



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA CONTABLE DE
LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS VILLINGOTA,
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: CINDY RAQUEL RUIDIAZ LANDIVAR

TUTORA: ECON. HERMELINDA COCHEA TOMALÁ, Mgs.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA CONTABLE DE
LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS VILLINGOTA,
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2015”.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: CINDY RAQUEL RUIDIAZ LANDIVAR

TUTORA: ECON. HERMELINDA COCHEA TOMALÁ, Mgs.

LA LIBERTAD – ECUADOR

La libertad, 09 de Junio del 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación, “**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRASNPORTE EN TAXIS VILLINGOTA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**”, elaborado por la Srta. Cindy Raquel Ruidiaz Landivar, egresada de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Econ. Hermelinda Cochea Tomalá, Mgs.

TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación, “**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS VILLINGOTA, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**”, elaborado por quien suscribe la presente declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica de la autora. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 09 de Junio de 2015.

Atentamente

.....

Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

C.I. 2400126161

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación está dedicado primeramente a Dios quien me ha dado la sabiduría, inteligencia y perseverancia necesaria para lograr todo lo que me he propuesto realizar.

A mis padres quienes han sido mi ejemplo a seguir y en todo momento me han brindado su apoyo incondicional, confianza y comprensión para alcanzar cada una de mis tareas emprendidas.

Cindy Ruidiaz.

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios que me ha brindado salud, vida y sabiduría para continuar cada día con el único fin de superarme y alcanzar una de mis metas propuestas.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por darle el debido reconocimiento a este trabajo y contribuir en mi formación académica.

Agradezco a cada una de las personas que fueron parte del desarrollo de este trabajo, que me guiaron durante su elaboración y me alentaron a continuar.

A los directivos y personal que forma parte de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” quienes me colaboraron en la realización de este trabajo, mis más emotivos agradecimientos.

Cindy Ruidiaz.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. José Villao Viteri, MBA.
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CPA. Mariela Reyes Tomalá, MSc.
DIRECTORA DE LA CARRERA

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá, Mgs.
PROFESORA TUTORA

Econ. Margarita Panchana Panchana Mgs.
PROFESORA DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala.
SECRETARIO GENERAL

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

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA CONTABLE DE
LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS VILLINGOTA,
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”.**

Autora: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Tutora: Econ. Hermelinda Cochea Tomalá, Mgs.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, la misma que presenta los siguientes problemas: inadecuada aplicación de controles internos, segregación de funciones y responsabilidades, personal no capacitado para el manejo contable, inexistencia de procedimientos a seguir en el área contable, inapropiada difusión de las leyes, reglamentos y normas que regulan a la institución, creando inconformidad en los accionistas o socios de la cooperativa, todo esto se debe a la ausencia de un manual de control interno que permita orientarlos en el manejo adecuado de los recursos que posee, con la finalidad de mejorar la gestión contable de la empresa. Para el desarrollo de esta investigación se realizó la fundamentación teórica de las dos variables: gestión contable, políticas y procedimientos del control interno con cada una de sus dimensiones e indicadores. El propósito de este trabajo investigativo está en realizar un Manual de Control interno Contable para la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota mediante la aplicación de métodos y técnicas de investigación como lo son el cuestionario y la entrevista, los mismos que permitieron la recolección de información certera y actualizada por parte de los directivos, accionistas, trabajadores y clientes, quienes son parte de la población involucrada para el desarrollo de este estudio. Posteriormente se llevó acabo la tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de las técnicas de investigación aplicadas, todo esto determinó la realización de la propuesta denominada Manual de Control Interno para la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota basada en un estudio al área contable, mejoramiento en la gestión contable, control adecuado sobre los recursos de la empresa a través de un estudio acorde a mejorar la eficiencia y eficacia en las actividades contables que permitan el logro de los objetivos planteados y el avance continuo de la Cooperativa.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi

INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO CONTEXTUAL	3
Tema.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Delimitación del problema.....	5
Formulación del problema	6
Sistematización del problema	7
Objetivos	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	8
Justificación.....	9
Hipótesis del problema.....	10
Operacionalización de las variables	10
Variable independiente.....	10
Variable dependiente.....	10

CAPITULO I	13
1. MARCO TEÓRICO	13
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.....	13
1.2 GESTIÓN CONTABLE	14
1.2.1 Recursos de la Empresa	14
1.2.1.1 Clasificación de los Recursos.....	15
1.2.2 Información Financiera	17
1.2.2.1 Ratios Financieros	18
1.2.2.2 Estados Financieros.....	18
1.2.3 Presupuesto	19
1.2.3.1 Ingresos	20
1.2.3.2 Gastos.....	20
1.2.4 Desarrollo Profesional.....	21
1.2.4.1 Plan de Capacitación	21
1.2.4.2 Desempeño Laboral	22
1.3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	22
1.3.1 Registros Contables.....	26
1.3.1.1 Registro Manual	27
1.3.1.2 Registro Automatizado.....	27
1.3.1.3 Documentación Soporte	28
1.3.2 Toma de Decisiones	30
1.3.2.1 Decisiones Programadas	30
1.3.2.2 Decisiones No Programadas	31
1.3.3 Transacciones Contables	32
1.3.3.1 Bienes.....	32
1.3.3.2 Derechos.....	32
1.3.3.3 Obligaciones.....	33
1.3.4 Control Contable	33
1.3.4.1 Manual de Funciones y Responsabilidades.....	34
1.3.4.2 Reglamento Interno	36
1.3.4.3 Informe de Cumplimiento de Actividades	36

1.4	MARCO LEGAL	37
1.4.1	Constitución de la República del Ecuador	37
1.4.2	Plan Nacional del Buen Vivir	38
1.4.3	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y Reglamento....	38
1.4.4	Estatuto de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota	39
1.4.5	Ley Orgánica Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial....	40
1.4.6	Normas Internacionales de Contabilidad	41
	CAPITULO II.....	42
	2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	43
2.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	44
2.3.1	Investigación de campo.....	44
2.3.2	Investigación histórica	44
2.3.3	Investigación documental	45
2.4	Métodos de investigación.....	45
2.4.1	Método inductivo	46
2.4.2	Método histórico comparativo	46
2.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	46
2.5.1	Entrevista.....	47
2.5.2	Encuesta	47
2.6	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	47
2.6.1	Cuestionario	48
2.6.2	Guía de entrevista.....	48
2.7	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
2.7.1	Población.....	48
2.7.2	Muestra.....	50
2.8	PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	53

CAPÍTULO III	55
3. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	55
3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	55
3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	58
3.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	84
3.3.1 Informe de la Comprobación de Hipótesis.....	89
3.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
3.4.1 Conclusiones	90
3.4.2 Recomendaciones.....	91
CAPÍTULO IV	92
4. PROPUESTA	92
4.1 ASPECTOS GENERALES	92
4.2 DATOS INFORMATIVOS:.....	95
4.3 PRESENTACIÓN:.....	96
4.4 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	97
4.5 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	97
4.5.1 Objetivo general.....	97
4.5.2 Objetivos específicos:	98
4.6 ANÁLISIS SITUACIONAL.....	98
4.6.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos – MEFI	99
4.6.2 Matriz de Evaluación de Factores Externos – MEFE	100
4.6.3 Análisis FODA.....	101
4.6.4 Matriz Estratégica FODA	102
4.7 ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL	103
4.7.1 Valores	104
4.7.2 Metas.....	104
4.7.3 Objetivos del Área Contable	105
4.7.3.1 Objetivo General	105
4.7.3.2 Objetivos Específicos.....	105

