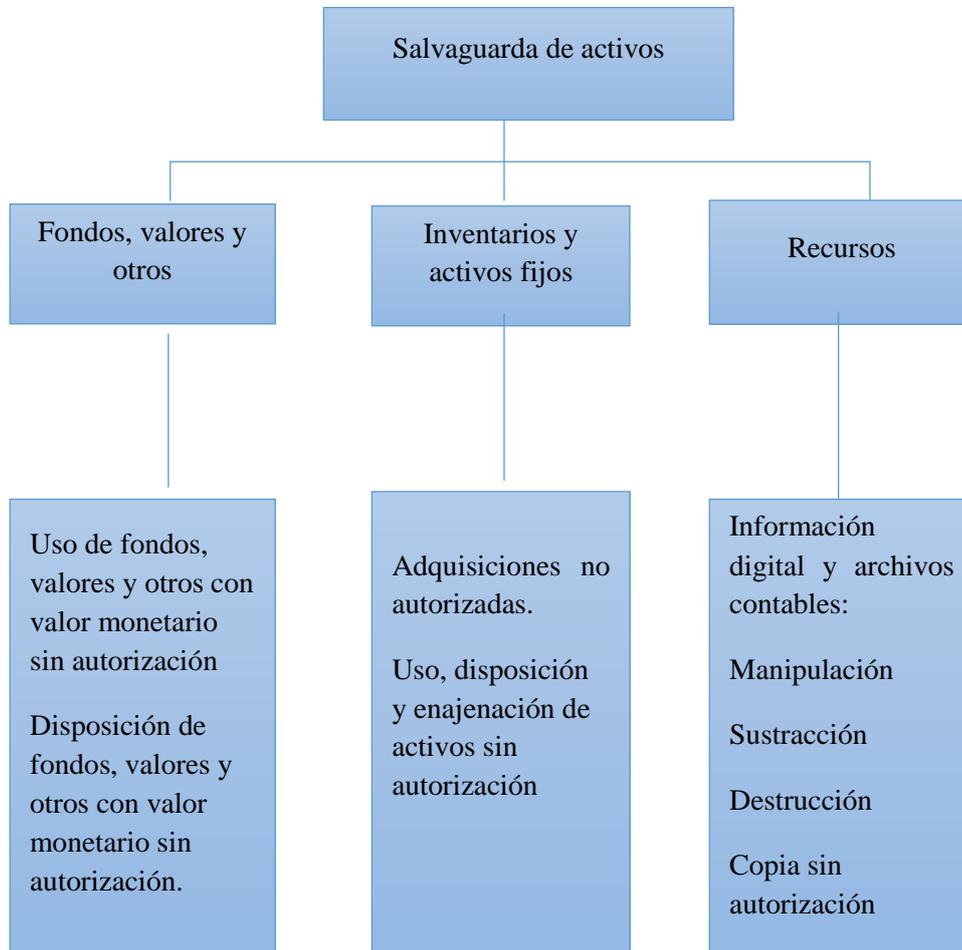


Ilustración 1 - 2: Salvaguarda de activos

Fuente: (Fonseca, 2011, págs. 45-46)

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

2.3 IDEA A DEFENDER

Con el diseño de un Sistema de Control Interno para la Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, Período 2019, se podrá optimizar los recursos de la empresa.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Sistema de Control interno.

2.4.2 Variable Dependiente

Optimizar los recursos de la empresa.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Modalidad De La Investigación

La modalidad de investigación a ser aplicada es la mixta es la revisión de las características principales que tenga la empresa, se identifican los puntos clave y se ingresan dentro del sistema d control interno pero también se elaboraran indicadores de gestión para que puedan ser aplicados por la Gerencias en cualquier momento conocer el nivel de rendimiento empresarial.

3.2 Tipos de Investigación

Los tipos de investigación a ser aplicados para recabar la información tenemos:

- **Investigación Bibliográfica**

La investigación bibliográfica se basa en la consulta en varios libros de diversos autores donde se incluyen lo que es un sistema de control interno y sus elementos para que posteriormente sean puesto en práctica dentro del marco propositivo.

- **Investigación de campo**

Para el diseño e implementación de un sistema de control interno se requiere realizar un trabajo de campo, para identificar las actividades y los responsables, así también conocer la manera de evaluación que se aplica de mejor manera a este tipo de empresa.

- **Investigación Descriptiva**

Dentro de la investigación descriptiva se revisan aspectos esenciales de la empresa para la elaboración de un sistema de control interno que sea apropiado para el manejo de la empresa y desde su creación alcanzar nuevos objetivos empresariales.

3.3 Población y Muestra

Población es un grupo de elementos con características similares, para el trabajo de titulación, la población son 7 empleados.

3.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos

Los métodos de investigación que serán aplicados son:

- **Inductivo**, parte de lo general a lo específico, se aplica en la consulta de varias fuentes bibliográficas que están relacionadas con el tema y permitirán la construcción del marco teórico.
- **Deductivo**, parte de lo específico a lo general y permitirá la elaboración de cada una de las herramientas administrativas que permitirán la implementación del sistema de control interno.

Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación son tres que a continuación se detallan. -

- **Entrevista**, se aplicará al representante legal de la empresa, a fin de que dé a conocer como se realizan las actividades internas y cuáles son los responsables.
- **Encuesta**, se aplicará a los empleados de la empresa con la finalidad de conocer si el tema planteado es viable y si este es un aporte para el correcto funcionamiento de la organización.
- **Observación**, Es de vital importancia para identificar los pasos a cumplir en cada una de las actividades y cuáles son los responsables de cada acción.

Instrumentos de investigación

- **Banco de preguntas**, es un grupo de preguntas que son diseñadas para direccionar la entrevista al representante legal de la empresa.
- **Cuestionario**, Es un grupo de preguntas diseñadas para ser aplicadas en la encuesta dirigido al personal que labora en la empresa, para conocer si es viable el tema.
- **Bitácora de observación**, es un registro de los hechos observados y que deben ser incluidos dentro del sistema de control interno.

3.5 RESULTADOS

Para la determinación de los resultados se aplicó una encuesta a los empleados de la Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., presentó el modelo de la encuesta.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESA

EXTENSIÓN MORONA SANTIAGO

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUESTIONARIO

1. ¿La Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., mantiene sus documentos en regla para mantenerse funcionando?

Si	
No	

2. ¿Cuenta con una planificación estratégica que define los rumbos de la empresa?

Si	
No	

3. ¿En la administración del talento humano se ha definido un organigrama estructural y funcional?

Si	
No	

4. ¿La empresa cuentan con procesos definidos e incluidos dentro de un Flujograma?

Si	
No	

5. ¿Para cada una de las actividades se han definido responsables?

Si	
No	

6. ¿Se aplican controles a los procesos esenciales de la empresa?

Si	
No	

7. ¿Mantiene un archivo ordenado de las actividades de la empresa?

Si	
No	

8. ¿Conoce cómo se deben realizar las evaluaciones a las actividades de la empresa?

Si	
No	

9. ¿Posee un código que regule la conducta del personal de la empresa y sus clientes?

Si	
No	

10. ¿Considera necesario tener un sistema de control interno que regule las actividades de la empresa?

Si	
No	

TABULACIÓN

1. ¿La Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., mantiene sus documentos en regla para mantenerse funcionando?

Tabla 1- 3: Documentos en regla

RESPUESTAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

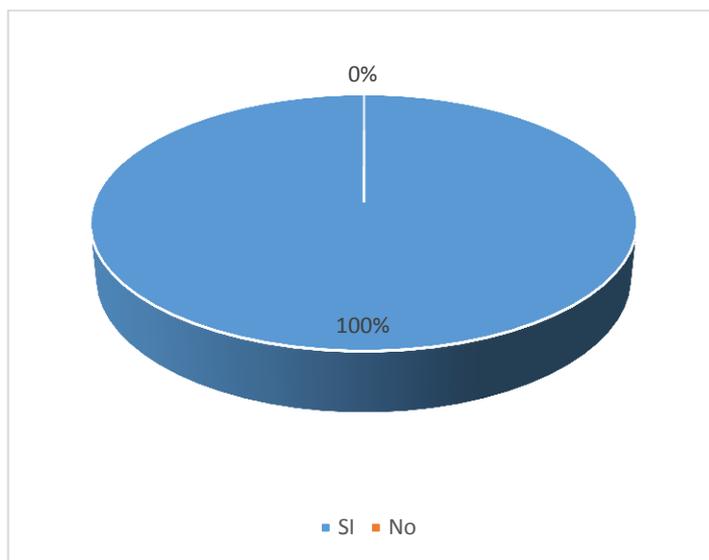


Gráfico 1- 3: Documentos en regla

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Interpretación

Se interrogó a los empleados de la Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., sobre la existencia de documentos que abalicen la constitución de la empresa, dando como respuesta afirmativa del 100%.

2. ¿Cuenta con una planificación estratégica que define los rumbos de la empresa?

Tabla 2-3: Planificación Estratégica

RESPUESTAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

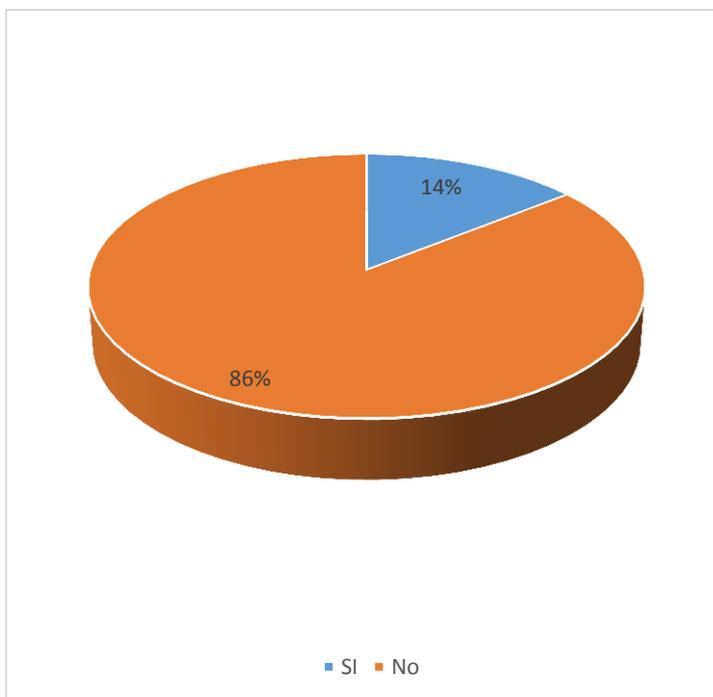


Gráfico 2- 3: Planificación Estratégica

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Interpretación

Se preguntó sobre la existencia de una planificación estratégica, donde el 14% dice que si existe esta herramienta de gestión, mientras que el 86% desconoce sobre el partículas.

3. ¿En la administración del talento humano se ha definido un organigrama estructural y funcional?

Tabla 3-3: Organigrama estructural y funcional

RESPUESTAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

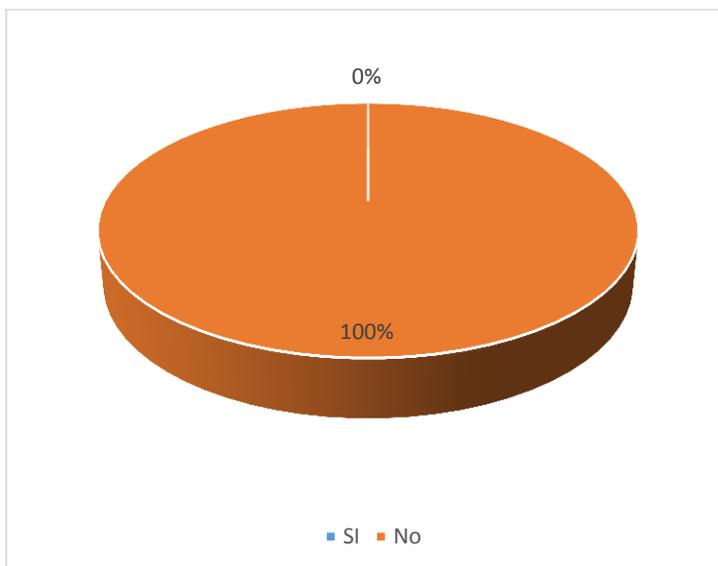


Gráfico 3- 3: Organigrama estructural y funcional

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Interpretación

El 100% de los encuestados reconocen que la empresa no cuenta con un organigrama estructural y funcional, que definan las posiciones jerárquicas y sus responsabilidades.

4. ¿La empresa cuentan con procesos definidos e incluidos dentro de un flujogramas?

Tabla 4 - 3: Procesos Definidos

RESPUESTAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

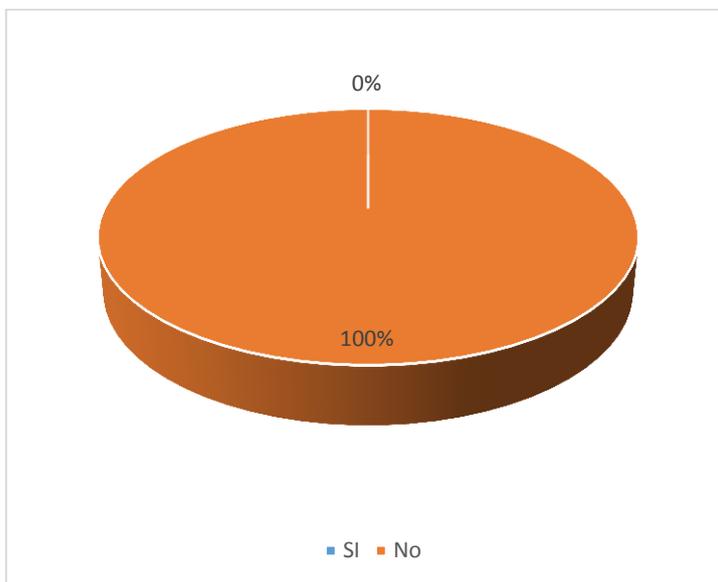


Gráfico 4 - 3: Procesos Definidos

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Interpretación

Dentro de la empresa no se han definido los procesos esenciales, según lo que contesta el 100% de los encuestados.

5. ¿Para cada una de las actividades se han definido responsables?

Tabla 5 - 3: Se han definido responsables

RESPUESTAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

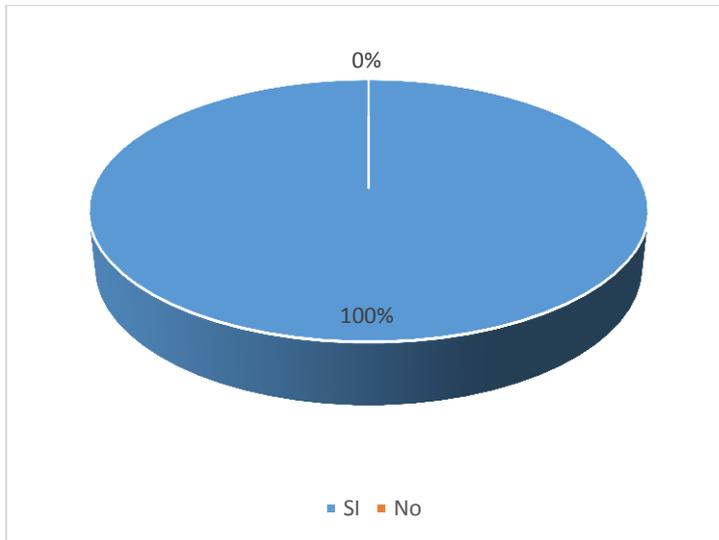


Gráfico 5 - 3: Se han definido responsables

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Interpretación

En el caso de las responsabilidades, se puede decir que al momento de la contratación se informa a los empleados de las actividades que deben cumplir y son plasmadas dentro del contrato de trabajo según contesta el 100% de los encuestados.

6. ¿Se aplican controles a los procesos esenciales de la empresa?

Tabla 6 - 3: Controles a los Procesos

RESPUESTAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

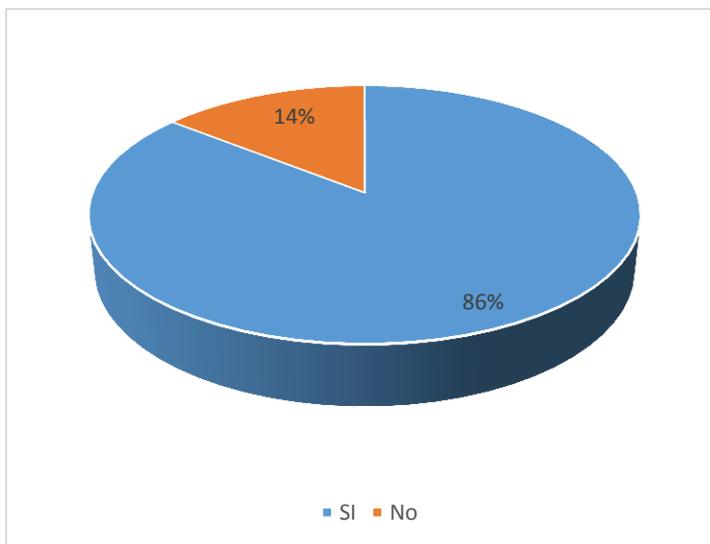


Gráfico 6 - 3: Controles a los Procesos

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Interpretación

Según las respuestas del 86% de los encuestados reconocen los controles de los procesos internos de la empresa, mientras que el 14% desconoce sobre el particular.

7. ¿Mantiene un archivo ordenado de las actividades de la empresa?

Tabla 7 - 3: Archivo Ordenado

RESPUESTAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

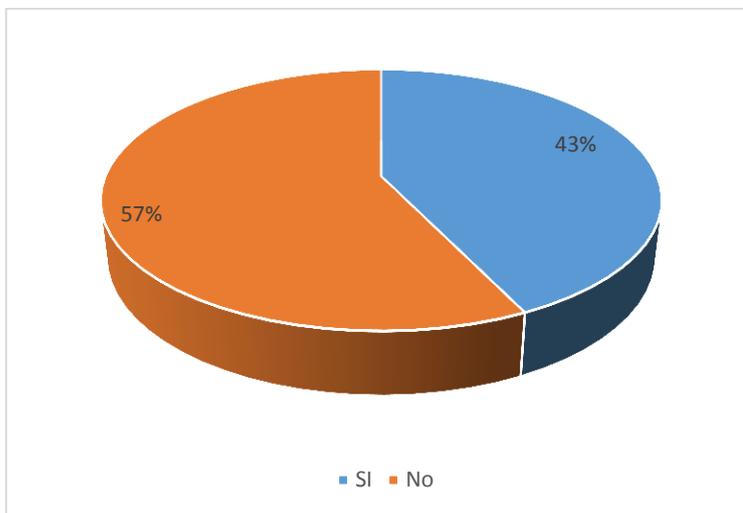


Gráfico 7 - 3: Archivo Ordenado

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Interpretación

Cuando se preguntó sobre la existencia de un archivo ordenado se pudo establecer que el 57% reconoce que no cuentan con un archivo ordenado que permita la identificación de los documentos para su posterior verificación.

8. ¿Conoce cómo se deben realizar las evaluaciones a las actividades de la empresa?

Tabla 8 - 3: Procesos de Evaluación

RESPUESTAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

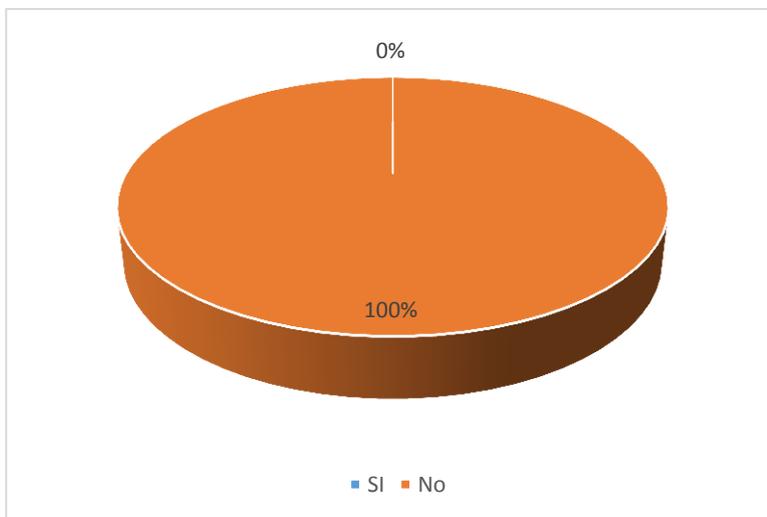


Gráfico 8 - 3: Procesos de Evaluación

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Interpretación

Cuando se preguntó sobre la existencia de un proceso de evaluación se pudo determinar que el 100% desconoce sobre el particular.

9. ¿Posee un código que regule la conducta del personal de la empresa y sus clientes?

Tabla 9 - 3: Código de Conducta

RESPUESTAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

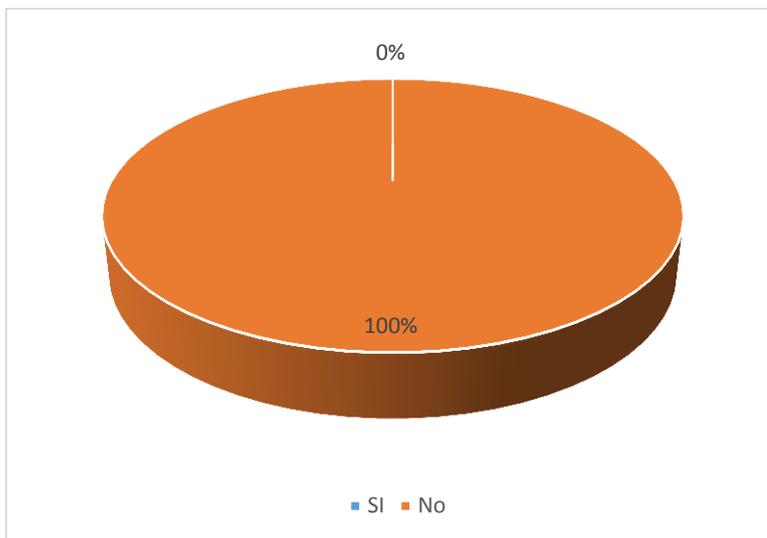


Gráfico 9 - 3: Código de Conducta

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Interpretación

Se solicitó información sobre la existencia de un código de conducta donde el 100% de los encuestados dice que no cuenta con esta normativa.

10. ¿Considera necesario tener un sistema de control interno que regule las actividades de la empresa?

Tabla 10- 3: Sistema de Control Interno

RESPUESTAS	TABULACIÓN	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

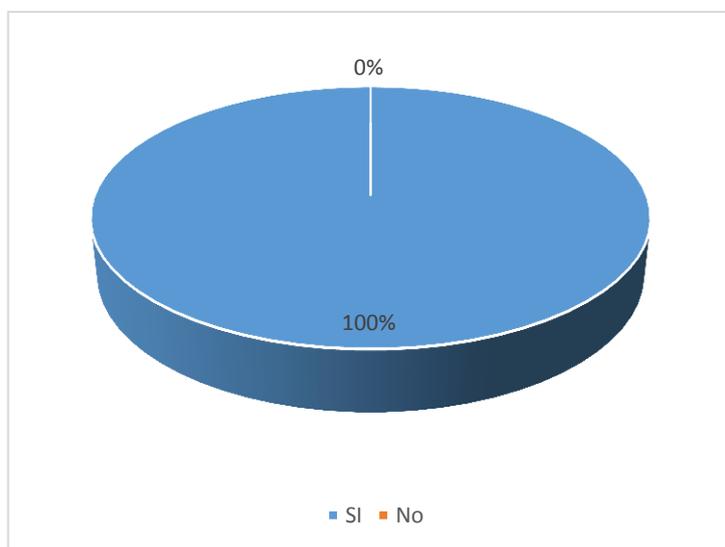


Gráfico 10 - 3: Sistema de Control Interno

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Interpretación

Se pudo establecer que es necesaria la aplicación de un sistema de control interno, donde el 100% de los encuestados establece que este tipo de sistema es indispensable.

3.6 Verificación de Idea a Defender

En base a las encuestas se pudo determinar que es necesario un el diseño de un Sistema de Control Interno para la Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, Período 2019, con la finalidad de optimizar los recursos de la empresa, dejar de lado los problemas que afectan a la empresa como la ausencia de un manual de funciones, procesos código de ética y de evaluación.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 Título

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA AÉREA AMAZONIA VERDE CÍA LTDA., CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO”.



4.2 Contenido de la Propuesta

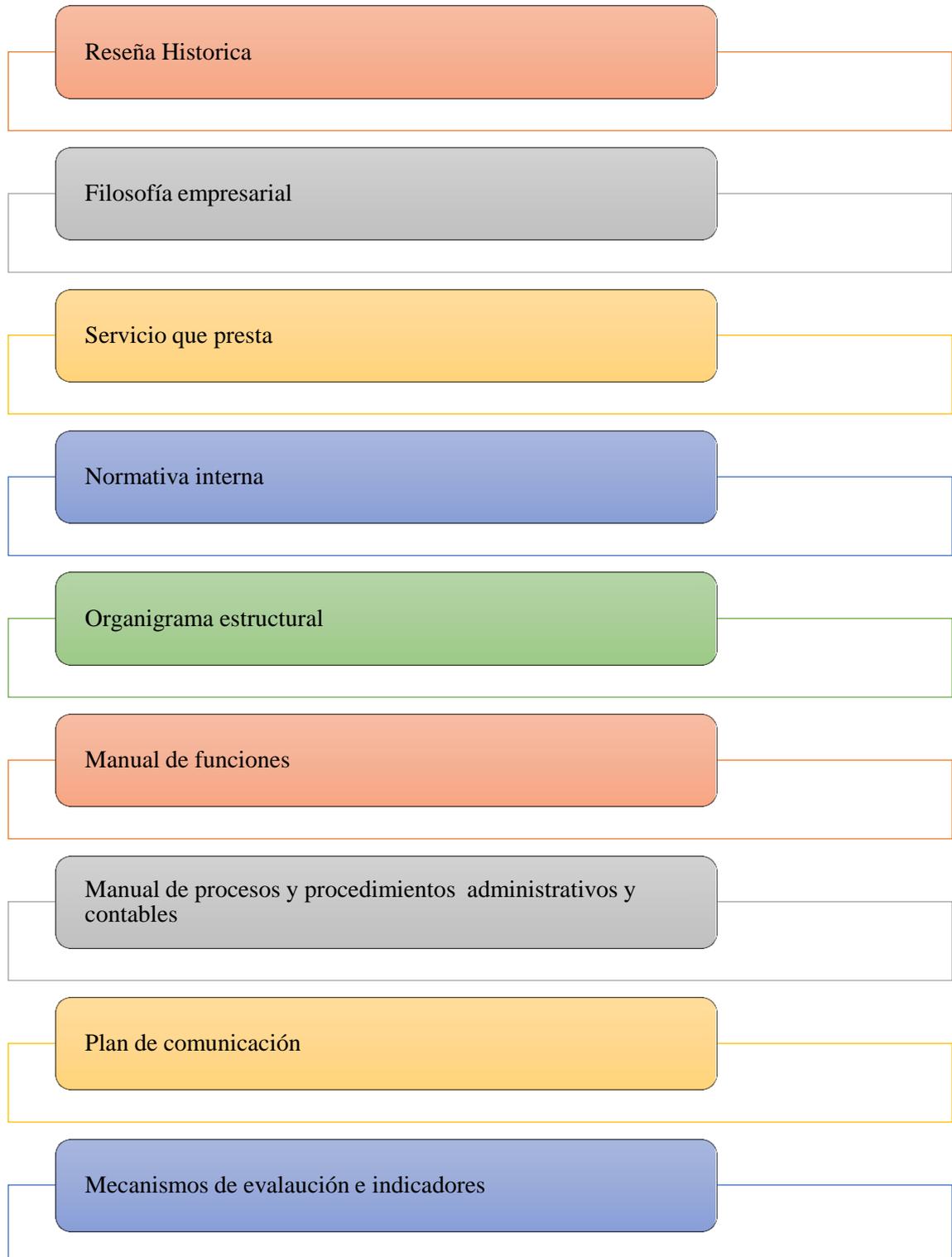


Ilustración 1 - 4:Contenido de la Propuesta

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

4.3 Reseña Histórica

La empresa Amazonía Verde Cía. Ltda. Nace el 10 de abril del 2013, se reunieron cuatro personas emprendedoras que decidieron crea una empresa para el transporte aéreo en la amazonia ecuatoriana, sea de pasajeros o carga, puede participar en concursos para otorgar este servicio, una de sus actividades que tiene relevancia turística es el lanzamiento de paracaidismo controlado y en zonas permitidas.

Generalmente la empresa se ha mantenido con el transporte de pasajeros y carga a las comunidades dentro de la zona amazónica del país, pero desde su constitución no se ha contado con un sistema de control interno que definan pasos para cumplir los objetivos en un período determinado.

4.3.1 Filosofía empresarial

4.3.1.1 Misión

“AmazVerdCía Ltda., es una empresa encargada del transporte área sea de pasajeros o cargas, realiza las actividades en aeronaves de alta tecnología y personal profesional, cumpliendo las normas de seguridad exigidas por los organismos de control, laborando principalmente en la Amazonia Ecuatoriana“

4.3.1.2 Visión

“Para el año 2023, la empresa AmazVerdCía Ltda., será reconocida por su calidad en el servicio de transporte área de pasajeros y de cargas, emplea aeronaves de alta tecnología y con una capacidad amplia, su personal es profesional y capacitado, atendiendo no solamente a la región Amazónica sino a la Costa Ecuatoriana“

4.3.1.3 Valores corporativos

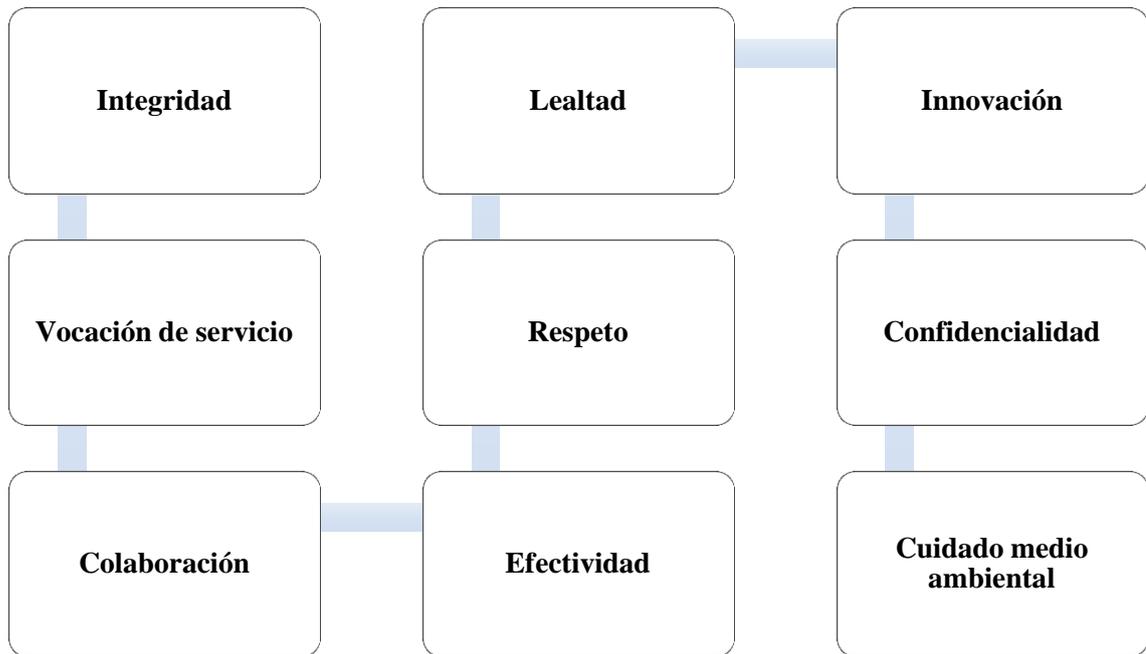


Ilustración 2 - 4: Valores corporativos de AmazVerdCía Ltda.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

4.3.2 Servicios que se presta

Dentro de los servicios que están autorizados en la escritura de constitución de la empresa son:

- Realizar el transporte aéreo de pasajeros y de carga
- Realizar actividades conexas relacionadas con la aviación.
- Realizar el transporte de ambulancia aérea
- Servicio aéreo turístico
- Promocionar el turismo aéreo
- Capacitar a personal técnico y pilotos
- Alquiler de equipos
- Participar en licitaciones.

4.3.3 *Normativa interna*

“REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO”.