4.8	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	106
4.9	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO.	113
4.9.1	Resultados de la Evaluación de Control Interno basado en el modelo COSO I.....	116
4.10	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	117
4.10.1	Políticas	117
4.10.2	Procedimientos	126
4.10.2.1	Utilización del fondo de caja chica.	126
4.10.2.2	Apertura, reposición y liquidación de caja chica.	127
4.10.2.3	Arqueo de Caja Chica	128
4.10.2.4	Cierre y cuadro de caja	130
4.10.2.5	Conciliación Bancaria	134
4.10.2.6	Cuentas por pagar.....	138
4.10.2.7	Registro de un ingreso.....	141
4.10.2.8	Para la ejecución de un gasto	143
4.10.2.9	Registro de Pago de Remuneraciones.....	145
4.10.2.10	Elaboración del Presupuesto	147
4.11	PLAN DE CAPACITACIÓN	148
4.12	PLAN DE ACCIÓN.....	149
4.13	PRESUPUESTO	151
	CONCLUSIONES	153
	RECOMENDACIONES	154
	BIBLIOGRAFÍA	155
	ANEXOS	159
	GLOSARIO	173
	ABREVIATURAS	175

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 1: Operacionalización de la Variable Independiente.....	11
CUADRO 2: Operacionalización de la Variable Dependiente.....	12
CUADRO 3: Población.....	49
CUADRO 4: Muestra.....	53
CUADRO 5: Variable Independiente	85
CUADRO 6: Variable Dependiente.....	86
CUADRO 7: Resumen de los resultados obtenidos de las variables independiente y dependiente	86
CUADRO 8: Tabla con Frecuencias Esperadas (nie).....	86
CUADRO 9: Matriz de Evaluación de Factores Internos – MEFI	99
CUADRO 10: Matriz de Evaluación de Factores Externos - MEFE.....	100
CUADRO 11: Análisis FODA.....	101
CUADRO 12: Matriz Estratégica FODA	102
CUADRO 13: Asamblea General	106
CUADRO 14: Consejo de Administración	107
CUADRO 15: Consejo de Vigilancia	108
CUADRO 16: Gerente General	109
CUADRO 17: Presidente	110
CUADRO 18: Secretaria General	111
CUADRO 19: Contador.....	112
CUADRO 20: Nivel de Riesgo	117
CUADRO 21: Políticas para la cuenta Caja	120
CUADRO 22: Políticas para la cuenta Banco	121
CUADRO 23: Políticas para la cuenta Caja Chica	122
CUADRO 24: Políticas para la cuenta Cuentas por Cobrar	123
CUADRO 25: Políticas para la cuenta Gastos.....	124
CUADRO 26: Políticas para la cuenta Ingresos	125
CUADRO 27: Procedimientos para la utilización de caja chica.....	126
CUADRO 28: Procedimientos para el arqueo de caja chica.....	128
CUADRO 29: Procedimientos para el cierre y cuadro de caja.	130
CUADRO 30: Procedimientos para la Conciliación Bancaria.	134
CUADRO 31: Procedimientos para Cuentas Por Pagar.	138
CUADRO 32: Procedimientos para realizar un gasto.....	143
CUADRO 33: Plan de Capacitación	148
CUADRO 34: Plan de Acción	149
CUADRO 35: Presupuesto de la Investigación	151
CUADRO 36: Presupuesto de la Propuesta	152

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: Ocupación actual	58
TABLA 2: Utilización del Servicio	59
TABLA 3: Frecuencia de utilización del Servicio	60
TABLA 4: Preferencia de medio de transporte.....	61
TABLA 5: Accesibilidad a este medio de transporte.....	62
TABLA 6: Mejoras en el Servicio	63
TABLA 7: Cooperativa de Transporte en Taxi “Villingota”	64
TABLA 8: Calificación del Servicio recibido	65
TABLA 9: Motivo de utilización de este servicio	66
TABLA 10: Servicio de Calidad y Eficiente	67
TABLA 11: Cargo que desempeña	68
TABLA 12: Decisiones acertadas	69
TABLA 13: Políticas y Procedimientos para Toma de Decisiones	70
TABLA 14: Estatutos y Reglamentos Internos.....	71
TABLA 15: Segregación de Funciones	72
TABLA 16: Control a las actividades contables.....	73
TABLA 17: Persona responsable de la elaboración del Presupuesto	74
TABLA 18: Controles sobre ingresos y gastos.....	75
TABLA 19: Responsable de la Recaudación.....	76
TABLA 20: Responsable de los depósitos	77
TABLA 21: Entrega de recibo de pago.....	78
TABLA 22: Control y Seguimiento a las Deudas de los Socios	79
TABLA 23: Informe Económico Anual	80
TABLA 24: Plan de Capacitación.....	81
TABLA 25: Manual de Control Interno Contable	82
TABLA 26: Contribución del Manual de Control Interno	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1: Ocupación actual	58
GRÁFICO 2: Utilización del Servicio	59
GRÁFICO 3: Frecuencia de utilización del Servicio	60
GRÁFICO 4: Preferencia de medio de transporte	61
GRÁFICO 5: Accesibilidad a este medio de transporte	62
GRÁFICO 6: Mejoras en el Servicio	63
GRÁFICO 7: Cooperativa de Transporte en Taxi “Villingota”	64
GRÁFICO 8: Calificación del Servicio recibido	65
GRÁFICO 9: Motivo de utilización de este servicio	66
GRÁFICO 10: Servicio de Calidad y Eficiente	67
GRÁFICO 11: Cargo que desempeña	68
GRÁFICO 12: Decisiones acertadas	69
GRÁFICO 13: Políticas y Procedimientos para Toma de Decisiones	70
GRÁFICO 14: Estatutos y Reglamentos Internos	71
GRÁFICO 15: Segregación de Funciones	72
GRÁFICO 16: Control a las actividades contables	73
GRÁFICO 17: Persona responsable de la elaboración del Presupuesto	74
GRÁFICO 18: Controles sobre ingresos y gastos	75
GRÁFICO 19: Responsable de la Recaudación	76
GRÁFICO 20: Responsable de los depósitos	77
GRÁFICO 21: Entrega de recibo de pago	78
GRÁFICO 22: Control y Seguimiento a las Deudas de los Socios	79
GRÁFICO 23: Informe Económico Anual	80
GRÁFICO 24: Plan de Capacitación	81
GRÁFICO 25: Manual de Control Interno Contable	82
GRÁFICO 26: Contribución del Manual de Control Interno	83
GRÁFICO 27: Estructura Orgánica	103

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1: RUC de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”. 160	
ANEXO 2: Fotografías	161
ANEXO 3: Entrevista al Gerente de la Cooperativa.....	164
ANEXO 4: Encuesta a los usuarios de la Cooperativa	166
ANEXO 5: Encuesta a los Socios de la Cooperativa.....	169

INTRODUCCIÓN

Actualmente los empresarios buscan mejorar la gestión contable de sus organizaciones a través de la implementación de políticas y procedimientos de control interno porque les permite evaluar y facilitar la gestión contable en el cumplimiento a las políticas de la empresa, aplicación de métodos y procesos que permiten salvaguardar los recursos que posee, confiabilidad y veracidad de los registros contables.

Por tanto es recomendable que en toda organización existan este tipo de herramientas porque garantiza que las actividades contables se desarrollen de manera eficaz y eficiente, cumpliendo con el logro de los objetivos y el manejo adecuado de los recursos de la empresa.

El presente trabajo de investigación se basa en la elaboración de un Manual de Control Interno para el área contable de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, el mismo que empieza con la realización de un análisis para detectar los problemas existentes en la gestión contable de la organización, los cuales han impedido el avance continuo de la empresa.

Los problemas detectados actualmente dentro de la empresa no permiten que exista eficacia y eficiencia en su gestión contable, la correcta utilización de los recursos, una adecuada toma de decisiones y no se alcanzan los objetivos planteados, debido a la inadecuada aplicación de controles internos.

Debido a esto y a la evolución que han tenido las cooperativas de transportes se exige que continuamente se realicen modificaciones, actualizaciones y mejoras en el servicio que ofrece a la comunidad, a los controles, normativas y leyes que dirigen a la empresa, para evitar que existan irregularidades o errores en las actividades contables de la cooperativa.

La Cooperativa de Transporte en Taxis debe llevar a cabo sus actividades de acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento Interno, Constitución de la República del Ecuador, Plan Nacional del Buen Vivir y Normativas Tributarias, de acuerdo al servicio que ofrece a la ciudadanía.

El presente trabajo investigativo está compuesto de cuatro capítulos los mismos que se detallan a continuación:

El capítulo I concierne al desarrollo del marco teórico, la conceptualización de las variables, indicadores y dimensiones seleccionadas para esta investigación. La información utilizada para la fundamentación teórica ha sido obtenida de libros, bibliotecas virtuales y páginas web que contribuyeron de manera efectiva para el desarrollo de la propuesta.

El capítulo II, corresponde a la metodología y diseño aplicado en la investigación; métodos, técnicas e instrumentos de investigación; la población involucrada en el estudio para la aplicación de la fórmula de muestro probabilístico y posteriormente la realización de las encuestas y entrevistas.

El Capítulo III se basa en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos tanto en la entrevista como en las encuestas realizadas a los socios y directivos de la empresa, representados en tablas y gráficos estadísticos con sus respectivas conclusiones - recomendaciones y la correspondiente comprobación de hipótesis.

Finalmente el capítulo IV contiene el desarrollo de la propuesta: Manual de Control Interno para el área contable de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2015; que comprende: establecimiento de políticas y procedimientos, Control de los recursos de la empresa, eficiencia y eficacia en las actividades contables, confiabilidad en la información financiera, desempeño laboral para una adecuada toma de decisiones en la organización.

MARCO CONTEXTUAL

Tema

Incidencia de la gestión contable en las políticas y procedimientos del control interno, mediante métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Manual de Control Interno para el Área Contable de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2015.

Planteamiento del problema

La gestión contable es un tema que ha cambiado el rumbo de grandes corporaciones alrededor del mundo, debido a la inexistencia de políticas y procedimientos de control interno para el manejo de sus actividades contables; esto ha provocado en muchas de estas organizaciones hasta su desaparición del mundo empresarial.

En el Ecuador con el pasar de los años se han ido implementando normativas, reglamentos y leyes que permitan lograr o mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades contables y administrativas de las empresas establecidas en nuestro país.

En la actualidad las organizaciones independientemente de su tamaño, actividad o capital deben contar e implementar un manual de control interno que les permita desarrollar y controlar sus actividades contables de manera correcta y segura, permitiendo así su desarrollo continuo.

En la Provincia de Santa Elena la gestión contable ha sido realizada de manera empírica, sin un sustento válido donde se especifiquen los procedimientos y políticas de control interno a seguir, con el único fin de contribuir en el alcance de los objetivos de la organización.

El cantón Salinas se ubica al sur de la región Costa y consta de una población aproximada de 68.675 habitantes, de acuerdo a los datos obtenidos en el último censo realizado en el país por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2010), es considerado como el principal balneario de la provincia y uno de los más populares del país.

La Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota se encuentra establecida en este cantón, ubicada en la Av. 6 y Av. Principal en el Edificio Columbus Frente al Colegio Técnico “Muey”, fue constituida a los veinticinco días del mes de febrero del año 2003. Actualmente su gerente es el señor Raúl González Tomalá y el presidente el señor Jorge Reinoso Cifuentes.

La actividad que lleva realizando durante todos estos años es ofrecer un servicio de transporte en taxi a la ciudadanía en general a todos los sectores de la Provincia de Santa Elena, actualmente cuenta con 33 socios, directivos, secretaria y contador.

Al organizarse en cooperativas es necesario que estén regidas por normativas, políticas, reglamentos y leyes, la mayoría de estas organizaciones han operado con ciertas ineficiencias en el manejo contable, porque quienes la conforman en un número muy significativo no tienen una preparación académica en las áreas de administración y contabilidad.

Siendo la Cooperativa una institución con una estructura organizacional pequeña, el gerente junto al consejo de administración y contador son los responsables del manejo de los procesos administrativos –contables.

De esta manera se está viendo afectada la cooperativa, porque las decisiones las toman los directivos guiados por sus intuiciones sin un sustento válido, además de no poseer el conocimiento necesario de las normativas que regulan a la organización, que no permite que exista un manejo adecuado de la gestión contable y que los recursos de la cooperativa se encuentren expuestos a errores o irregularidades.

Por tanto está claro que la cooperativa no cuenta con una adecuada gestión contable, llegando en muchas ocasiones a confiar únicamente en la labor que realizan el contador y/o secretaria, sin conocer la realidad económica de la organización a la que representan o dirigen.

La persona responsable de las recaudaciones de las aportaciones de los socios no posee un manual donde se describan las funciones y procedimientos que debe realizar, por tal motivo la cooperativa desconoce con que cantidad de efectivo cuenta, que obligaciones se encuentran adeudadas y no se limitan a gastar de acuerdo a lo establecido en el presupuesto anual. Es necesario que los directivos, socios y personal administrativo de la entidad conozcan sus responsabilidades en las actividades que realizan, las funciones que le competen ejercer y que las realicen con profesionalismo.

Expuesto lo antes mencionado se considera que la Cooperativa de Transporte en Taxis se ve en la necesidad de implementar un Manual de Control Interno para el área contable, esto permitirá que la organización lleve un manejo adecuado de sus actividades, control de sus recursos y cumpla con sus objetivos planteados.

Delimitación del problema

El presente trabajo de investigación se delimita de acuerdo a los siguientes parámetros:

Delimitación del Contenido:

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Contabilidad

Aspecto: Transporte, Cooperativas de Transporte en Taxis

Tema: Manual de Control Interno para el Área Contable.

Delimitación Espacial

La presente investigación se realiza en la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” ubicada en la Av. 6 y Av. Principal en el Edificio Columbus frente al Colegio Técnico “Muey”, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Delimitación Temporal

El problema planteado en esta investigación es tratado en el año 2014 – 2015.

Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión contable en las políticas y procedimientos del Control Interno de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2015?