Razón social:	Amazonía Verde Cía. Ltda.
Representante legal:	Guillermo Joaquín Estrella Cortez
Provincia:	Morona Santiago
Ciudad:	Macas

“AMAZONIA VERDE AMAZVERD CIA LTDA”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Macas, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

OBJETO SOCIAL Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. **OBJETO GENERAL.-**AMAZONIA VERDE AMAZVERD CIA LTDA., tiene como objetivo principal la actividad correspondiente a la prestación del servicio de transporte aéreo de carga y pasajeros., de conformidad con lo dispuesto en el artículo.... del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre AMAZONIA VERDE AMAZVERD CIA LTDA y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 3. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 4. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 5. Se considera empleados o trabajadores de AMAZ VERDE CIA LTDA. a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 6. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 7. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.

- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta conferido por el último empleador.
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

Art.- 8. Los aspirantes deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 9. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

DE LOS CONTRATOS

Art.- 10. **CONTRATO ESCRITO.** -Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 11. **PERIODO DE PRUEBA.** -Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 12. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

- Art.- 13. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.
- Art.- 14. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato.
- Art.- 15. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito.
- Art.- 16. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Gerente.
- Art.- 17. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:
- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
 - b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.
- Art.- 18. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art.- 19. El Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

Art.- 20. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 21. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 22. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Art.- 23. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 24. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos. Se concederá licencias con sueldo en los

siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 25. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art.- 26. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 27. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

- Art.- 28. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.
- Art.- 29. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:
- a) Aportes personales del IESS;
 - b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
 - c) Ordenados por autoridades judiciales.
 - d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
 - e) Multas establecidas en este Reglamento
 - f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.
- Art.- 30. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.
- Art.- 31. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.
- Art.- 32. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de AMAZ VERDE CIA LTDA, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
7. Velar por los intereses de AMAZ VERDE CIA LTDA y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
8. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
9. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.

10. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
11. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
12. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
13. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
14. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de AMAZ VERDE CIA LTDA para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
15. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
16. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
17. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
18. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
19. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
20. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
21. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.

22. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
23. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
24. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
25. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
26. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
27. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 33. Serán derechos de los trabajadores de AMAZ VERDE CIA LTDA

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de AMAZ VERDE CIA LTDA.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 34. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a)** Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa.
- b)** Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c)** Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d)** Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e)** Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f)** Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes.
- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa.
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l)** Divulgar información sobre técnicas de la Empresa.
- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información,

excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.

- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- o)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado.
- p)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- q)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- r)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- s)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de la Empresa.
- t)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- u)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- v)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes.
- w)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- x)** Fumar en el interior de la empresa.
- y)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma.
- z)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- aa)** Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- bb)** Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lesivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.

- cc)** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- dd)** Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.
- ee)** Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- ff)** Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador..
- gg)** Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- hh)** Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- ii)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- jj)** Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- kk)** Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.

“CÓDIGO DE ÉTICA”.



Razón social:	Amazonía Verde Cía. Ltda.
Representante legal:	Guillermo Joaquín Estrella Cortéz
Provincia:	Morona Santiago
Ciudad:	Macas

Art. 1.- Objetivo.- El presente Código presentan los principios y valores que se manejan en empresa AMAZ VERDE CIA LTDA., con los cuales se busca mantener un ambiente cordial entre los trabajadores, clientes, proveedores y organismos de control de la empresa.

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- La aplicación del presente Código, es de carácter obligatorio, una vez se socialice a los empleados de la empresa AMAZ VERDE CIA LTDA.

VALORES Y PRINCIPIOS

Art. 3.- Valores y principios.- las actividades que se desarrollan están enmarcadas en valores y principios detallados a continuación:

- 1. Integridad.** - Se laborará con rectitud y justicia en las actividades de la empresa.
- 2. Vocación de servicio.** - Se atiende a personas que requieren los servicios de movilización aérea, que deberá ser de forma respetuosa, cordial y amable.
- 3. Colaboración.** -Los empleados deberán estar dispuestos a participar y colaborar en las actividades esenciales de forma rápida y de forma adecuada.
- 4. Efectividad.** - Los empleados realizaran sus tareas en forma efectiva, procurando alcanzar los niveles de calidad en su atención.
- 5. Respeto.** - Todas las personas deben ser respetadas t tener un trato igualitario dejando de lado su condición social, económico y cultural.
- 6. Lealtad.** - Defender a la empresa ante la competencia dejando en alto la imagen empresarial.
- 7. Innovación.** - Fomentar innovación en los servicios de calidad que se presta a los
- 8. Confidencialidad.** - La información de los usuarios no puede ser divulgado a terceros sin una orden judicial.
- 9. Cuidado medio ambiental.** - se tomarán medidas para evitar o reducir la contaminación por el tipo de vuelo que se realiza.

CONFLICTO DE INTERESES

Art. 4- Definición.- Existe conflicto de intereses, se da cuando los empleados benefician a terceros con acciones, actividades o recursos, se considera como personas dentro del conflicto de interés a los siguientes:

- a. Su cónyuge, conviviente, o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad;
- b. Personas naturales con quienes guarde relaciones de amistad o enemistad, por cualquier motivo que pueda comprometer su gestión u opinión;
- c. Personas naturales o jurídicas de los cuales sea acreedor, deudor o garante.
- d. Personas naturales o jurídicas con quienes mantenga litigios judiciales o extrajudiciales

GUIA DE RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS

Art. 5.- Responsabilidades y compromisos.- Los empleados de la empresa AMAZ VERDE CIA LTDA., tienen el siguiente compromiso:

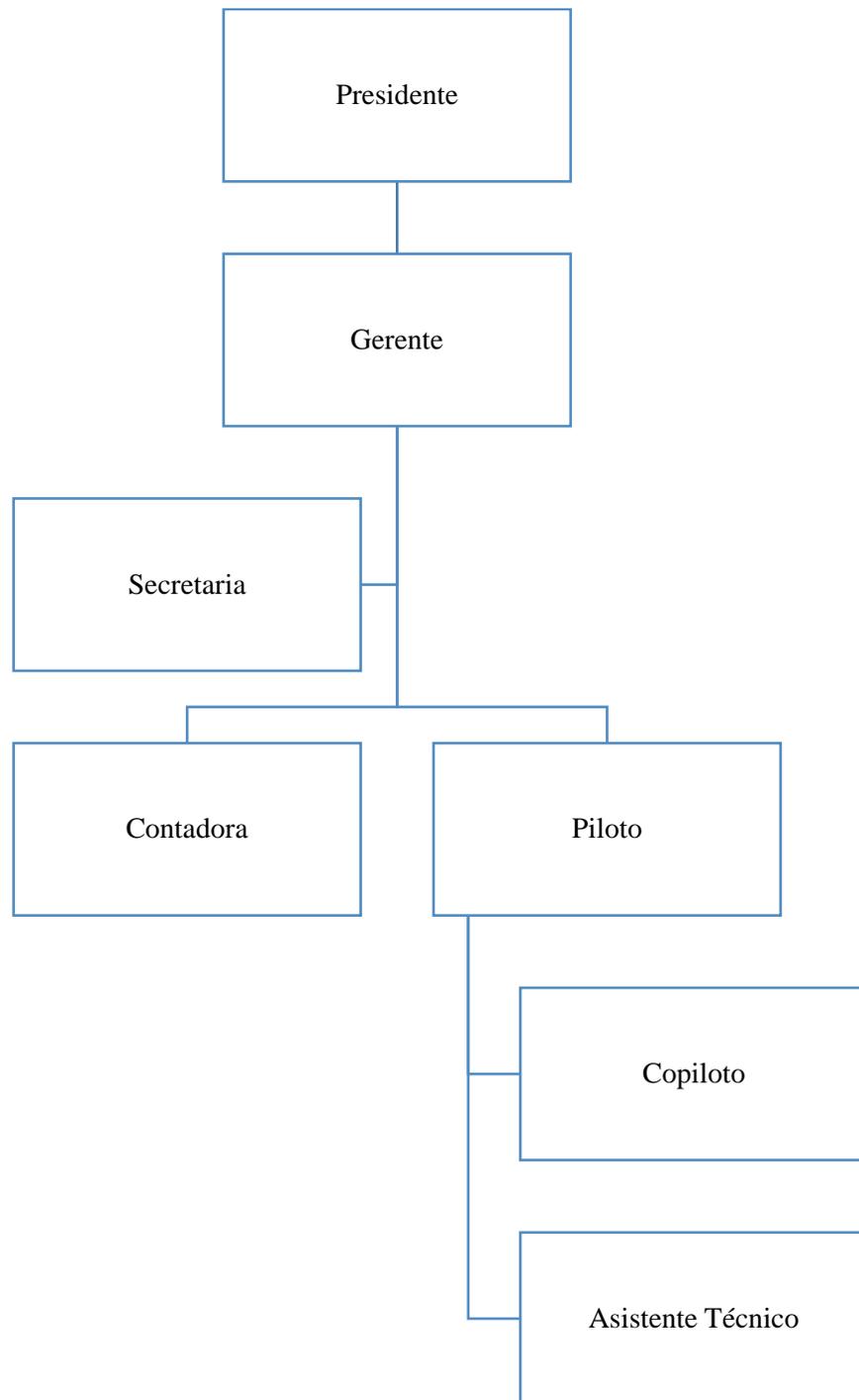
1. Mantener dentro y fuera de las instalaciones un comportamiento digno y decoroso.
2. Atender con amabilidad, cordialidad, paciencia y de manera diligente, a los usuarios del servicio de la empresa AMAZ VERDE CIA LTDA.
3. Colaborar con la atención de otras unidades de trabajo.
4. Asistir con puntualidad a las actividades y compromisos de trabajo.
5. Mantener el control en sus reacciones personales manteniendo el respeto a los demás.
6. Escuchar y tener apertura al diálogo.
7. Mantener una actitud proactiva en el cumplimiento de las disposiciones legales.
8. Respetar y valorar las opiniones ajenas.
9. Combatir los actos de corrupción.
10. Respetar y resguardarla confidencialidad de la información de los usuarios de los servicios.
11. Cuidar las instalaciones de la empresa AMAZ VERDE CIA LTDA., manteniendo la limpieza de la empresa.
12. Utilizar adecuadamente el uniforme y credencial de la empresa.

Art. 6.- Responsabilidades y compromisos de los empleados.-El personal deberá cumplir con las funciones a ellos encomendadas dentro del manual de funciones, y las siguientes:

1. Apoyar al cumplimiento de la filosofía institucional.

2. Incentivar, motivar y reconocer el esfuerzo de los empleados.
3. Intervenir en la solución de conflictos del personal y los usuarios.
4. Generar con su actitud un ambiente laboral productivo.
5. Generar confianza de los empleados apoyando su accionar cuando sea necesario.
6. Promover el desarrollo profesional procurando dar a conocer los resultados productivos de la gestión empresarial.

4.3.4 Organigrama Estructural

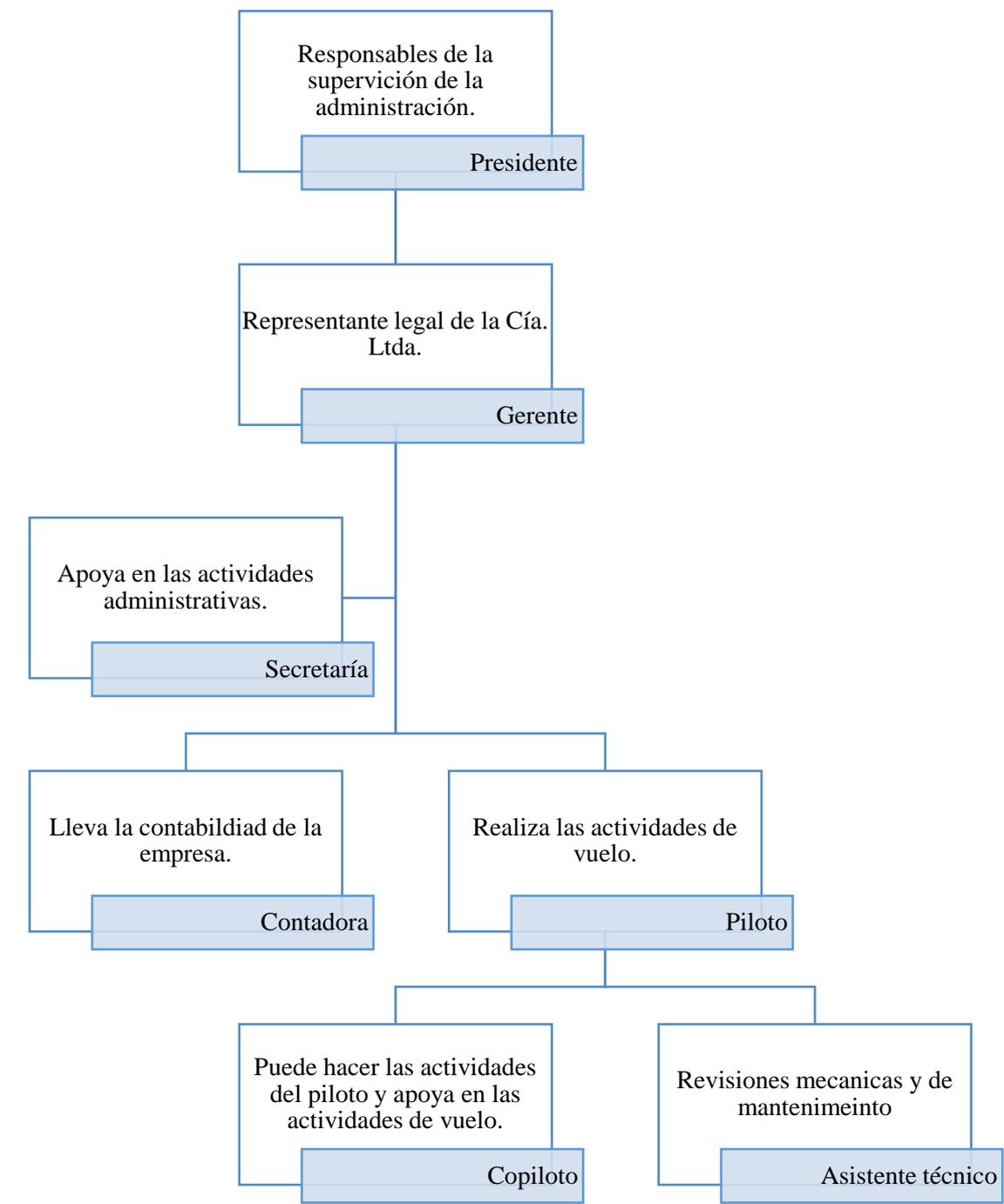


Puesto de trabajo	
Subordinación	

Ilustración 3- 4: Organigrama estructural AmazVerdCía Ltda.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)



Puesto de trabajo	
Subordinación	

Ilustración 4 - 4: Organigrama funcional AmazVerdCía Ltda.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

“MANUAL DE FUNCIONES”.