Sistematización del problema

1. ¿Cómo inciden los recursos de la empresa en los registros contables de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”?
2. ¿Cómo incide la información financiera en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”?
3. ¿Cuál es el efecto del presupuesto sobre las transacciones comerciales en la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”?
4. ¿Cuál es el efecto del desarrollo profesional sobre el control contable de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”?
5. ¿Cree usted que es necesaria la elaboración de un Manual de Control Interno Contable para la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”?

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la incidencia de la gestión contable en las políticas y procedimientos del Control Interno, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, direccionados a la elaboración de un manual de control interno para el área contable de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Objetivos específicos

1. Determinar la incidencia de los recursos de la empresa en los registros contables de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable.
2. Analizar la incidencia de la información financiera en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable.
3. Medir el efecto del presupuesto sobre las transacciones comerciales de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, a través de la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable.
4. Valorar el efecto del desarrollo profesional sobre el control contable de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, a través de la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable.
5. Determinar la viabilidad de la elaboración de un Manual de Control Interno para el área contable de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable.

Justificación

Los directivos al no contar con una base confiable o asesoramiento continuo sobre los procedimientos y políticas internas, la aplicación de un Manual de Control Interno para el área contable será de gran contribución y tendrá un impacto muy importante porque será el punto de partida no solo para la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” sino para todas las agrupaciones a fines que tengan el interés de mejorar su gestión contable y alcanzar los objetivos de la institución a la que representan o dirigen.

Habiendo interpretado de manera general los problemas que posee la empresa considerada para esta investigación, el más relevante es no tener un manejo adecuado de la gestión contable, debido a la realización de gastos fuera de lo establecido en el presupuesto anual, no cuentan con la respectiva documentación soporte, y esto se debe al desconocimiento de los procesos contables y tributarios.

Por tanto, es indispensable la aplicación de un Manual de Control Interno para esta área, donde se describa las políticas, procedimientos, funciones y responsabilidades de cada socio, directivo y trabajador. Principalmente a quienes están ejerciendo las funciones de gerente y presidente para que tengan un completo control y conocimiento de todas las actividades a desarrollarse en el área contable, porque son ellos los responsables del cuidado y buen manejo de los recursos de la cooperativa.

La correcta aplicación del trabajo de investigación ayudará a minimizar errores y obtener resultados confiables y favorables. Además permitirá a los directivos y socios alcanzar los objetivos de la institución a la que representan y mejorar en el desarrollo de sus funciones.

Hipótesis del problema

La Gestión Contable incide significativamente en las políticas y procedimientos del Control Interno de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Operacionalización de las variables

Las variables son los aspectos, características cuantitativas o cualitativas que son objeto de búsqueda y se las puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación. Comúnmente son consideradas como elementos principales a ser objeto de estudio en el marco teórico del problema.

Variable independiente

Es aquella cualidad o característica de una realidad, que tiene la capacidad para incidir o afectar a otras variables. En esta investigación la variable independiente es: Gestión Contable.

Variable dependiente

Es aquella cualidad o característica de una realidad en donde se centra la investigación. En esta investigación la variable dependiente es: Políticas y Procedimientos del Control Interno.

CUADRO 1: Operacionalización de la Variable Independiente – Gestión Contable.

HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTOS
La gestión contable incide significativamente en las políticas y procedimientos del Control Interno para la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.	GESTIÓN CONTABLE	La Gestión Contable se encarga del control y uso de los recursos de la empresa, del manejo eficiente de la información financiera y el control adecuado y ordenado del presupuesto, basado en el desarrollo profesional que posee el personal de la empresa.	RECURSOS DE LA EMPRESA	Humano	¿Cuenta la cooperativa con el recurso humano necesario para el cumplimiento de sus actividades?	Encuesta Entrevista
				Financieros	¿Quién es la persona responsable de la recaudación de las aportaciones realizadas por los socios?	
				Materiales	¿Conoce usted si el Informe Económico es socializado con el personal de la cooperativa?	
				Tecnológicos	¿Cuenta la cooperativa con un sistema contable?	
			INFORMACIÓN FINANCIERA	Ratios Financieros	¿La cooperativa presenta sus estados financieros con el análisis de los ratios financieros?	
				Estados Financieros	¿La Cooperativa elabora y presenta su Informe Económico Anual?	
			PRESUPUESTO	Ingresos	¿Quién es la persona responsable de la elaboración de los presupuestos?	
				Gastos	¿Conoce usted si existen controles sobre los ingresos y gastos de la cooperativa?	
			DESARROLLO PROFESIONAL	Plan de Capacitación	¿Cuenta la Cooperativa con un Plan de Capacitación?	
				Desempeño Laboral	¿Cree usted que el Manual de Control Interno contribuirá al desempeño laboral?	

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

CUADRO 2: Operacionalización de la Variable Dependiente – Políticas y Procedimientos del Control Interno.

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
La gestión contable incide significativamente en las políticas y procedimientos del Control Interno para la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO	Las políticas y procedimientos son adoptadas por las empresas con el fin de alcanzar sus objetivos, que los registros contables sean confiables, tomar decisiones acertadas, lograr la eficiencia y eficacia en sus transacciones, que exista un adecuado control contable y el desarrollo continuo de la empresa.	REGISTROS CONTABLES	Manual	¿De qué manera es presentada la situación económica de la cooperativa?	Encuesta Entrevista
				Automatizado	¿Los hechos económicos son registrados en el momento que ocurren?	
				Documentación Soporte	¿Cuándo usted realiza su aportación, le entregan un recibo como constancia de pago?	
			TOMA DE DECISIONES	Programadas	¿Con que frecuencia cree que las decisiones que toman los directivos son acertadas?	
				No Programadas	¿Conoce usted si la cooperativa tiene establecidas políticas y procedimientos para la toma de decisiones?	
			TRANSACCIONES CONTABLES	Bienes	¿Quién es la persona responsable de realizar los depósitos del efectivo recaudado?	
				Derechos	¿Cada que tiempo la cooperativa controla y da seguimiento a la deuda de los socios?	
				Obligaciones	¿Cada que tiempo se emiten informes de los movimientos contables?	
			CONTROL CONTABLE	Manual de Funciones y Responsabilidades	¿Cree usted que existe una adecuada segregación de funciones en la Cooperativa?	
				Reglamento Interno	¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con Estatutos y Reglamento Interno?	
Informes de Cumplimiento de Actividades	¿Cómo considera usted que es el control de las actividades contables por parte de los directivos?					

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

La gestión contable se ha vuelto de gran importancia en una organización. De acuerdo al criterio de varios autores, existía una gran preocupación en los propietarios de las empresas de estos siglos, porque no podían continuar controlando la gestión contable de sus negocios de manera directa y personalizada, se encontraron en la obligación de comenzar a establecer políticas y procedimientos de control interno, delegar funciones y responsabilidades a los empleados o subordinados de la empresa a la que dirigían, dejando el control absoluto de sus negocios en sus trabajadores de confianza, tomando las decisiones de acuerdo a los reportes mensuales que les era entregado.

Por tal motivo, esta situación les exigía de manera inmediata la implementación de los medios necesarios para la consecución de los objetivos y un mejor control de las actividades desarrolladas dentro de la organización, de acuerdo a esto se crea esta herramienta que con el tiempo se ha vuelto necesaria dentro de una organización llamada control interno, el mismo que le permite a los propietarios implementar técnicas, procesos, políticas y procedimientos para el manejo correcto y eficiente de los recursos y de las actividades que se desarrollan en la organización, con el único fin de que la empresa surja y mejore sus procesos.

El aplicar métodos de evaluación de control interno dentro de la organización, permite mejorar la gestión contable y para ello es necesaria la aplicación de políticas y procedimientos de control interno que contribuyan a la protección de los recursos que posee la empresa.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2 GESTIÓN CONTABLE

La gestión contable está dirigida hacia la adecuada utilización de los recursos con los que cuenta la empresa y que sean suficientes para el buen funcionamiento de la misma. Al existir una eficiente gestión contable se podrá mantener un control apropiado y ordenado de los ingresos y egresos de la organización, es decir generalmente se encarga de salvaguardar los recursos de la empresa evitando irregularidades.

He allí la importancia de que la organización posea una adecuada gestión contable que permita darle el uso correcto a los recursos financieros de la empresa. A esto (Nunes, 2012) Manifiesta:

“La gestión contable es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”. (pág. 1)

1.2.1 Recursos de la Empresa

Los recursos son todos aquellos que necesita la organización para ejecutar un trabajo o proceso y que contribuirá de manera favorable a desarrollar los objetivos planteados en este trabajo de investigación. (Blázquez & Mondino, 2011) Manifiesta que “Los recursos son los elementos, capacidades y factores tangibles e intangibles que planifican y/o disponen las organizaciones en un momento determinado para la ejecución de diferentes procesos”. (pág. 1)

1.2.1.1 Clasificación de los Recursos

A continuación se mencionarán los tipos de recursos que existen de acuerdo al criterio de (Blázquez & Mondino, 2011) quien indica que existen cinco tipos de recursos:

Recursos Materiales:

Los recursos materiales son aquellos bienes tangibles que la organización puede hacer uso para alcanzar sus objetivos. Entre los cuales existen los siguientes:

- Instalaciones: Edificios, terrenos, oficinas, herramientas.
- Materias primas: Materias auxiliares, productos en procesos.

Recursos Técnicos o Tecnológicos:

Los recursos técnicos pueden ser:

- Sistemas de Producción: De ventas, finanzas y administrativos.
- Patentes, marcas y derechos: Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos.

Los recursos técnicos son los medios tecnológicos que mantienen una relación entre las personas y los sistemas, ayudan a cumplir las tareas o fines de una organización, agilizar la realización de las actividades, estos medios pueden ser tangibles e intangibles. De acuerdo a (Munch, 2010) quien manifiesta:

“Son el conjunto de conocimientos, técnicas, procedimientos y métodos de trabajo utilizados en las organizaciones. Éstos pueden ser: equipo, operación, producto, sistemas informáticos, producción, fórmulas, patentes y marcas. Sirven para incrementar la eficiencia en el trabajo, la racionalización y la especialización”. (pág. 195)

Recursos Humanos: Poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo
- Ideas, imaginación, creatividad y habilidades
- Experiencias, conocimientos, etc.

El recurso humano es esencial dentro de una organización, son quienes ejecutan la actividad que desarrolla la empresa, crean un ambiente competitivo entre ellos para mejorar y superarse, para esto es necesario que los directivos de cada empresa mantengan su postura de trato equitativa, para evitar controversias en el ambiente laboral. Con respecto a esto (Hernández Rodríguez, 2011) indica lo siguiente:

“El personal contratado y vinculado con la empresa proporciona un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, competencias laborales y, sobre todo, creatividad para solucionar problemas de operación o de distribución. Hoy se considera que la gestión del conocimiento es un elemento clave en el desarrollo de las empresas”. (pág. 9)

Recursos Financieros:

- Propios: Aporte de socios, dinero, utilidades, etc.
- Ajenos: Préstamos, créditos bancarios, bonos.

Los recursos financieros se trata del dinero en efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez y que pertenecen a la empresa, es decir que está compuesto por efectivo, depósitos realizados a entidades financieras, préstamos adquiridos o realizados a empleados, tenencias de bonos, acciones y divisas. A esto (Munch, 2010) manifiesta lo siguiente:

“Los recursos financieros son los elementos monetarios de que dispone la empresa para ejecutar sus decisiones; éstos provienen de las aportaciones de los socios, las utilidades y las ventas, así como de los préstamos, créditos y emisión de valores”. (pág. 193)

La administración de los recursos financieros debe ser planificada y proyectada para evitar que existan situaciones como, no poder financiar alguna actividad, que el efectivo que posee pueda cubrir las obligaciones que la empresa ha contraído, de valores por cobrar y algo primordial es que la organización realice su presupuesto en cada periodo, esto le permitirá proyectar sus ingresos y gastos anualmente.

1.2.2 Información Financiera

La información financiera permite reajustar los presupuestos, distribuir el efectivo para cumplir con las obligaciones existentes, analizar próximas inversiones y que los directivos tengan la capacidad de tomar decisiones acertadas que permitan mejorar el rendimiento de la empresa obteniendo mejores utilidades o beneficios para el progreso de la organización. (Rodríguez Pinzón, 2010) Manifiesta lo siguiente:

“La información financiera es un recurso muy importante para los individuos y las organizaciones. Se puede considerar la contabilidad financiera como un sistema que proporciona información sobre datos de carácter económico, permitiendo conocer la situación y los cambios en los estados financieros, facilitando la planeación financiera y las transacciones de negocios”.

Es necesario hacer referencia que la información financiera de la empresa también va dirigida externamente como son los accionistas, bancos, acreedores, trabajadores, entre otros. La información financiera básicamente se basa en la presentación de los estados financieros, es decir conocer la realidad económica de empresa. (Abolacio Bosch, 2013) Expresa lo siguiente:

“La información financiera estará compuesta por el conjunto de informes de carácter económico y financiero que pretende mostrar la situación de la empresa, de modo que sirva como base informativa para la toma de decisiones a los distintos interesados”. (pág. 6)

1.2.2.1 Ratios Financieros

Los ratios financieros permiten conocer la situación económica actual de la empresa, se los utiliza para realizar comparaciones con otros años económicos y que refleje la evolución que ha ido teniendo a lo largo de todo ese año de actividad o inconvenientes que se le han presentado y conocer cuáles son los que ha podido superar y cuales no en el ámbito financiero, y tomar decisiones con un sustento válido.

Los ratios financieros permiten evaluar la situación económica de la organización, por tanto es necesario que se los realice al finalizar cada periodo económico. A eso (Risco García, 2013) Manifiesta que “Los ratios financieros van a permitir a la empresa estudiar la capacidad de ésta para hacer frente a las deudas contraídas con bancos, proveedores o acreedores”. (pág. 245)

1.2.2.2 Estados Financieros

Los estados financieros muestran la realidad económica de la empresa, y que esta información sea útil al momento de tomar decisiones que mejoren la situación económica de la entidad. Además muestran los resultados de las actividades que realizan los directivos y administradores con los recursos de la organización durante todo un año de labores. A esto (Nunes, 2012) Expresa “Los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad”.

En los estados financieros se resumen los recursos financieros que poseen la empresa, obligaciones contraídas, la rentabilidad y las transacciones realizadas por la empresa durante su ejercicio, es necesario que se encuentren elaborados de manera razonable y confiable para tomar decisiones acertadas y mejorar aquellas falencias existentes en la organización.