Razón social:	Amazonía Verde Cía. Ltda.
Representante legal:	Guillermo Joaquín Estrella Cortéz
Provincia:	Morona Santiago
Ciudad:	Macas

Tabla 1 - 4: Funciones del Presidente

Cargo	Presidente
Misión	Se encarga de la administración general de la Compañía Limitada, es parte de los propietarios y tiene poder para tomar las decisiones finales de la empresa.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none">• Realiza la administración general de la compañía.• Se encarga de las negociaciones para las contrataciones y licitaciones.• Apruebas los estados financieros de la empresa.• Planifica las actividades de la empresa para cumplir con los servicios pactados en el estatuto social.• Toma decisiones en forma conjunta con el Gerente General.• Realiza la supervisión de las actividades cuando el Gerente se ausenta.• Demás acciones fijadas dentro de la constitución de la empresa.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ser propietario de la empresa dentro de la escritura de constitución.• Contar con los votos de los demás socios para tener este cargo.
Relación Jerárquica	<ul style="list-style-type: none">• Es el principal dentro de la compañía.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 2 - 4: Funciones del Gerente

Cargo	Gerente
Misión	Es el encargado de la representación legal de la empresa, toma las decisiones para el cumplimiento de los objetivos empresariales.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> • Es el representante legal de la empresa ante los organismos de control, • Se encarga de la administración de los recursos económico de la compañía. • Aprueba los estados financieros entregados por la contadora. • Aprueba las rutas que tomaran los pilotos según las condiciones climáticas y técnicas de las naves. • Participa activamente en las licitaciones y la contratación de los servicios de la compañía. • Administra las rutas y los horarios de los vuelos. • Toma decisiones en base a los resultados que tiene la empresa en un período fiscal determinado. • Firma convenios con diferentes instituciones o empresas de diversos tipos. • Realiza la contratación de personal. • Se encarga de la administración del talento humano. • Autoriza la contratación de diversos servicios. • Cualquier otra actividad que se encamine a lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de empresas titulado. • Tener dos años de experiencia en cargo similares. • Conocer el dialecto de los pueblos amazónicos.
Relación Jerárquica	Es subordinado del presidente y principal de los demás empleados de la compañía.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 3 - 4: Funciones de la Secretaria

Cargo	Secretaria
Misión	Se encarga del apoyo administrativo y contable de la empresa, realiza acciones de vinculación entre las áreas de la compañía.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none">• Recibe y genera correspondencia según las necesidades de la empresa.• Realiza un control de la asistencia del personal que labora en la compañía.• Apoya al cumplimiento de las metas de la empresa.• Participa activamente en los procesos de contratación sea de personal o de servicios.• Se encarga de cobrar los vuelos contratados por los clientes.• Mantiene un archivo ordenado de los documentos de respaldo administrativo.• Participar activamente en las tareas que establezca su jefe inmediato sin que esto afecte su misión laboral.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ser secretaria ejecutiva titulada.• Contar con un año de experiencia en cargos similares.• Manejar paquetes informáticos• Conocer el dialecto de los pueblos amazónicos.
Relación Jerárquica	Es el subordinado del Gerente.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 1 - 4: Funciones de la Contadora

Cargo	Contadora
Misión	Es el responsable del registro contable de la empresa y la emisión de estados financieros y demás informes para la toma de decisiones.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none">• Llevar el registro contable dentro del sistema informático adquirido por la empresa.• Realizar el proceso contable de la empresa.• Presentar las declaraciones a los organismos de control.• Efectuar el arqueo de caja y conciliaciones bancarias.• Mantener el control de los suministros.• Archivar los documentos de respaldo de la empresa.• Elaborar y presentar los estados financieros para la toma de decisiones.• Se encarga de la administración de las cuentas bancarias de la empresa.• Apoyar en las actividades de negociación de contratos y licitaciones que se presenta en la empresa.• Determinar los precios de los servicios en base a los costos que incurren para prestarlos.• Otras actividades solicitadas por la Gerencia siempre y cuando no interfiera en sus actividades principales.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Se contador público autorizado.• Tener experiencia de dos años en cargos similares.• Conocimiento en paquetes informáticos.
Relación Jerárquica	Subordinado de la Gerencia.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 5 - 4: Funciones del Piloto

Cargo	Piloto
Misión	Se encarga del transporte aéreo de personas o carga, sino también se cumplir con las diferentes actividades contempladas en la constitución de la compañía.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de manejar las naves aéreas de la compañía. • Participa en la definición de rutas y horarios de vuelo. • Realiza las actividades de control técnico de la Aero nave. • Definir si necesario la aplicación de acciones de mantenimiento de las naves. • Entrena a nuevas personas que se han inscrito dentro de la empresa. • Aprueba la salida de los vuelos siempre y cuando cumplan con las medidas de seguridad. • Mantener un archivo ordenado de los vuelos que se registran a su cargo. • Participar activamente en las actividades encomendadas por la Gerencia cuando no interfieran con las funciones principales a su cargo.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser piloto titulado. • Tener experiencia de tres años en cargos similares • Capacitación en nuevas tecnologías nuevas de aviación. • Tener cursos de entrenamiento a nuevos pilotos. • Conocer el dialecto de los pueblos amazónicos.
Relación Jerárquica	Subordinado de la Gerencia y jefe directo del Copiloto y asistente técnico.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 6 - 4: Funciones del Copiloto

Cargo	Copiloto
Misión	Apoya al piloto en la realización de las actividades aéreas y de calidad del servicio durante el transporte.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya en el desarrollo de las actividades de transporte aéreo. • Realiza el diagnóstico de las condiciones climáticas y técnicas de las aeronaves. • Se encarga de brindar el servicio de calidad mientras se efectúa el transporte aéreo. • Cuando sea necesario se convierte en el piloto principal de varios de los vuelos. • Llevar un registro de los vuelos en los cuales participan. • Se encarga de registrar y entregar la carga transportada. • Cuando se presentan los vuelos de emergencia coordinar con los organismos de socorro. • Cumplir con las actividades fijadas por el Piloto y Gerente.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser piloto titulado. • Tener experiencia de un año en cargos similares • Capacitación en nuevas tecnologías de aviación. • Conocer el dialecto de los pueblos amazónicos.
Relación Jerárquica	Subordinado del Piloto y jefe inmediato del asistente técnico.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 7 - 4: Funciones del Asistente Técnico

Cargo	Asistente técnico
Misión	Se encarga del mantenimiento técnico de las aeronaves de la empresa procurando cumplir con las normas técnicas para efectuar los vuelos.
Funciones principales	<ul style="list-style-type: none">• Se encarga del proceso de mantenimiento de las aeronaves, siempre y cuando tenga los recursos y la tecnología para cumplir con las normas de seguridad técnicas.• Emitir los informes cuando se reciban las aeronaves del mantenimiento externo.• Administrar los insumos para el mantenimiento de las aeronaves.• Informar sobre las irregularidades antes de los vuelos.• Participar activamente en el proceso de adquisición de suministros.• Mantener un archivo ordenado de los informes de mantenimiento y de más actividades que realiza el asistente técnico.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ingeniero mecánico de aeronaves.• Tener experiencia de dos años en cargo similares• Estar capacitado en nuevas tecnologías aéreas.
Relación Jerárquica	Subordinado de Gerente..

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

“MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES”.



Razón social:	Amazonía Verde Cía. Ltda.
Representante legal:	Guillermo Joaquín Estrella Cortéz
Provincia:	Morona Santiago
Ciudad:	Macas

Introducción

La compañía Amazonía Verde Cía. Ltda., reconocida por el trabajo de transportar a pasajeros y cargas, empleando como medio de transporte aeronaves, requiere un manual que le permita direccionar las actividades y los responsables de su aplicación en todo momento, por lo que el presente documento norma varios procesos administrativos y contables.

Este documento debe ser entregado a los empleados de la compañía con la finalidad de que identifiquen su aporte en los procesos internos y conozcan claramente lo que se espera de ellos, este documento se divide en dos partes los procesos administrativos y contables; la simbología que fue empleada es la siguiente:



Inicio y finalización de los procesos.



Actividad a ejecutarse



Documentos



Decisión

ADMINISTRACIÓN	CONTABLES
<ul style="list-style-type: none"> • Contratación del servicio • Venta de vuelos • Para licitaciones • Contratación del personal • Control de asistencia del personal • Aplicación de sanciones • Visto Bueno • Capacitación del personal • Vacaciones del personal • Contratación de servicios de mantenimiento • Contratación de servicios generales 	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de suministros • Pago de remuneraciones • Registro contable • Arqueos de caja • Ingreso de activos fijos • Actas de entrega recepción • Dada de baja • Constatación física

Ilustración 5 - 4:Procesos incluidos dentro del manual de procesos y procedimientos.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

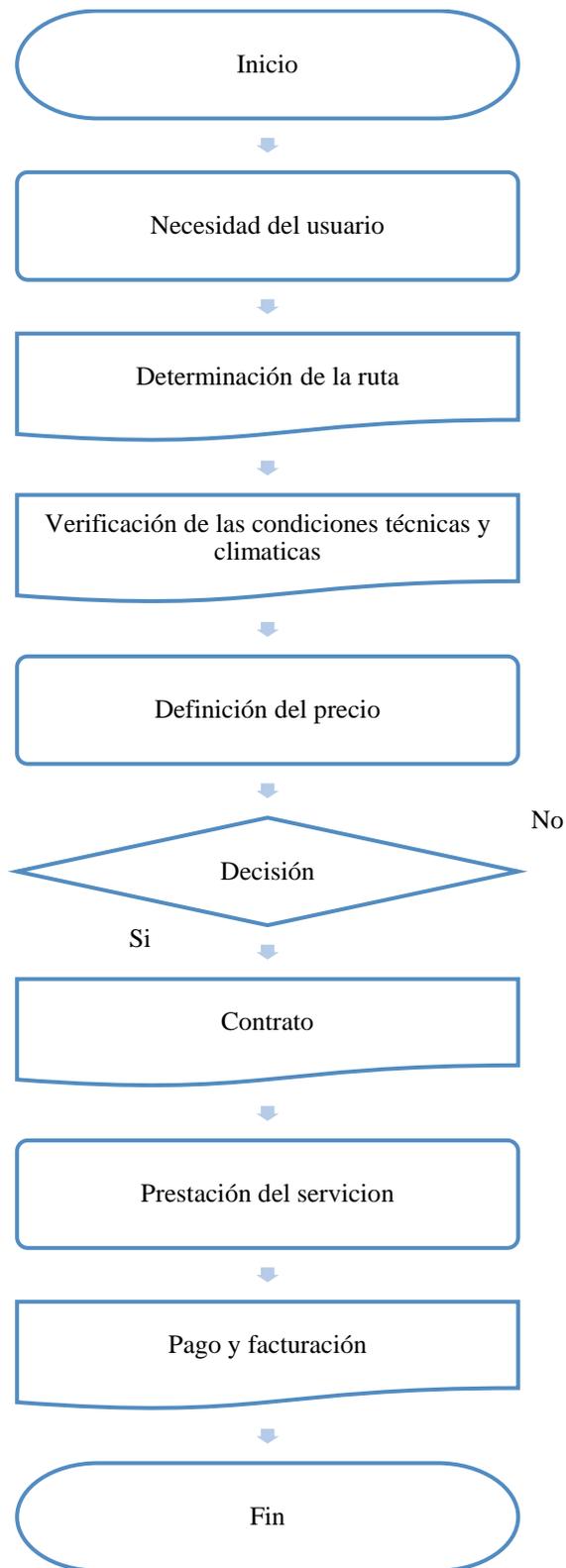


Ilustración 6-4: Procesos Contrato de servicio

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 8 - 4: Contratación del Servicio

No.	Pasos	Responsable	Observaciones
1	Necesidad del usuario	Usuario	Se acerca a pedir información
2	Determinación de la ruta	piloto	Información sobre las ruta
3	Verificación de las condiciones técnicas y climáticas	Copiloto	Información de los climas
4	Definición del precio	Gerente	Según la ruta que se hará los costos y el valor del servicio.
5	Decisión	Cliente	Está de acuerdo con todos los requerimientos
6	Contrato	Gerente	Contrato
	Prestación de servicio	Piloto	Cumple con todos los requisitos
7	Facturación y pago	contador	Factura

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

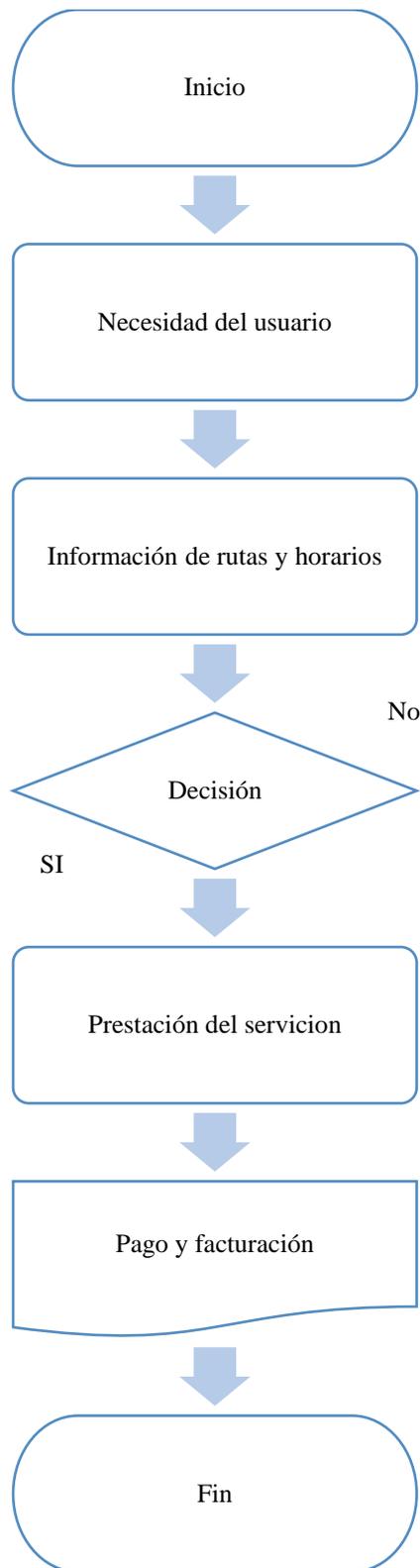


Ilustración 7 - 4:Procesos de Venta de vuelos
Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés TobarRivadeneira (2019)

Tabla 9 - 4: Proceso de Ventas de Vuelos

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Venta de boletos	Usuario	Adquirir el boleto según el destino que tenga el usuario.
2	Información de rutas y horarios	Usuario	Según la información que posee la empresa se procede a informar al usuario.
3	Decisión	Cliente	Si está de acuerdo se procede a la compra del vuelo.
4	Prestación del servicio	Piloto	Dirige el vuelo a donde se tiene planeado cumplimiento con las normas de seguridad.
5	Pago	Contador	Se emite la factura por la compra del vuelo.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

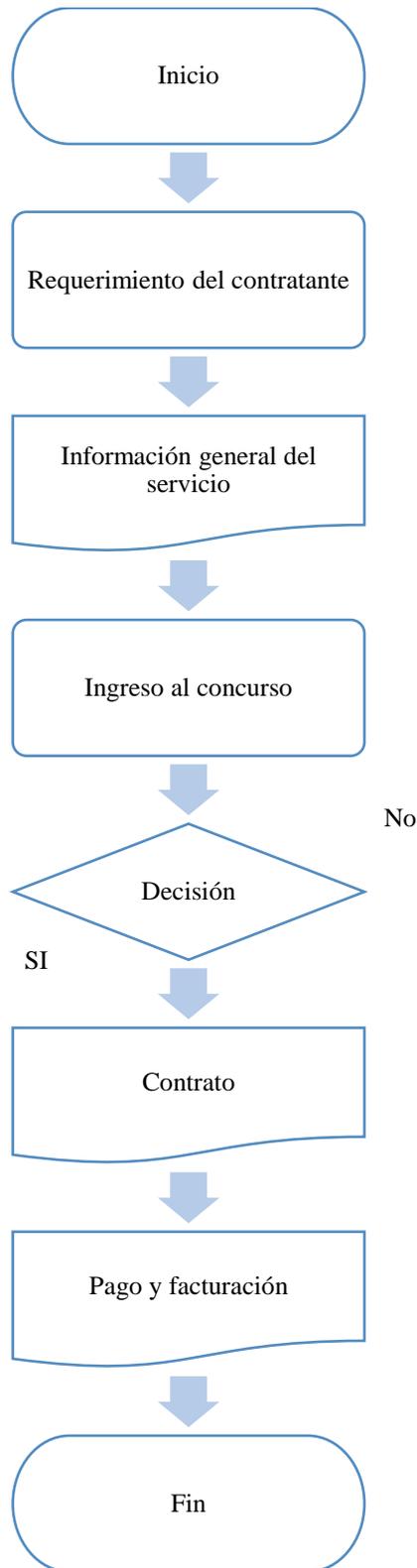


Ilustración 8 - 4:Procesos de licitaciones
Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 2-4: Proceso de Licitaciones

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Información del contratante	Gerente	Se solicita la información sobre el servicio que desea contratar para presentar una oferta.
2	Información general del servicio	usuario	Se entrega en una proforma cual es el servicio que oferta.
3	Ingreso al concurso	gerente	Si cumple con todos los requisitos se procesó a ingresar en el concurso.
4	Decisión	Contratante	Si cumple con los requisitos fijados recibirá el contrato.
5	Contrato	Gerente	Se firma el contrato entre las parte y se legaliza.
6	Pago	Contador	Una vez dado el servicio se procede a la recepción del pago.
7	Facturación	Contador	Se emite la factura comercial y su registro en el sistema contable.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