1.2.3 Presupuesto

El presupuesto es un estimado de los ingresos y gastos futuros que la entidad proyecta para su periodo económico, permite cuantificar los objetivos trazados por la empresa, esto es de beneficio para los mandos directivos y administrativos de la organización, porque les permite planear, controlar, distribuir y tomar mejores decisiones sobre los recursos económicos que posee la organización.

Ayuda a tomar las debidas correcciones en caso de existir irregularidades o desviaciones con respecto a lo planificado y plasmado en el presupuesto anual de la organización. (Munch, 2010) Dice que “El presupuesto es un documento en el que se determina por anticipado, en términos cuantitativos (monetarios y/o no monetarios), el origen y asignación de los recursos, para un periodo específico”. (pág. 47)

Control del Presupuesto

Esto se refiere a la importancia del presupuesto como una herramienta de control que permite conocer cuáles son los procedimientos y funciones del control presupuestario.

El presupuesto ha existido desde hace muchos años, incluso las personas lo realizan a diario y de manera empírica, es donde se distribuye el dinero que recibe por alguna actividad realizada para ajustarlo de acuerdo a los gastos o necesidades existentes. Aunque cabe recalcar que elaborar el presupuesto de una empresa es mucho más complicado, porque se realiza de acuerdo a términos contables, comúnmente se realiza de manera anual en el que plasman un estimado de sus ingresos anuales y los posibles gastos en los que incurrirán durante ese año económico.

1.2.3.1 Ingresos

Los ingresos son todos los recursos económicos percibidos provenientes de las ventas que haya realizado la empresa o por un incremento en los activos, estos permitirán solventar los gastos previstos en el presupuesto anual de la organización.

Es necesario mantener o innovar las diferentes fuentes de financiamiento de estas dependerán obtener los recursos económicos necesarios para financiar la ejecución de los proyectos y actividades, los ingresos son los que solventan los gastos y adquisiciones de materiales o insumos para el funcionamiento de la institución. De acuerdo a lo antes mencionado (García Sánchez, 2010) Indica lo siguiente:

“Incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o amentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones, monetarias o no, de los socios o propietarios”. (pág. 107)

1.2.3.2 Gastos

Los gastos son desembolsos de dinero que realiza la empresa con el fin de adquirir elementos indispensables para el adecuado funcionamiento de la organización y continuar con su proceso habitual o económico, los gastos deben estar considerados en el presupuesto anual de la institución de acuerdo a los ingresos que se espera percibir. De acuerdo (García Sánchez, 2010) quien manifiesta:

“Decrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumento del valor de los pasivos, siempre que no tengan su origen en distribuciones, monetarias o no, a los socios o propietarios, en condición de tales”. (pág. 107)

1.2.4 Desarrollo Profesional

El desarrollo profesional es una fase más de superación propia que experimenta cada persona, se origina en la planeación de la carrera profesional y comprende aspectos de mejoramiento y enriquecimiento de conocimientos con el único fin de lograr los objetivos dentro de la carrera profesional y la organización. Ante esto (Besosa Tirado, 2010) menciona que el desarrollo profesional es:

“Acumulación de conocimientos, modelos y experiencias propias y exclusivamente relacionadas con área específica de la ciencia: ingeniería, medicina, derecho, administración, economía, etc. La sola y sistemática acumulación de este tipo de conocimiento no nos garantiza ni el diseño ni la ejecución de la gestión administrativa, ni mucho menos de su éxito. Se requiere de un buen perfil en materia de dirigencia”. (pág. 1)

1.2.4.1 Plan de Capacitación

La capacitación es parte del entrenamiento del personal, debe ser considerada para desarrollo continuo de la empresa como una actividad planificada y permanente, la misma que esté encargada de preparar, desarrollar e integrar al personal o recurso humano con que cuenta la organización, ayudándolos a fortalecer o adquirir nuevos conocimientos, desarrollar sus habilidades y mejorar sus actitudes todo esto encaminado a que puedan desenvolverse de una mejor manera en sus puestos de trabajos y contribuir al desempeño de la organización. De acuerdo a esto (Yturalde Tagle, 2015) Indica:

“El objetivo fundamental de un Plan de Capacitación o Plan Anual de Capacitación es procurar el desarrollo sostenido de la comunidad u organización y de sus miembros, teniendo como eje al ser humano, a través del mejoramiento y desarrollo de sus competencias y de la capacidad de acción individual y comunitaria, para la satisfacción específica de las necesidades materiales, intelectuales, afectivas y sociales”. (pág. 1)

Toda organización es el resultado del desempeño de quienes la conforman, porque todos tienen algo diferente que aportar, en toda institución es necesario que el personal se mantenga capacitando de manera permanente y que exista un plan de capacitación esto ayudara a que exista un mejor desempeño en el personal y un avance continuo en la empresa.

1.2.4.2 Desempeño Laboral

Es en esta etapa donde el trabajador puede desenvolverse y demostrar sus competencias laborales, sus conocimientos adquiridos, experiencias, habilidades, actitudes que le van a permitir contribuir para el alcance de las metas o fines de la organización de acuerdo a las exigencias propias de la actividad que desarrolla la empresa. Es aquí donde el individuo tiene la oportunidad de demostrar cómo puede aportar para que la empresa alcance sus fines, dar a conocer la calidad y eficiencia de su trabajo, el cumplimiento de las políticas establecidas en la institución, aprovechamiento de sus horas laborables, en fin demostrar la idoneidad en el puesto de trabajo que desempeña. De acuerdo a esto (Anónimo, s.f.) Define:

“Desempeño Laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”. (pág. 1)

1.3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Políticas

Las políticas en las organizaciones son utilizadas como guía para que los trabajadores y directivos puedan ejecutar o llevar a cabo sus actividades sin irrespectar alguna etapa.

Estas le permitirán a cada uno de los trabajadores y directivos realizar su trabajo de manera adecuada y contribuir con el logro de los objetivos de la empresa. (Aguayo Lindao, 2013) Manifiesta “Las políticas se refieren al conjunto de valores y objetivos que conllevan a la empresa a realizar las actividades de forma estratégica”. (pág. 41)

Las políticas son establecidas por los directivos para que sean cumplidas de manera responsable y alcanzar los objetivos de la institución, son consideradas como lineamientos o directrices generales para la toma de decisiones sobre algún inconveniente que se presente continuamente dentro de la organización y que sea resuelto en base a un sustento válido ya establecido y plasmado, esto permitirá actuar ante cualquier situación de manera rápida y eficiente.

Importancia de las Políticas

Las políticas son importantes dentro de cada organización porque facilitan la implementación de técnicas, establecen todas las actividades, valores y objetivos que deben llevarse a cabo estratégicamente para el manejo adecuado de la gestión empresarial, también es necesario que sean difundidas a todo aquel que forme parte de la empresa interna y externamente para conjuntamente contribuir en el alcance de los objetivos. Ante esto, (Aguayo Lindao, 2013) “Manifiesta lo siguiente:

“Las políticas son imprescindibles para alcanzar el éxito debido a que:

- Facilita la delegación de autoridad, contribuyendo a alcanzar los objetivos.
- Motivan y estimulan al personal, al dejar a su voluntad ciertas decisiones.
- Indican al personal cómo debe actuar en sus operaciones”. (pág. 41)

Políticas Institucionales de Control Interno

Las políticas institucionales descritas a continuación se encuentran establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y en su Reglamento dirigido para toda institución que esté bajo su régimen, en este caso la organización en estudio es una cooperativa de transporte en taxis, y de acuerdo a su categoría se manifiesta lo siguiente:

De acuerdo a la (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) “Las Cooperativas de transporte en taxis sus políticas institucionales de control interno se establecen de acuerdo a lo establecido en la Ley y Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Disposiciones Generales: PRIMERA.- Las organizaciones sujetas a esta Ley, fijarán sus propios mecanismos de control interno, incluyendo la solución de conflictos internos de acuerdo con lo que se establezca en el estatuto social; pudiendo recurrir al uso de métodos alternativos de solución de controversias”.

El (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012) establece en el “Capítulo III Estructura Interna de las Organizaciones del Sector Asociativo: “Art. 21 Control Interno.- El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas”.

Procedimientos

Una organización que no cuente con un manual de procedimientos no puede realizar sus actividades de manera eficaz y eficiente, porque no se estaría realizando el proceso adecuado, no existiría una guía para su desarrollo. Para esto (Aguayo Lindao, 2013) menciona que “Los procedimientos permiten realizar de manera ordenada todas las actividades administrativas mejorando su desarrollo en función de los objetivos de la empresa”. (pág. 42)

En muchas ocasiones las actividades dentro de la empresa se las realiza de manera empírica o de acuerdo al criterio o conocimientos de la persona que las desarrolla, por tal motivo se crea la necesidad que toda organización cuente con un manual de procedimientos, que permita el desarrollo de las actividades administrativas y contables de una manera ágil, segura, correcta y en función de los objetivos de la empresa, evitando la existencia de errores y retrasos en la ejecución de las mismas, mejorando sus procesos y actividades. (Piedra Benalcázar, 2014) Con respecto a esto indica:

“El procedimiento es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos que permiten realizar una ocupación, trabajo, investigación o estudio correctamente”. (pág. 27)

Importancia de los Procedimientos

Los procedimientos se los puede definir como los pasos o directrices que deben seguirse al momento de realizar las actividades o trabajos que se ejecutan en la empresa, porque permitirán obtener los resultados esperados si se los realiza de acuerdo a lo establecido, evitando duplicidad en el cumplimiento de las responsabilidades.

De acuerdo a la importancia que tienen los procedimientos dentro de una organización (Aguayo Lindao, 2013) Hace énfasis en los puntos más relevantes en los que considera imprescindible que se cuente con procedimientos para realizar las actividades administrativas y contables dentro de empresa.

- Los procedimientos permiten promover la eficiencia y especialización.
- Define responsabilidades y evita duplicidad
- Establece como deben ejecutarse las actividades y quien es el responsable de realizarlas. (pág. 42)

Además ayudará a que las actividades administrativas, financieras y operativas se desarrollen con eficiencia y responsabilidad, permitiendo agilizar la ejecución de los trabajos y conocer a la persona encargada de realizarlo, en caso de existir errores o irregularidades dentro de los procesos ejecutados poder emitir las responsabilidades necesarias a quienes corresponda.

1.3.1 Registros Contables

Es el registro de los hechos económicos o movimientos que realiza la empresa durante su ejercicio económico, es decir da a conocer el ingreso y salida de los recursos que posee la empresa, permite controlar su estado económico. Los registros contables permiten tener un informe que puede ser mensual, trimestral, semestral o anual de los movimientos realizados y en base a esto se realiza la toma de decisiones. (Acosta Álvarez, 2014) Menciona lo siguiente:

“El término registro o asiento contable hace referencia al ingreso de información que se realiza en los libros de contabilidad a fin de construir una bitácora de todos los movimientos económicos realizados por un ente, bien sea persona natural o jurídica. En términos generales un registro contable es la representación de las transacciones que involucran el movimiento de los recursos del ente”. (pág. 1)

Generalmente se conoce que el registro contable es dónde se lleva a cabo la partida doble, es el movimiento contable mínimo de dos cuentas o asientos un débito y un crédito, al ingresar dinero en efectivo crece el activo y disminuye el pasivo, y al salir sucede lo contrario.

En los registros contables comúnmente se especifica la fecha, las cuentas que intervinieren, el valor o costo y una breve descripción de la transacción realizada, esto permite llevar un mejor control de los hechos económicos que realiza la organización.

1.3.1.1 Registro Manual

Muchas empresas en su mayoría de estructura pequeña realizan su contabilidad de manera manual, porque es algo proporcionado de forma directa por el usuario, no se ven en la necesidad de transferir las tareas, las ejecutan de manera directa, sus reportes de actividades o uso de recursos los realizan de manera manual y su costo es mínimo, (Osmond, 2014) Menciona que “Los registros manuales de contabilidad utilizan varios libros de papel para registrar las transacciones financieras. Las empresas tienen libros de contabilidad separados para cada parte del sistema de contabilidad”. (pág. 1)

Cabe recalcar que existe una gran desventaja en el uso y manejo de este tipo de registros y es que su proceso al momento de recopilar o actualizar información es demasiado lento, y no se puede conocer las transacciones realizadas de manera inmediata, provocando en muchas ocasiones inconformidad por parte de los directivos al querer tomar decisiones basadas en la situación económica de la organización a la que dirigen.

1.3.1.2 Registro Automatizado

En su gran mayoría las empresas han optado por hacer uso de un sistema automatizado o computarizado para realizar el registro de los hechos económicos que realiza la organización. Aunque el uso de este mecanismo de registros automatizados involucra incurrir en costos o gastos representativos para la organización. A esto (Osmond, 2014) Manifiesta que:

“Los sistemas informáticos permiten a los contadores crear análisis de tendencias y reportar cualquier variación de forma rápida y precisa. Además las transacciones de todas las divisiones de la compañía son accesibles a través de los sistemas contables computarizados, brindando a los contadores el mejor acceso a la información financiera”. (pág. 1)

El contar con un sistema que permita registrar o procesar la información de manera inmediata ayudará a que pueda contar con informes muchos más rápidos, minimizando los errores y aumentando la eficiencia en los registros, que pueda respaldar la información a través de la copia de seguridad, es decir que todas las transacciones se pueden guardar y en caso de algún contratiempo contar con la copia de seguridad.

1.3.1.3 Documentación Soporte

Para una organización es primordial poseer toda la documentación de soporte, porque servirá de respaldo para justificar todas las operaciones económicas realizadas y que deben ser registradas en el sistema contable, es la manera correcta de justificar los gastos e ingresos realizados con los recursos de la empresa, evitando que existan irregularidades o errores en el manejo del dinero en efectivo de la organización. Generalmente los gastos que no se encuentran debidamente justificados a través de facturas o algún documento válido, los valores son descontados del sueldo de la persona que realizó la compra y no presentó un documento válido que la sustente.