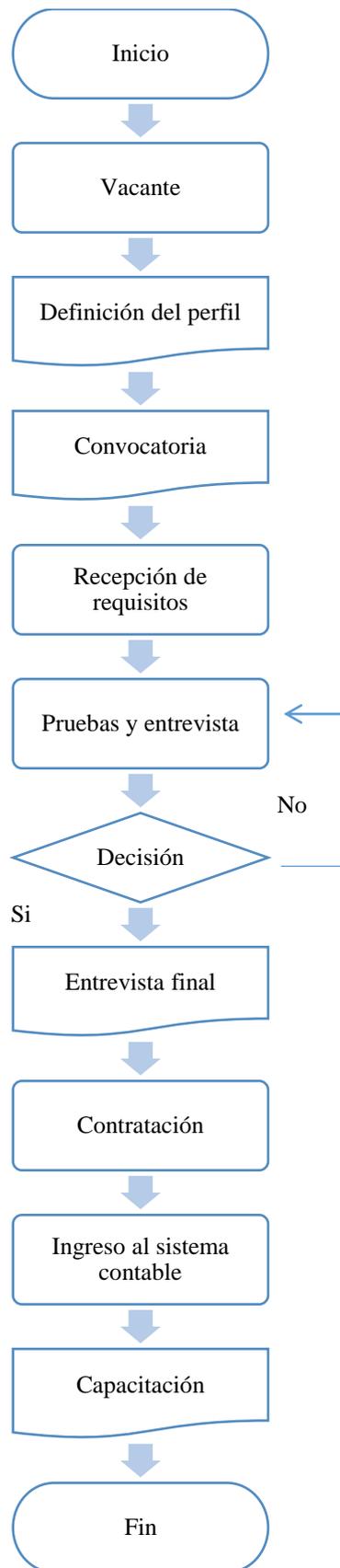


Ilustración 9– 4:Procesos de Contratación de Personal
Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 11 - 4: Proceso de Contratación de Personal

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Vacante		Debe existir una vacante para ser cubierta con nuevo personal.
2	Definición del perfil	Gerente	Según los requerimientos de contratación se procede a definir el perfil de la persona a ser contratada.
3	Convocatoria	Gerente	Se realiza la convocatoria en los medios de comunicación de mayor sintonía local.
4	Recepción de requisitos	Secretaria	Se reciben los requisitos para poder continuar el proceso.
5	Pruebas y entrevistas	Gerente	Evaluación a cada uno de los participantes
6	Decisión	Gerente	Elige a los mejor opinados para continuar el proceso.
7	Entrevista final	Gerente	Entrevista con cada persona para definir la mejor opción.
8	Contratación	Gerente	Se realiza la contratación y legalización del vínculo laboral.
9	Ingreso al sistema contable	Contador	Entrega de los documentos
10	Capacitación	Contador	Se capacita para que puedan realizar las actividades.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

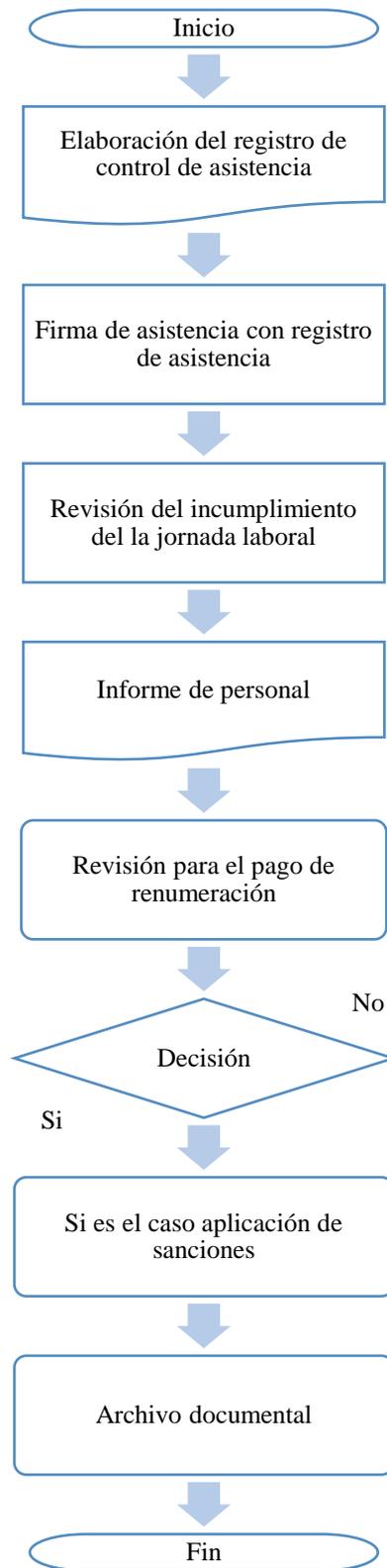


Ilustración 10 - 4:Procesos de Control de Asistencia de Personal

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 12 - 4: Control de Asistencia del Personal

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Elaboración del registro de control de asistencia	Secretaria	Elaborar e imprimir el registro de asistencia definiendo la hora de entrada y salida del personal.
2	Firma de asistencia con registro de asistencia	Empleados	Todos están obligados a firmar el registro
3	Revisión del incumplimiento de la jornada laboral	Secretaria	Verificar los registros y veracidad de cada uno de ellos.
4	Informe de personal	Secretaria	Elaborar un informe en caso de exista incumplimientos.
5	Revisión para el pago de remuneración	Contadora	Si se debe reducir parte por atrasos y faltas.
6	Si es el caso aplicación de sanciones	Gerente	Si es aplicable.
7	Archivo documental	Secretaria	

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

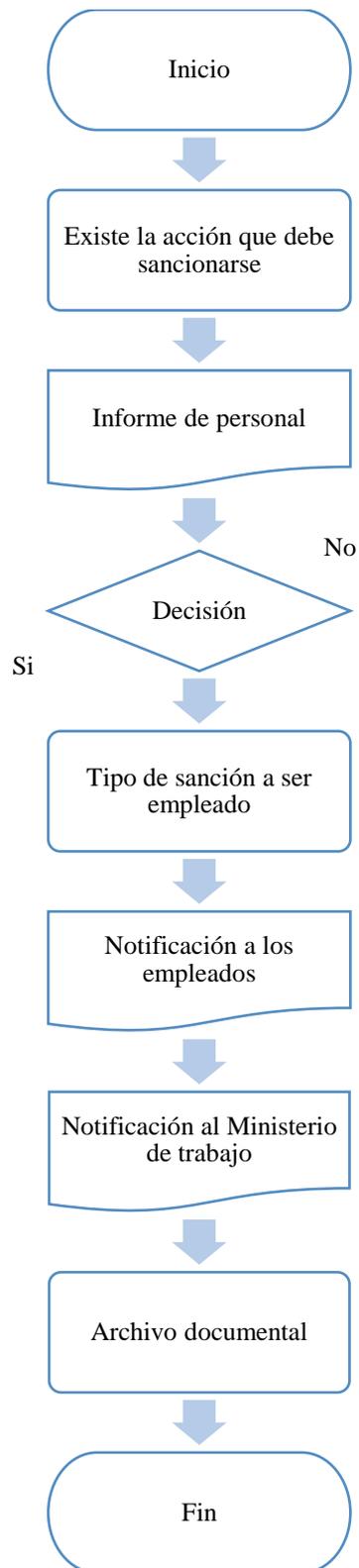


Ilustración 11 - 4:Procesos de Aplicación de Sanciones

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 13 - 4: Aplicación de Sanciones

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Existe la acción que debe sancionarse	Gerente	Reportado por la Gerencia por la acción que afecta a la compañía.
2	Informe de personal	Gerente	Se elaboró el informe sobre este particular.
3	Tipo de sanción a ser empleado	Gerente	Revisión en el reglamento interno de trabajo.
4	Notificación a los empleados	Gerente	Determinada la sanción se informa de forma escrita a los empleados.
5	Notificación al Ministerio de trabajo		Entregar una copia de la notificación al empleado al Ministerio de trabajo.
6	Archivo documental		

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)



Ilustración 12 - 4:Procesos de Visto Bueno

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 14 - 4: Aplicación de Visto Bueno

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Existe la acción que debe sancionarse	Gerente	Reportado por la Gerencia por la acción que afecta a la compañía por lo que debe salir de la empresa.
2	Informe de personal	Gerente	Se elaboró el informe sobre este particular.
3	Notificación a los empleados	Gerente	Ser le informa de la terminación del contrato por causa de sus acciones.
4	Notificación al Ministerio de trabajo	Gerente	Ingresar el trámite de vista bueno al Ministerio de Trabajo
5	Acta de finiquito	Contadora	Elaboración, presentación, firma y pago de los valores que tiene derecho el empleado.
6	Archivo documental		

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Si no existe acuerdo las partes se proceden a un juicio laboral.

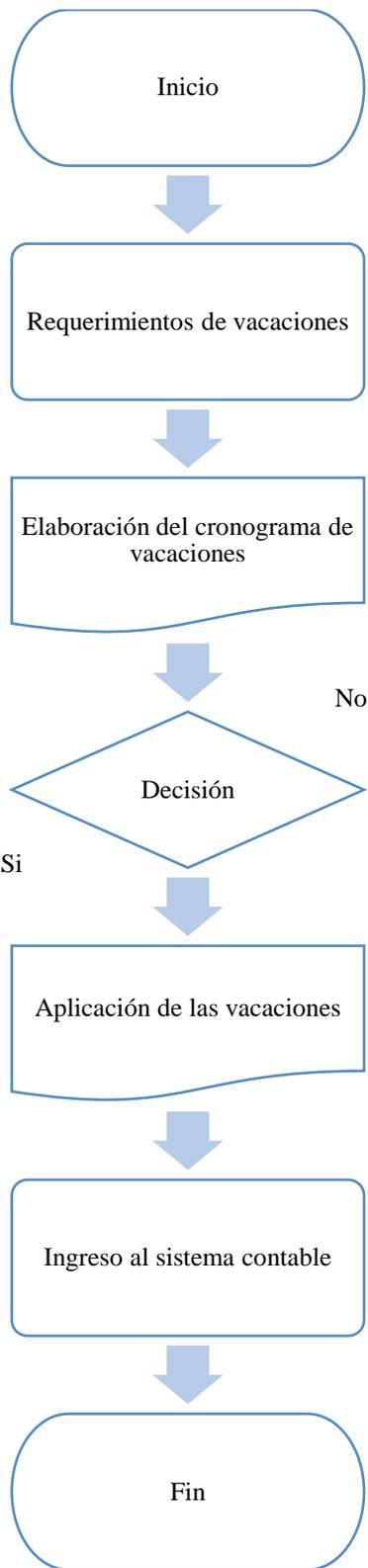


Ilustración 13- 4: Procesos de Vacaciones

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 3 - 4: Procesos de Vacaciones

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Requerimientos de vacaciones	Secretaria	Los empleados de la empresa informan a la secretaria sobre la necesidad de requerimiento de vacaciones.
2	Elaboración del cronograma de vacaciones	Gerente	Se elabora el cronograma de vacaciones considerando el requerimiento de los empleados y el funcionamiento de la empresa.
3	Decisión	Gerente	El plan de vacaciones es aprobado o desestimado por la Gerencia.
4	Aplicación de las vacaciones	Empleados	Los empleados acceden a las vacaciones según el plan de vacaciones.
5	Ingreso al sistema contable	Contador	Se efectúa el registro contable de las vacaciones.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

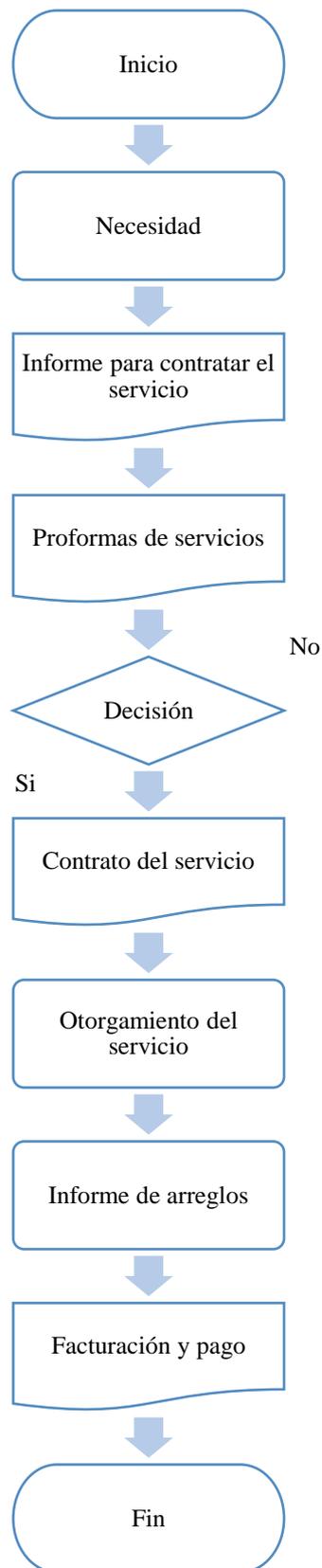


Ilustración 14 - 4: Proceso de Contratación del Servicio de Mantenimiento

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 16 - 4: Proceso de Contratación del Servicio de Mantenimiento

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Necesidad	Gerente	Para la realización del mantenimiento de las aeronaves se parte de un diagnóstico general.
2	Informe para contratar el servicio	Asistente técnico	En el caso de requerir un servicio de mantenimiento externo se emitirá el informe respectivo.
3	Proformas de servicios	Gerente	Se solicita proformas de servicios de mantenimiento.
4	Decisión	Gerente	Se aprueban las proformas para contratar el servicio.
5	Contrato del servicio	Gerente	Se elabora y legaliza el contrato de mantenimiento de aeronaves.
6	Otorgamiento del servicio	Gerente	El servicio contratado se recibe según las condiciones.
7	Informe de arreglos	Secretaria	Una vez terminado el servicio de mantenimiento se emite un informe con garantías.
8	Facturación y pago	Contador	Se procede a la facturación y pago del servicio pactado.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

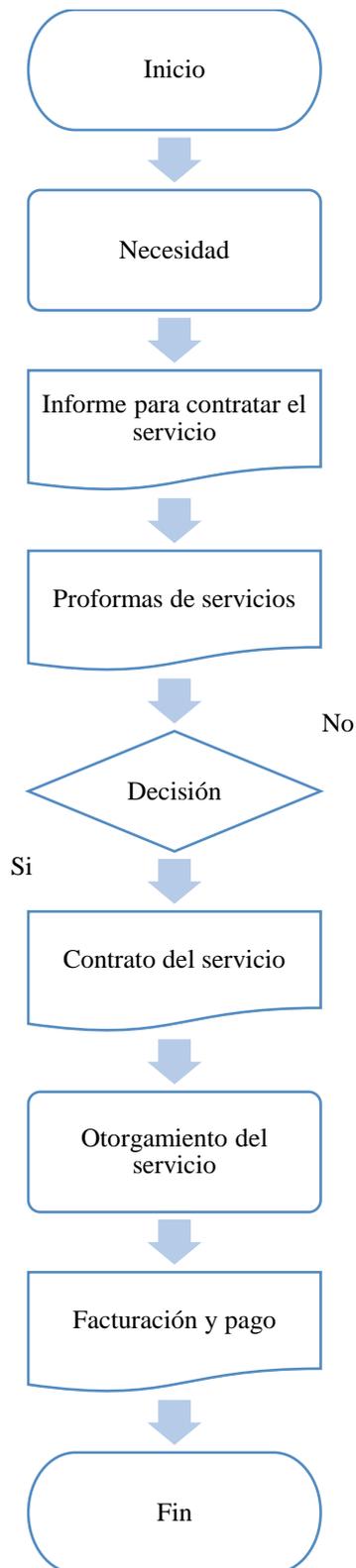


Ilustración 15 - 4:Proceso de Contratación de Servicios Generales

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 17 - 4: Proceso de Contratación de Servicios Generales

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Necesidad	Gerente	Para la contratación de los servicios generales se procedió a verificar la necesidad.
2	Informe para contratar el servicio	Secretaria	Se cuenta con un informe para definir la necesidad de contratar el servicio.
3	Proformas de servicios	Gerente	Se procede a solicitar proformas de los servicios requeridos.
4	Decisión	Gerente	El gerente toma de decisión en base a las características, calidad y precio.
5	Contrato del servicio	Gerente	Los servicios son contratados según la necesidad de la empresa.
6	Otorgamiento del servicio	Gerente	Se recepta el servicio que fue pactado.
7	Facturación y pago	Contador	Una vez recibido el servicio se procede a la facturación y pago.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

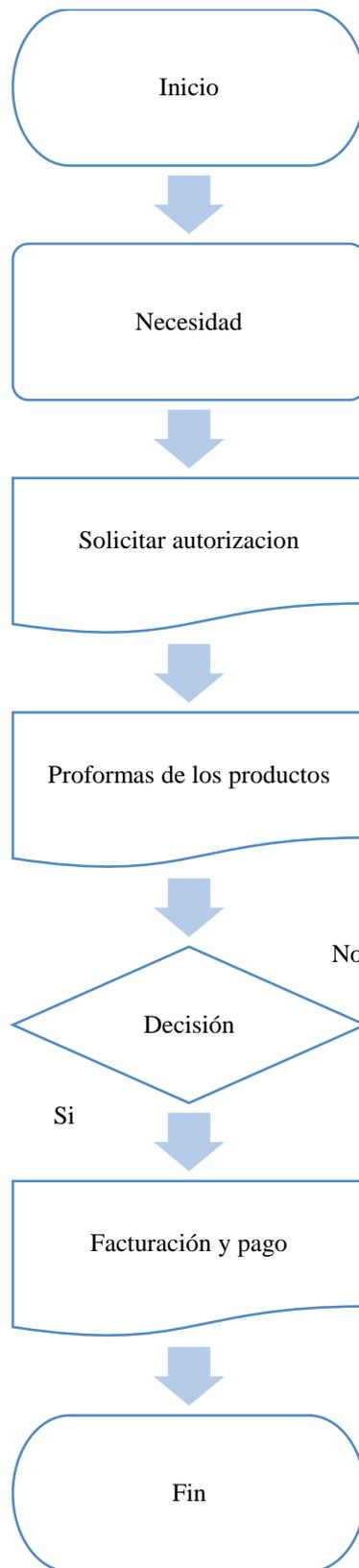


Ilustración 2 – 4:Proceso de Compra de Suministros
Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 4 - 4: Proceso de Compra de Suministros

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Necesidad	Usuario	Para la compra de suministros se procede a verificar la necesidad.
2	Solicitar autorización	Gerente	El Gerente es el encargado de autorizar las necesidades de la empresa.
3	Proformas de los productos	Gerente	Se solicita proformas a los proveedores para determinar la mejor opción.
4	Decisión	Gerente	El gerente aprobara la mejor opción y se procederá a la adquisición de suministros.
5	Facturación y pago	Contador	Se emite la factura de compra y se procede a pagar lo adquirido.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

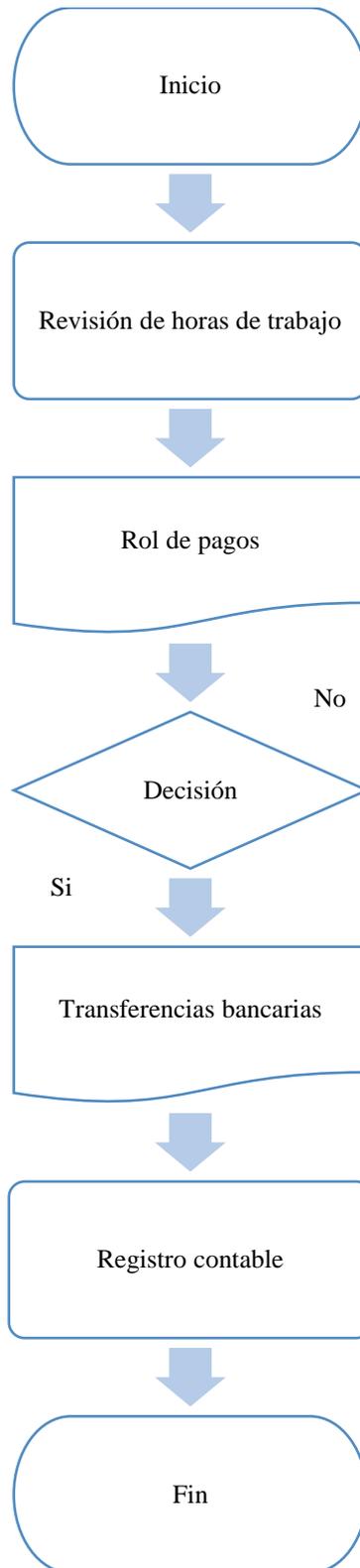


Ilustración 17 - 4:Proceso de pago de remuneraciones
Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 5 - 4: Proceso de Pago de Remuneraciones

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Revisión de horas de trabajo	Secretaría	Para el pago de remuneraciones se procede a la revisión del tiempo de trabajo dentro del mes.
2	Rol de pagos	Contador	Se elabora el rol de pagos en base al tiempo de trabajo, su remuneración y los beneficios de ley que tiene derecho.
3	Decisión	Gerente	El Gerente revisa el rol de pagos previo a la emisión de transferencias bancarias.
4	Transferencias bancarias	Contador	Se efectuó las transferencias y el registro contable del pago de las remuneraciones.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

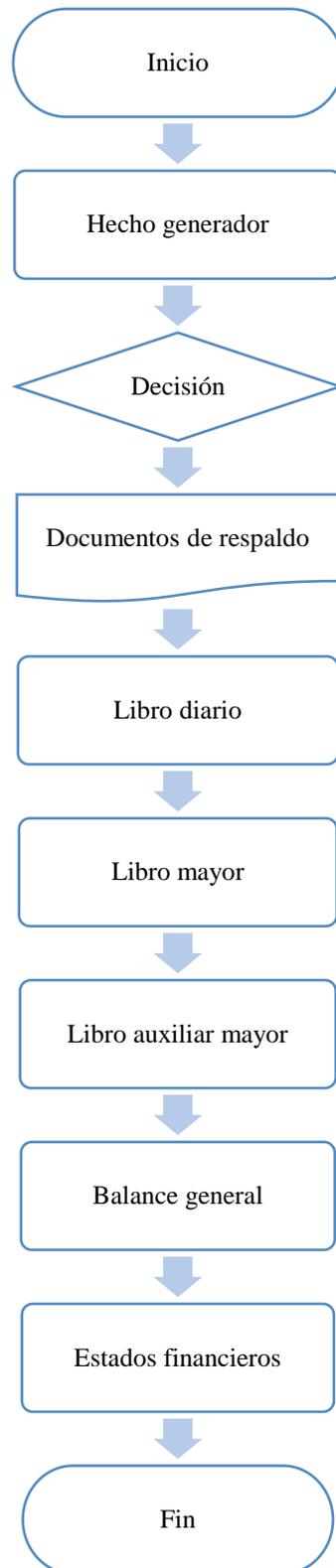


Ilustración 18 - 4:Proceso de Registro Contable

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 6 - 4: Proceso de Registro Contable

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Hecho generador	Gerente	El Gerente autoriza la realización de alguna transacción según las necesidades de la empresa.
2	Documentos de respaldo	Contador	El contador solicita el documento sea interno o externo que legalice la transacción.
3	Libro diario	Contador	Se procede a la elaboración del libro diario cumpliendo con la partida doble y los de más principios de contabilidad generalmente aceptados.
4	Libro mayor	Contador	Se procede a la elaboración del libro mayor, de los valores ingresados en el libro diario.
5	Libro auxiliar mayor	Contador	Por las cuentas auxiliares se mantiene un registro que es objeto de revisiones futuras.
6	Balance general	Contador	Con los saldos del libro mayor se procede a la elaboración del balance general.
7	Estados financieros	Contador	Se emiten los estados financieros cuando son solicitados por la Gerencia.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

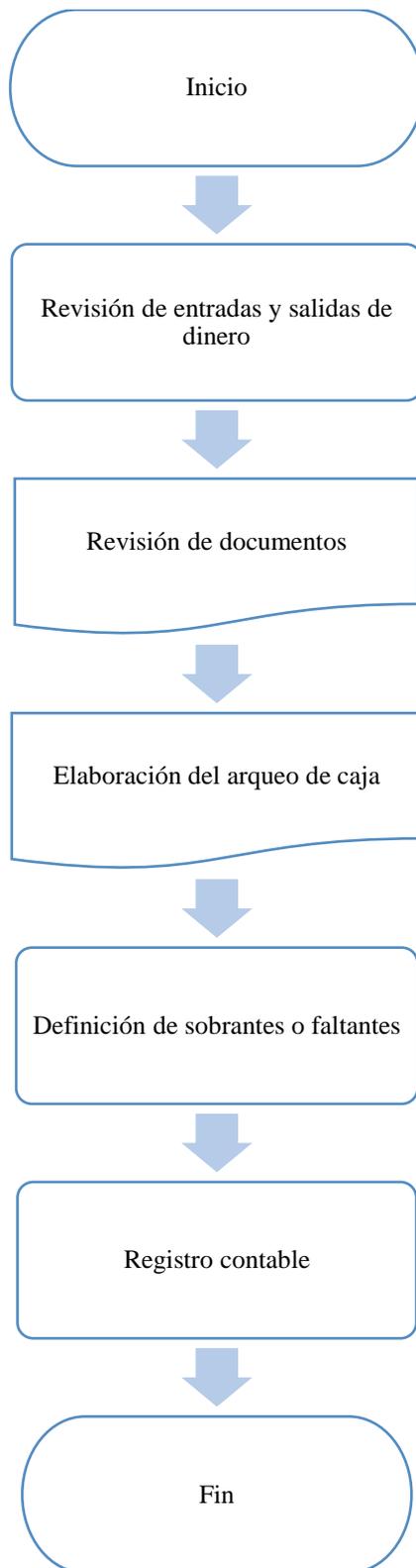


Ilustración 19 - 4:Proceso de Arqueo de Caja

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana InésTobar Rivadeneira (2019)

Tabla 7 - 4: Proceso de Arqueo de Caja

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Lleva las entradas y salidas de dinero	Secretaria	Es la persona encargada de receptor los pagos por parte de los usuarios de vuelos.
2	Revisión de documentos	Contador	Todos los días el contador procede a verificar los ingresos y salidas de efectivo de la empresa.
3	Elaboración del arqueo de caja	Contador	El arqueo de caja tiene las firmas de respaldo y autorización.
4	Definición de sobrantes o faltantes	Contador	Cuando existan sobrantes y faltantes se registra dentro del arqueo de caja.
5	Registro contable	Contador	Los resultados de los arqueos de caja se proceden a registrar dentro de la contabilidad,

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

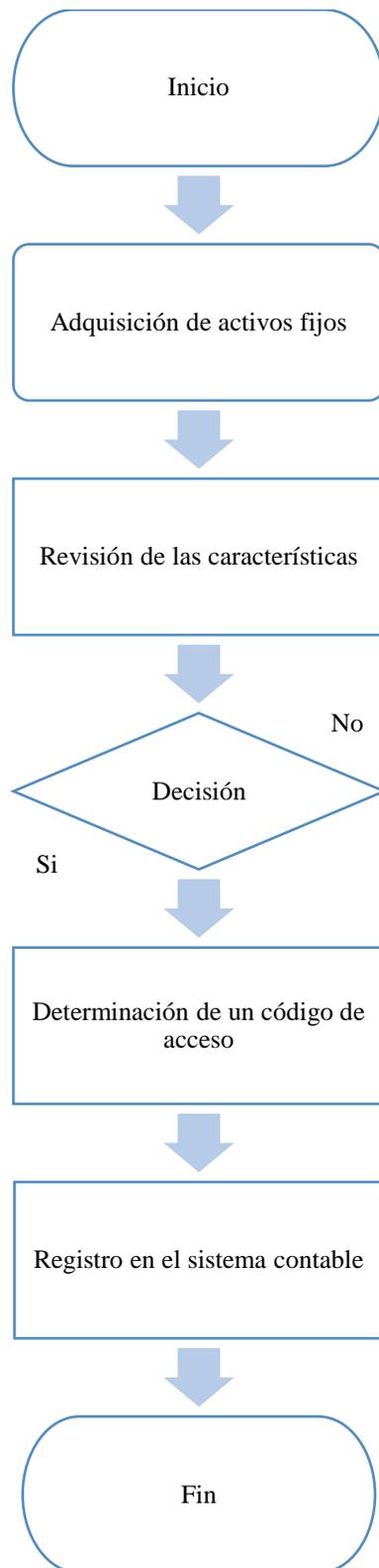


Ilustración 20- 4:Procesos de Ingreso de Activos Fijos
Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 8 - 4: Aplicación de Ingreso de Activos Fijos

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Adquisición de activos fijos	Contadora	Una vez que se procede a la adquisición de los activos fijos y existe la factura se procede a su ingreso a la empresa.
2	Revisión de las características	Contadora	Se debe revisar físicamente las características pactadas.
3	Decisión	Contadora	Sino es el caso se procede a su devolución al proveedor.
4	Determinación de un código de acceso	Contadora	Determinación del código y la colocación en una parte visible del bien.
5	Registro en el sistema contable	Contadora	Formalizando su ingreso a la empresa.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)



Ilustración 21 - 4: Procesos de Actas de Entrega Recepción
Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 9 - 4: Actas de Entrega Recepción

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Registro del bien	Contadora	Una vez que se registra su ingreso al sistema se procede.
2	Determinación del responsable de su uso y custodia	Contadora	Se define el responsable de cada uno de los bienes adquiridos.
3	Elaboración de las actas de entrega recepción	Contadora	Se elabora y numera las actas de entrega recepción.
4	Firma de la persona responsable	Contadora	Los empleados que reciben el bien firman el documento.
5	Archivo documental	Contadora	

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

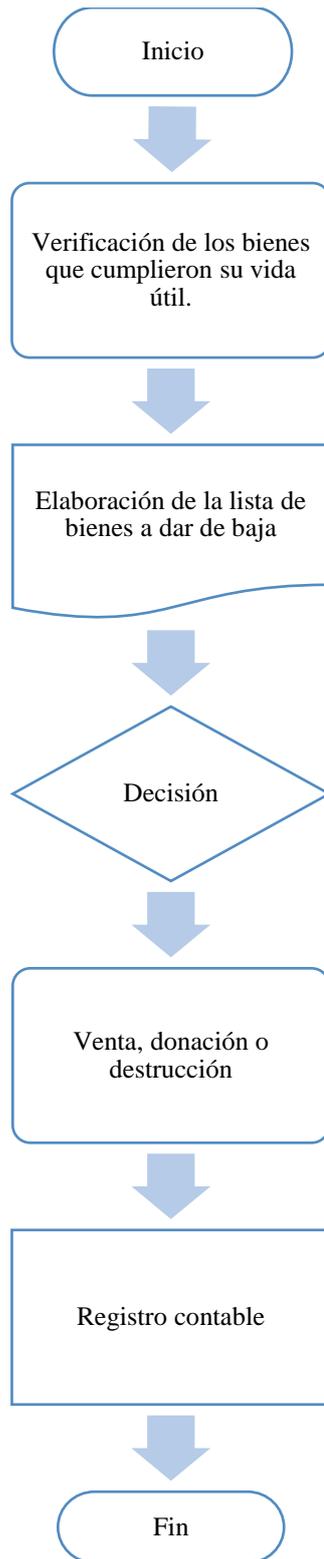


Ilustración 22 - 4:Procesos de Dada de Baja
Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 10 - 4: Proceso de Dada de Baja

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Verificación de los bienes que cumplieron su vida útil.	Contadora	Dentro del sistema se define los bienes que hayan cumplido su vida útil.
2	Elaboración de la lista de bienes a dar de baja	Contadora	Definir los bienes que se deben dar de baja.
3	Venta, donación o destrucción	Gerente	Debe decidir si los bienes se pueden vender, donar o destruir para cumplir con el proceso de dada de baja.
4	Registro contable	Contadora	Según el proceso definido.

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

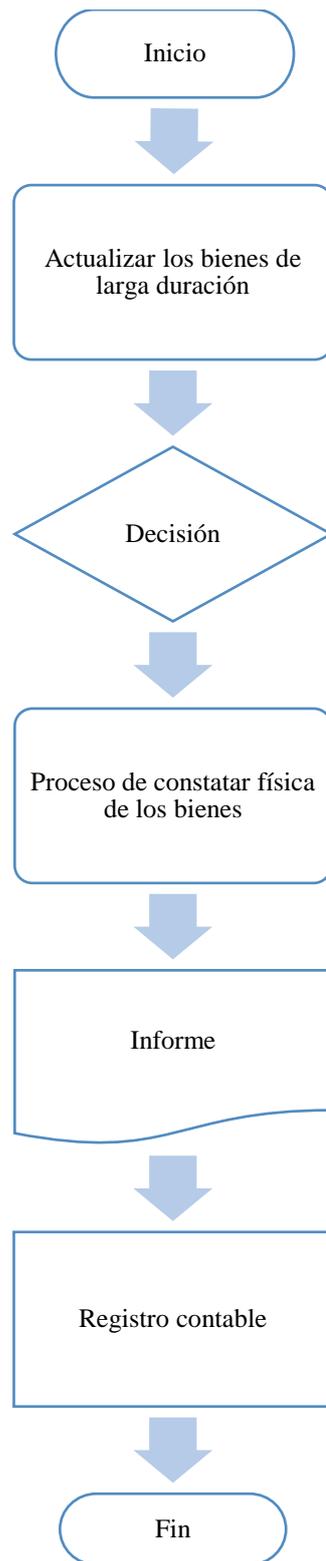


Ilustración 23 - 4: Constatación Física
Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 11 - 4: Proceso de Constatación

No.	Pasos	Responsable	Observación
1	Actualizar los bienes de larga duración	Contadora	Dentro del sistema se define los bienes que hagan cumplido su vida útil.
2	Proceso de constatar física de los bienes	Contadora	Con la autorización de la Gerencia se procede a realizar la constatación física.
3	Informe	Contadora	En base a lo observado se procede a elaborar un informe que es presentado al Gerente
4	Registro contable	Contadora	De los hechos encontrados

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

“PLAN DE COMUNICACIÓN”.



Razón social:	Amazonía Verde Cía. Ltda.
Representante legal:	Guillermo Joaquín Estrella Cortéz
Provincia:	Morona Santiago
Ciudad:	Macas

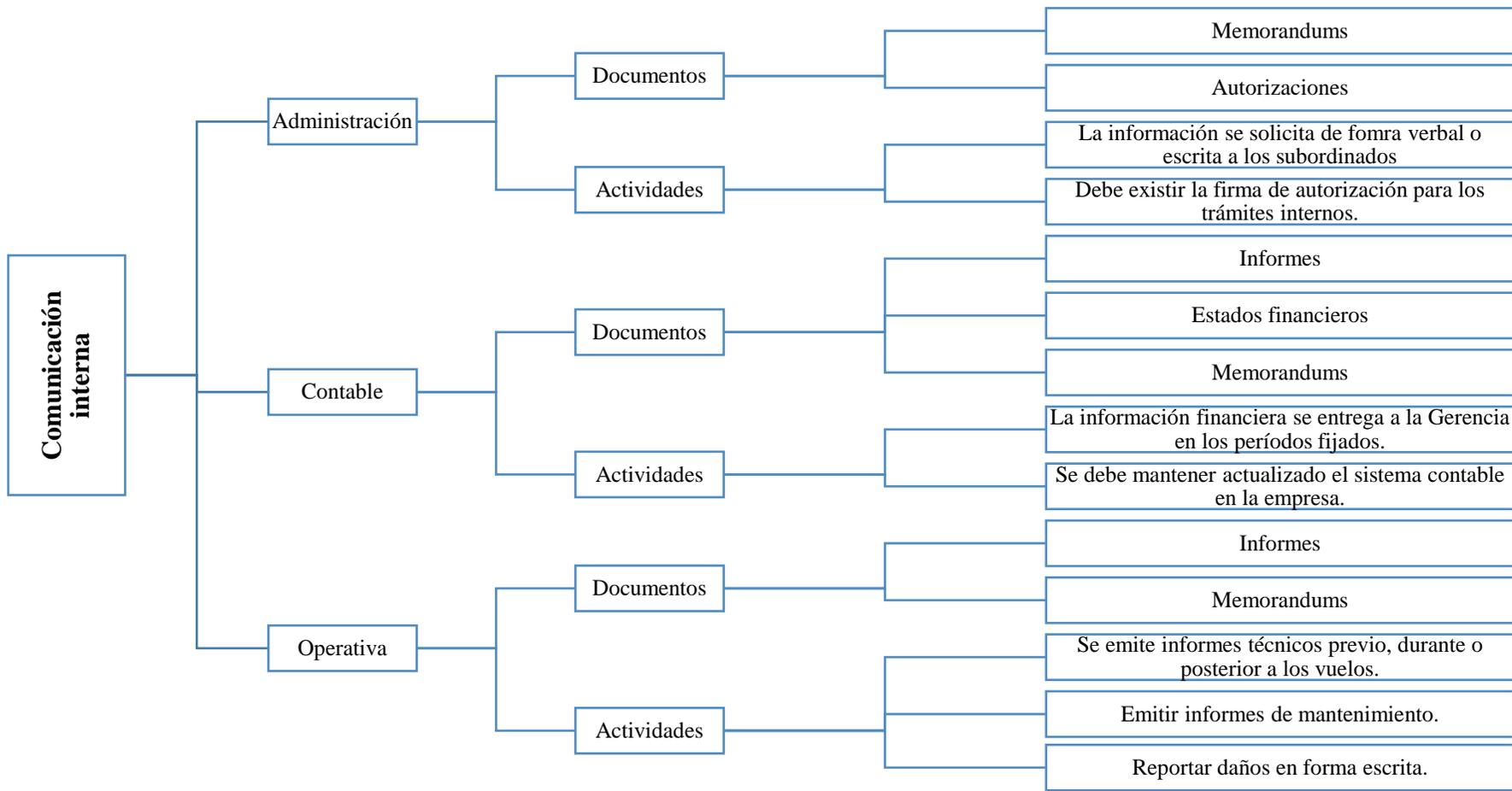


Ilustración 24 - 4: Comunicación Interna
Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

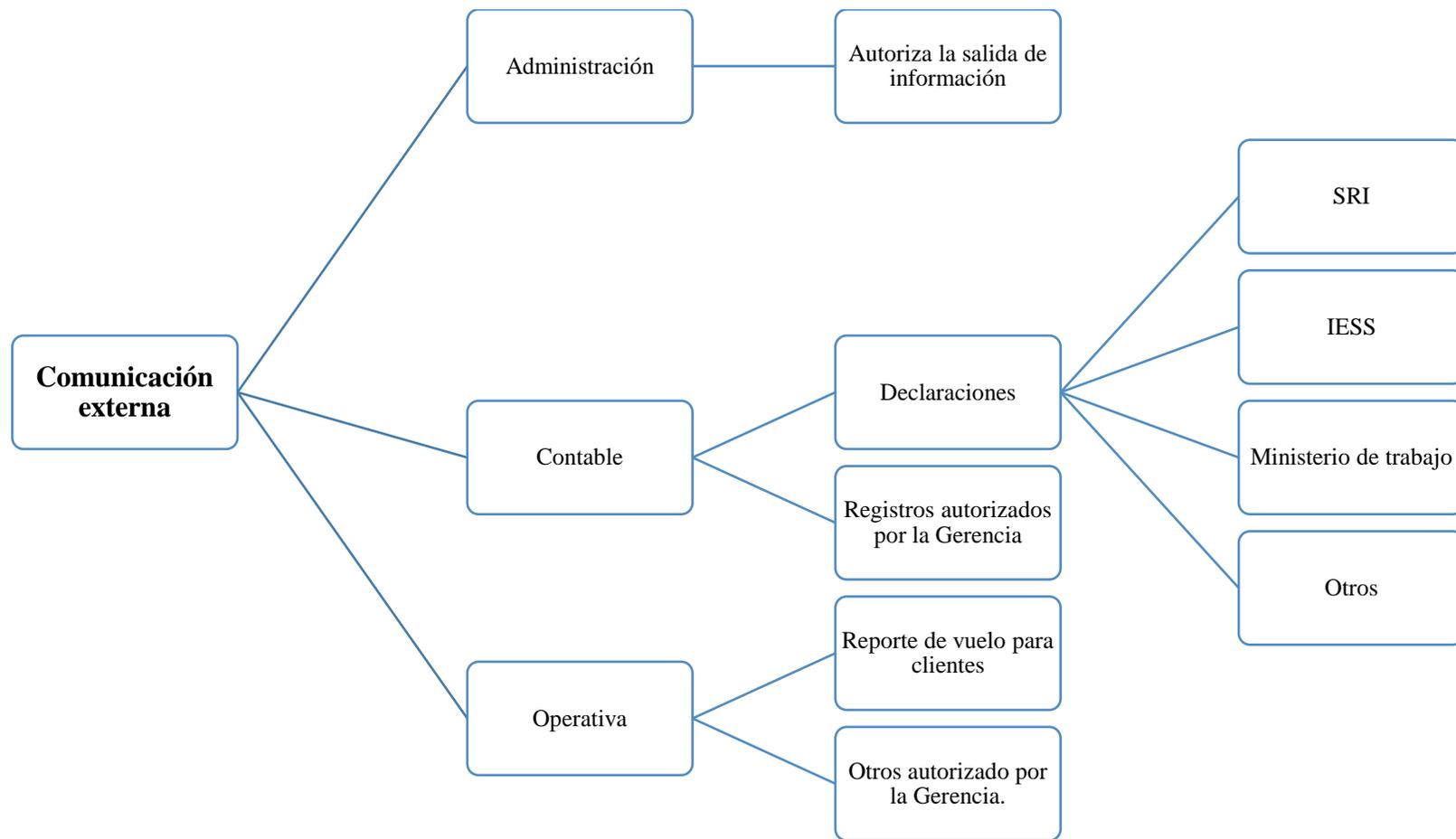


Ilustración 25 - 4: Comunicación Externa

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

“MECANISMOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES”.



Razón social:	Amazonía Verde Cía. Ltda.
Representante legal:	Guillermo Joaquín Estrella Cortéz
Provincia:	Morona Santiago
Ciudad:	Macas

Tabla 12 - 4: Evaluación de las funciones del Presidente

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	Planificar las actividades de la compañía.			
2	Efectúa las negociaciones para las contrataciones y licitaciones			
3	Apruebas los estados financieros de la empresa presentados por la contadora..			
4	Planifica las actividades de la empresa para cumplir con los servicios pactados en el estatuto social.			
5	Toma decisiones en forma conjunta con el Gerente General y con documentos de respaldo como informes técnicos y financieros.			
6	Realiza la supervisión de las actividades cuando el Gerente se ausenta.			
7	Apoya en todas las actividades cuando la empresa necesita su realización.			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 13 - 4: Evaluación de funciones del Gerente

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	Ejerce la representación legal de la empresa ante los organismos de control,			
2	Se encarga de la administración de los recursos económico de la compañía.			
3	Aprueba los estados financieros entregados por la contadora según el proceso realizado.			
4	Aprueba las rutas que tomaran los pilotos según las condiciones climáticas y técnicas de las naves.			
5	Participa activamente en las licitaciones y la contratación de los servicios de la compañía.			
6	Administra las rutas y los horarios de los vuelos de la compañía.			
7	Toma decisiones en base a los resultados que tiene la empresa en un período fiscal determinado.			
8	Firma convenios con diferentes instituciones o empresas de diversos tipos.			
9	Realiza la contratación de personal cuando existe la vacante de un puesto de trabajo.			
10	Se encarga de la administración del talento humano.			
11	Autoriza la contratación de diversos servicios que requiere la empresa			
12	Participa activamente en el cumplimiento de los objetivos empresariales.			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.
Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 14 - 4: Evaluación de las funciones de la Secretaria

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	Recibe y genera correspondencia según las necesidades de la empresa.			
2	Realiza un control de la asistencia del personal que labora en la compañía.			
3	Apoya al cumplimiento de las metas de la empresa en base a la información que se genera en su puesto de trabajo.			
4	Participa activamente en los procesos de contratación sea de personal o de servicios.			
5	Se encarga de cobrar los vuelos contratados por los clientes.			
6	Mantiene un archivo ordenado de los documentos de respaldo administrativo.			
7	Cuando es requerido cumple con las funciones fijadas por escrito.			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 15 - 4: Evaluaciones a las funciones de la Contadora

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	Llevar el registro contable dentro del sistema informático adquirido por la empresa.			
2	Realizar el proceso contable de la empresa que se presenta en un flujograma.			
3	Presentar las declaraciones a los organismos de control en el tiempo previsto.			
4	Efectuar el arqueo de caja y conciliaciones bancarias de forma periódica.			
5	Efectuar el control de los suministros que posee la empresa.			
6	Archivar los documentos de respaldo de la empresa.			
7	Elaborar y presentar los estados financieros para la toma de decisiones en forma periódica.			
8	Se encarga de la administración de las cuentas bancarias de la empresa.			
9	Apoyar en las actividades de negociación de contratos y licitaciones que se presenta en la empresa.			
10	Determinar los precios de los servicios en base a los costos que incurren para prestarlos.			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 16 - 4: Evaluación de las funciones del Piloto

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	Se encarga de manejar las naves aéreas de la compañía.			
2	Participa en la definición de rutas y horarios de vuelo.			
3	Realiza las actividades de control técnico de la Aero nave.			
4	Definir si necesario la aplicación de acciones de mantenimiento de las naves.			
5	Entrena a nuevas personas que se han inscrito dentro de la empresa.			
6	Aprueba la salida de los vuelos siempre y cuando cumplan con las medidas de seguridad.			
7	Mantiene un archivo ordenado de los vuelos que se registran a su cargo.			
8	Desde su puesto de trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos empresariales.			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 17 - 4: Evaluación de las funciones del Copiloto

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	Apoya en el desarrollo de las actividades de transporte aéreo.			
2	Realiza el diagnostico de los condiciones climáticas y técnicas del aeronaves.			
3	Se encarga de brindar el servicio de calidad mientras se efectúa el transporte aéreo.			
4	Cuando es necesario se convierte en el piloto principal de varios de los vuelos.			
5	Lleva un registro de los vuelos en los cuales participan.			
6	Se encarga de registrar y entregar la carga transportada.			
7	Cuando se presentan los vuelos de emergencia coordinara con los organismos de socorro.			
8	Apoya al cumplimiento de los objetivos empresariales.			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 18 - 4: Evaluación de las funciones del Asistente Técnico

No.	Detalle	Si	No	Observación
1	Se encarga del proceso de mantenimiento de las aeronaves.			
2	Emite los informes cuando se reciban las aeronaves del mantenimiento externo.			
3	Administra los insumos para el mantenimiento de las aeronaves.			
4	Informa sobre las irregularidades antes de los vuelos.			
5	Participa activamente en el proceso de adquisición de suministros.			
6	Mantene un archivo ordenado de los informes de mantenimiento y de más actividades que realiza el asistente técnico.			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 19 - 4: Evaluación Del Proceso De Contratación Del Servicio

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Los usuarios se acercan a pedir información en la empresa?			
2	¿Se entrega la información sobre las rutas a los usuarios o clientes?			
3	¿Se emita información de las condiciones climáticas?			
4	¿Según la ruta que se hará los costos y el valor del servicio para ser informado a solicitante de la información?			
5	¿Para realizar la contratación se debe estar de acuerdo con los requisitos pactados?			
6	¿Los servicios contratados deben estar plasmados en un documento legal?			
	¿Previo a la otorgación del servicio se debe cumplir con todos los requisitos?			
7	¿Una vez contratado el servicio se procede a la facturación?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 20 - 4: Evaluación del Proceso De Ventas De Vuelos

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Los usuarios se acercan a la empresa para adquirir el boleto según el destino que tenga el usuario?.			
2	¿Se brinda la información de la empresa al usuario para que tome la decisión?			
3	¿Si el usuario está de acuerdo se procede a la compra del vuelo?.			
4	¿Se dirige al lugar de destino del vuelo contratado con las normas de seguridad?			
5	¿Se emite la factura por la compra del vuelo?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 21 - 4:Evaluación del proceso de licitaciones

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Se brinda la información sobre el servicio que desea contratar el usuario?			
2	¿Se entrega en una proforma cual es el servicio que oferta?			
3	¿Cuándo se cumple con todos los requisitos se procesó a ingresar en el concurso?			
4	¿Si cumple con los requisitos fijados por el contratante?			
5	¿El contrato es firmado por las parte y se legaliza?			
6	¿Una vez dado el servicio se procede a la recepción del pago?			
7	¿Se emite la factura comercial y su registro en el sistema contable?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 22 -4: Evaluación del Proceso de contratación de personal

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Debe existir una vacante para ser cubierta con nuevo empleado?			
2	¿Según los requerimientos de contratación se elabora el perfil?			
3	¿Se realiza la convocatoria en los medios de comunicación de mayor sintonía local?			
4	¿Se receptan los requisitos de los postulantes al puesto de trabajo?			
5	¿Evalúan a cada uno de los candidatos a un puesto de trabajo?			
6	¿Se eligen a los mejor opinados para continuar el proceso de contratación?			
7	¿La entrevista es una herramienta para determinar a los candidatos idóneos?			
8	¿Se realiza la contratación y legalización del vínculo laboral?			
9	¿Entrega de los documentos del contratado para su ingreso en los expedientes?			
10	¿Se capacita al empleado nuevo para que puedan realizar las actividades?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 23 - 4: Evaluación del Control de asistencia del personal

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Elaborar e imprimir el registro de asistencia del personal?			
2	¿Todos los días los empleados están obligados a firmar el registro?			
3	¿Se verifica los registros y veracidad de cada uno de los registros de asistencia de personal?			
4	¿Se ha elaborado un informe en caso de exista incumplimientos?			
5	¿Cuándo se ha presentado atrasos y faltas se realizan los descuentos en las remuneraciones?			
6	¿Cuándo existen atrasos y / o faltas se aplican sanciones según el reglamento interno?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 24 - 4: Evaluación De Aplicación De Sanciones

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Se reportan a la Gerencia por las acciones que afecta a la compañía?			
2	¿Se elaboró el informe sobre los hechos que afectan al correcto funcionamiento de la compañía?			
3	¿Se revisa el reglamento interno de trabajo para la definición de la sanción a ser aplicada?			
4	¿Las sanciones son comunicadas a los empleados de forma escrita?			
5	¿Entregan una copia de la notificación al empleado al Ministerio de trabajo?			
6	¿Dentro de los expedientes de la compañía se mantiene un archivo de las sanciones aplicadas?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 25 - 4: Evaluación Del Proceso De Visto Bueno

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Es reportado a la Gerencia las acciones que afecta a la compañía por parte de los empleados?			
2	¿Se elabora el informe sobre este particular para que se presenten como prueba?			
3	¿Se informa a los empleados sobre las causas que provocaron la terminación del contrato en forma escrita?			
4	¿Es ingresado el trámite de vista bueno al Ministerio de Trabajo?			
5	¿Se elaboró, presentó, firmó y pago de los valores que tiene derecho el empleado?			
6	¿Se mantiene un archivo ordenado de las actas de finiquito?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 26 - 4: Evaluación Del Proceso De Capacitación Del Personal

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Se realiza un diagnostico general de las actividades que se desarrollan en la empresa?			
2	¿Se elabora el plan de capacitación en base a los resultados dados en el diagnóstico?			
3	¿Se elabora y aplica el cronograma de capacitación al personal?			
4	¿Se define acciones de rotación de personal, con la finalidad de que cada funciones pueda acceder a la capacitación?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 27 - 4: Evaluación Del Proceso De Vacaciones

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Los empleados de la empresa informan a la secretaria sobre la necesidad de asumir las vacaciones?			
2	¿Se elabora el cronograma de vacaciones considerando el requerimiento de los empleados y el funcionamiento de la empresa?			
3	¿El plan de vacaciones es aprobado o desestimado por la Gerencia?			
4	¿Los empleados acceden a las vacaciones según el plan de vacaciones?			
5	¿Se efectúa el registro contable de las vacaciones?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 28 - 4: Evaluación Del Proceso De Contratación Del Servicio De Mantenimiento

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Para la realización del mantenimiento de las aeronaves se parte de un diagnostico general?			
2	¿En el caso de requerir un servicio de mantenimiento externo se emitirá el informe respectivo?			
3	¿Se solicita proformas de servicios de mantenimiento previo a la contratación?			
4	¿Se aprueban las proformas para contratar el servicio?			
5	¿Se elabora y legaliza el contrato de mantenimiento de aeronaves?			
6	¿El servicio contratado se recibe según las condiciones?			
7	¿Una vez terminado el servicio de mantenimiento se emite un informe con garantías?			
8	¿Se procede a la facturación y pago del servicio pactado?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 29 - 4: Evaluación Del Proceso De Contratación De Servicios Generales

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Para la contratación de los servicios generales se procedió a verificar la necesidad?			
2	¿Se cuenta con un informe para definir la necesidad de contratar el servicio?			
3	¿Se procede a solicitar proformas de los servicios requeridos?			
4	¿El gerente toma de decisión en base a las características, calidad y precio de los servicios generales?			
5	¿Los servicios con contratados se hacen según la necesidad de la empresa?			
6	¿Se receipta el servicio que fue pactado según el contrato realizado?			
7	¿Una vez recibido el servicio se procede a la facturación y pago?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 30 - 4: Evaluación Del Proceso De Compra De Suministros

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Para la compra de suministros se procede a verificar la necesidad?			
2	¿El Gerente es el encargado de autorizar las necesidades de la empresa?			
3	¿Se solicita proformas a los proveedores para determinar la mejor opción?			
4	¿El gerente aprobará la mejor opción y se procederá a la adquisición de suministros?			
5	¿Se emite la factura de compra y se procede a pagar lo adquirido?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 31 - 4: Evaluación Del Proceso De Pago De Remuneraciones

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Para el pago de remuneraciones se procede a la revisión del tiempo de trabajo dentro del mes empleando los herramientas de registro de asistencia?			
2	¿Se elabora el rol de pagos en base al tiempo de trabajo?			
3	¿El Gerente revisa el rol de pagos previo a la emisión de transferencias bancarias?			
4	¿Se efectuó las transferencias y el registro contable del pago de las remuneraciones?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 32 - 4: Evaluación Del Proceso De Registro Contable

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿El Gerente autoriza la realización de alguna transacción según las necesidades de la empresa?			
2	¿El contador solicita el documento sea interno o externo que legalice la transacción?			
3	¿Se procede a la elaboración del libro diario cumpliendo con la partida doble y los de más principios de contabilidad generalmente aceptados?			
4	¿Se elaboran el libro mayor, de los valores ingresados en el libro diario?			
5	¿Por las cuentas auxiliares se mantener un registro que es objeto de revisiones futuras?			
6	¿Con los saldos del libro mayor se procede a la elaboración del balance general?			
7	¿Se emiten los estados financieros cuando son solicitados por la Gerencia?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 33 - 4: Evaluación Del Proceso De Arqueo De Caja

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿La persona encargada de receptor los pagos por parte de los usuarios de vuelos?			
2	¿Todos los días el contador procede a verificar los ingresos y salidas de efectivo de la empresa?			
3	¿El arqueo de caja tiene las firmas de respaldo y autorización?			
4	¿Cuando existan sobrantes y faltantes se registra dentro del arqueo de caja?			
5	¿Los resultados de los arqueos de caja se proceden a registrar dentro de la contabilidad?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 34 - 4: Evaluación Del Ingreso De Activos Fijos

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Cuándo se adquiere los activos fijos se procede a su ingreso a las instalaciones de la empresa?			
2	¿Se revisan físicamente las características pactadas?			
3	¿Cuándo no se cumple con las características se procede a su devolución al proveedor?			
4	¿Al ingreso se procede a designar un código y se coloca en una parte visible del bien?			
5	¿Los documentos se registran dentro del archivo empresarial?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 35 - 4: Evaluación Del Proceso De Actas De Entrega Recepción

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Los bienes son ingresados en el sistema informático para iniciar con al procesos de emisión de actas de entrega recepción?			
2	¿Se define el responsable de cada uno de los bienes adquiridos?			
3	¿Las actas de entrega recepción se elaboran y numeran?			
4	¿Los empleados que tienen los bienes firman las actas de entrega recepción?			
5	¿Las actas de entrega recepción son archivadas en base a las normas de seguridad?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 36 - 4:Evaluación Del Proceso De Dada De Baja

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Dentro del sistema se define los bienes que hagan cumplido su vida útil?			
2	¿Se elabora un listado de los bienes que deben ser dado de baja?			
3	¿El Gerente decide si los bienes se pueden vender, donar o destruir para cumplir con el proceso de dada de baja?			
4	¿Se cuenta con un archivo ordenado del proceso de dada de baja?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

Tabla 37 - 4:Evaluación Del Proceso De Constatación

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Dentro del sistema se define los bienes que hagan cumplido su vida útil?			
2	¿Con la autorización de la Gerencia se procede a realizar la constatación física?			
3	¿Se verifica el estado de los bienes?			
4	¿Se emite un informe que es presentado al Gerente?			
5	¿El informe es archivado en los expedientes de la empresa?			

Fuente: Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda.

Elaborado por: Ana Inés Tobar Rivadeneira (2019)

INDICADORES

$$\frac{\textit{Personal capacitado}}{\textit{total personal}} \times 100$$

$$\frac{\textit{Personal contratado}}{\textit{total personal}} \times 100$$

$$\frac{\textit{Personal evaluado}}{\textit{total personal}} \times 100$$

$$\frac{\textit{Servicio contratado privado}}{\textit{total de vuelos}} \times 100$$

$$\frac{\textit{Usuarios que viajan}}{\textit{total vuelos}} \times 100$$

$$\frac{\textit{Procesos de mantenimiento}}{\textit{total aeronaves}} \times 100$$

$$\frac{\textit{Rutas nuevas}}{\textit{total de vuelos}} \times 100$$

$$\frac{\textit{Informes previos a los vuelos}}{\textit{total vuelos}} \times 100$$

$$\frac{\textit{Resporte de daños}}{\textit{total aeronaves}} \times 100$$

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de titulación se pudo concluir lo siguiente:

- La Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., se creó el 26 de abril del 2013, desde su creación se ha manejado de forma empírica en su administración, en el caso de las actividades operativas tiene personal profesional para la realización de vuelos y el mantenimiento técnico.
- Para la adecuada administración debe existir un código de ética que regule el comportamiento del personal dentro de las instalaciones de la empresa, tampoco posee un reglamento interno de trabajo donde se definan los derechos y responsabilidades del trabajador por ende no existe un criterio para la revisión de estos aspectos.
- No cuentan con una estructura orgánica y funcional, por tal razón no se ha podido establecer los responsables de cada acción y por ende en el caso de incumplimientos no se han aplicado ningún tipo de sanciones, no poseen un manual de procedimientos internos, convirtiéndose en una barrera para el mejoramiento de la gestión de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal que labora en la Compañía Aérea Amazonia Verde Cía. Ltda., con la finalidad de que la administración que se aplica sea profesional y deje de ser empírica, procurando alcanzar nuevas metas empresariales.
- Socializar y capacitar al personal sobre el código de ética y el reglamento interno de trabajo, entregando adicionalmente una copia a cada empleado para su lectura y pueda de esta manera conocer cuál es su forma de proceder dentro de la empresa.
- En lo referente a la estructura orgánica y funcional, esta debe ser colocada en un punto visible de la compañía con la finalidad de que se identifiquen los puestos de trabajo y de esta manera se conozca a quien dirigirse, finalmente debe ponerse en práctica el manual de procedimientos internos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., Elder R, J., & Beasley M, S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Castillo, R. (2013). *Manual de procedimientos administrativos*. Recuperado el 12 de Junio de 2018, Obtenido de https://es.slideshare.net/administracionunas/manual-de-procedimientos-administrativos?qid=d1eb0fb9-344f-4fb8-ae01-09e12fedd949&v=&b=&from_search=1
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control interno para Organizaciones*. Lima: IICO.
- Fonseca, O. (2013). *Sistema de Control interno para Organizaciones*. Lima: IICO.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson Educación.
- Gaibor, I. (2018). *Diseño de un sistema de control interno administrativo – financiero, para la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales San Miguel de Bolívar, provincia de Bolívar*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado el 6 de junio de 2018, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8877>
- Gallegos, G. (24 de Enero de 2017). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Textil Confecciones Robalino & Robalino Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2014*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado el 6 de Junio de 2018, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6600>
- Gari, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: UOC.
- Isotools Excellence. (2017). *Fases del sistema de control interno*. Recuperado el 29 de Diciembre de 2018, de <https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>
- Lara, M. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: Dykinson.
- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Bilbao: Deusto Ediciones.
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Paca, V. (2018). *Diseño de un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado el 18 de Junio de 2018, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8978>
- Ray, O. (2005). *Principios de auditoría*. México: McGraw-Hill.
- Venki. (2018). *Modelo de procesos significado simbolos digramas*. Recuperado el 29 de Diciembre de 2018, de <https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/significado-simbolos-diagrama-flujo/>



ANEXOS

Anexo A: Constitución de la Compañía



Notaría Segunda Del Cantón Morona

DR. ARIOLFO BERNAL PEÑAFIEL

QUINTA
COPIA

CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE

De la escritura de: GUILLERMO JOAQUÍN ESTRELLA CORTÉZ

L.TDA.

Otorgado por: GUILLERMO JOAQUÍN ESTRELLA CORTÉZ
Y OTROS

A favor de:

Cuantía: \$. 16,000.00

Macas, a 10 de ABRIL del 2013

*Dirección: Calle Tarqui N° 632 y 24 de Mayo
Telf. Oficina 072-700-735 • Telf. Domicilio: 072-700-676
Macas • Ecuador*



6307
CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA: AMAZONIA
VERDE AMAZVERD CIA. LTDA.

QUE HACEN LOS SEÑORES: GUILLERMO
JOAQUÍN ESTRELLA CORTÉZ, ANDRÉS
GUILLERMO ESTRELLA SÁNCHEZ, JOAQUÍN
DAMACIO ESTRELLA VELÍN Y MARÍA
GABRIELA ESTRELLA SÁNCHEZ.

CUANTÍA: \$. 16,000.00



En la ciudad de Macas, Capital de la provincia
de Morona Santiago, en la república del
Ecuador, hoy **miércoles cinco de diciembre** de
dos mil **doce**, ante mí **DOCTOR MIGUEL ARIOLFO**
BERNAL PEÑAFIEL, **NOTARIO SEGUNDO DEL CANTÓN**
MORONA. Comparecen los señores **GUILLERMO**
JOAQUÍN ESTRELLA CORTÉZ, por sus propios
derechos, y en calidad de mandatario de **ANDRÉS**
GUILLERMO ESTRELLA SÁNCHEZ, conforme se
desprende del poder especial que para el efecto
se adjunta, **JOAQUÍN DAMACIO ESTRELLA VELÍN Y**
MARÍA GABRIELA ESTRELLA SÁNCHEZ, de
nacionalidad ecuatorianos, mayores de edad,
domiciliados en la ciudad de Macas; por sí y
por sus propios derechos y en representación
legal, a quienes de conocerles doy fe; y, bien
instruidos de la naturaleza, el objeto y los
resultados legales que se desprenden de la

presente escritura de **CONSTITUCIÓN DE LA**
COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA: AMAZONIA
VERDE AMAZVERD CIA. LTDA., a la que acuden en
forma libre y voluntaria, con la capacidad
civil y suficiente cual en derecho se requiere
para obligarse y contratar: **EXPONEN:** Que tienen
a bien elevar a Escritura Pública el contenido
de la minuta que me presentan la que copiada
dice así: **SEÑOR NOTARIO.-** En el Registro de
Escrituras Públicas a su cargo, dignese
insertar una que contiene la **CONSTITUCIÓN DE LA**
COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA: AMAZONIA
VERDE AMAZVERD CIA LTDA, de acuerdo a las
siguientes estipulaciones:- **PRIMERA.-**
Comparecientes: Concurren al otorgamiento de
esta escritura: **GUILLERMO JOAQUÍN ESTRELLA**
CORTÉZ, por sus propios derechos, y en calidad
de mandatario de **ANDRÉS GUILLERMO ESTRELLA**
SÁNCHEZ, conforme se desprende del poder
especial que para el efecto se adjunta, **JOAQUÍN**
DAMACIO ESTRELLA VELÍN, , Y **MARÍA GABRIELA**
ESTRELLA SÁNCHEZ, todos de nacionalidad
ecuatoriana, domiciliados en la ciudad de
Macas, cantón Morona, Provincia de Morona
Santiago, legalmente capaces, sin impedimento
para establecer esta compañía; quienes
comparecen por sus propios derechos:- **SEGUNDA.-**
Los comparecientes convienen en constituir la

Compañ
VERDE
Leyes
TERCE
RESPO
AMAZ
DOMI
ARTÍ
AMAZ
COS

la
Mor
Gen
age
cu
co
ti
co
ti
c
a
p
M

lla efectos de Ley.- Yo el Notario para extender el
RDE presente instrumento Público, cumplí plenamente
nte con todos los deberes legales del caso.- Leida
y que les fue íntegramente a los comparecientes,
la los otorgantes hacen suyo el contenido, se
su afirman, ratifican y suscriben conmigo el
os Notario, en unidad de acto.- DE TODO LO CUAL
la DOY FE.-

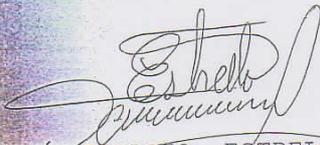




GUILLERMO JOAQUÍN ESTRELLA CORTÉZ

SOCIO

Cd. Id. Nro. 140017649-9



JOAQUÍN DAMACIO ESTRELLA VELÍN

SOCIO

Cd. Id. Nro. 140000115-0



MARÍA GABRIELA ESTRELLA SÁNCHEZ

SOCIO

Cd. Id. Nro. 140042162-2


Dr. Ariolfo Bernal Peñafiel
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO
Macas

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 11/ 11 / 2019

INFORMACIÓN DEL AUTORA
Nombres – Apellidos: ANA INÉS TOBAR RIVADENEIRA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a Optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Documentalista Responsable: LCDO. HOLGER RAMOS U. MSC