Los documentos de soporte deben contener información como: Nombre o razón social de la empresa que emite, número y fecha del comprobante, descripción del contenido, firmas de las personas responsables de elaborar, revisar y aprobar el documento. (Gómez, 2010) Indica lo siguiente “Los soportes contables son los documentos que sirven de base para registrar las operaciones comerciales de una empresa, tales que se debe tener un especial cuidado al momento de elaborarlos”. (pág. 1)

A continuación se muestra los principales documentos soporte que generalmente se emiten en las empresas:

- Recibo de Caja: En este constan los ingresos recaudados en efectivo por la organización.
- Facturas de Compra – Venta: La factura es un soporte contable comúnmente utilizado, en ella se detalla información relevante de los artículos adquiridos o vendidos y los impuestos producidos.
- Comprobantes de depósito y retiro de cuentas bancarias: Los bancos o entidades de ahorro y crédito han diseñado un sin número de formas que entregan a sus clientes, por ejemplo las libretas de ahorro que son utilizadas para depositar o retirar dinero.
- Nota de Débito: Es un comprobante que utilizan las empresas para cargar a la cuenta de sus clientes valores ya sea por concepto de omisión o error al momento de facturar y también por intereses causados por financiación o mora en el pago de sus deudas u obligaciones.
- Nota de Crédito: Este es un comprobante y es utilizado cuando la empresa concede descuentos y que estos no se encuentren reflejados en la factura, o cuando los clientes realizan devoluciones de mercadería.
- Cheque: Es un documento utilizado para que la persona que lo posea pueda girar a orden de otra persona para cancelar una determinada cantidad de dinero.
- Comprobante de pago: Es un documento que respalda el pago o cancelación de una determinada cantidad de dinero que adeuda por un bien y/o servicio recibido.

1.3.2 Toma de Decisiones

En las organizaciones quienes ejercen esta función son los directivos, administradores, las máximas autoridades, ellos deberán tomar decisiones estratégicas definiendo las políticas y procedimientos a seguir con el único fin de alcanzar los resultados planteados, estas decisiones serán las que beneficien o perjudiquen a la empresa. De acuerdo a la toma de decisiones (Definición.de, 2015) menciona lo siguiente:

“Una decisión es una resolución o determinación que se toma respecto a algo. Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas”. (pág. 1)

La toma de decisión nos manifiesta que el problema o situación que se presentó en su momento fue valorado, analizado profundamente, se plantearon varias alternativas de solución, se escuchó el criterio de cada miembro de la junta directiva y que finalmente se pudo elegir la mejor alternativa de solución para el mejoramiento o beneficio de la empresa.

1.3.2.1 Decisiones Programadas

Las decisiones programadas son aquellas que se toman de manera frecuente y en muchas ocasiones se vuelven rutinarias, si el tipo de problema que se trata de resolver es repetitivo o se presentan con regularidad ya se cuenta con un método de solución y por tanto ya se tiene conocimiento de los pasos a seguir, son decisiones ya estructuradas, los empresarios o directivos no se ven en la necesidad de realizar un proceso de solución, se rigen en los pasos que ya se han seguido anteriormente en casos iguales o similares. De acuerdo a (Castaño Duque, 2014) quien manifiesta:

“Este tipo de decisiones se toma de acuerdo a reglas, políticas o procedimientos previamente acordados; la finalidad es facilitar la toma de decisiones en situaciones recurrentes y sumamente comunes dentro del entorno propiamente empresarial, puesto que limitan o excluyen alternativas”. (pág. 1)

Estas decisiones comúnmente son acertadas y eficaces porque los directivos o gerentes se basan en las políticas o procedimientos ya establecidos, por tanto no implica emplear mucho tiempo al momento de tomar la decisión. Aunque lo negativo de este tipo de decisiones es que no le permiten a los gerentes o directivos tomar decisiones con la mayor libertad empresarial, de acuerdo a su enfoque, análisis y pronóstico.

1.3.2.2 Decisiones No Programadas

Las decisiones no programadas son aquellas circunstancias nuevas o llenas de novedades y para las cuales no existe un manual o no están establecidos los pasos a seguir. En este caso el rol del gerente o administrador es muy importante, las decisiones que tome deben ser eficientes y únicas para esa situación y dar como resultado una solución. Con respecto a esto (Castaño Duque, 2014) Indica lo siguiente:

“Este tipo de decisiones aborda problemas poco frecuentes o excepcionales, si un problema no se ha presentado con la frecuencia suficiente como para que lo cubra una política o si resulta tan importante que merece un tratamiento especial, deberá ser manejado como una decisión no programada”. (pág. 1)

Estas decisiones implican más tiempo para llevarlas a cabo, porque un gerente no puede dar a conocer el resultado de su decisión de manera anticipada. Son aquellas decisiones que no se encuentran estructuradas y se presentan en situaciones poco comunes.

1.3.3 Transacciones Contables

Las transacciones contables son los hechos económicos en los que incurre la organización, de acuerdo a su actividad ya sea compra y venta de bienes o servicios. Estos hechos deben ser contabilizados y poseer su respectivo documento soporte que abalice la realización de dicha transacción. De acuerdo a este tema (Chambi Zambrano, 2011) manifiesta “Las transacciones contables u operaciones comerciales son actos de poder comprar o vender bienes, valores y/o servicios a crédito o contado, suscitadas en una empresa a una determinada fecha”. (pág. 1)

1.3.3.1 Bienes

Los bienes son todo aquello que físicamente posee o le pertenece a la organización, cabe recalcar que también es inmaterial cuando hablamos del dinero con el que cuenta la empresa para hacer frente a sus obligaciones o adquirir los recursos necesarios para su actividad económica. De acuerdo a esto (Rodríguez Domínguez, Gallego Álvarez , & García Sánchez , 2010) indican que los “Elementos materiales tangibles utilizados por la empresa en su actividad económica (bienes de uso: edificios, maquinarias) y/o para intercambiarlos en el mercado (bienes de cambio: mercaderías)”. (pág. 7)

1.3.3.2 Derechos

Los derechos son aquellas deudas que otras personas o empresas tienen pendiente de pago hacia la empresa, como son los préstamos concedidos a los empleados o a otras entidades, los valores que los clientes adeudan a la empresa, estos son considerados derechos de la empresa. (Rodríguez Domínguez, Gallego Álvarez , & García Sánchez , 2010) Mencionan que los derechos son:

“Elementos inmateriales intangibles que representan situaciones jurídicas acreedoras de la empresa hacia terceros que se pueden materializar en dinero (clientes, depósitos en bancos, acciones de otras empresas), en bienes y servicios (anticipo a proveedores) o permiten el uso de ciertos elementos (patentes, marcas)”. (pág. 7)

1.3.3.3 Obligaciones

Las obligaciones son aquellas deudas o responsabilidades contraídas por la empresa en tiempos pasados y que debe hacer frente, cuya cancelación da lugar a una disminución de recursos que puedan provocar beneficios futuros. Entre las obligaciones que pueden existir están las contraídas con entidades financieras o proveedores. (Rodríguez Domínguez, Gallego Álvarez , & García Sánchez , 2010)

Definen como:

“Elementos inmateriales intangibles que representan situaciones jurídicas deudoras de la empresa hacia terceros que se pueden materializar en dinero (proveedores, préstamos bancarios) o en bienes y servicios (anticipo de cliente). (pág. 8)

1.3.4 Control Contable

El control contable son técnicas utilizadas al momento de desarrollar alguna actividad y verificar que el registro de los hechos económicos sea el correcto, salvaguardar los recursos de la empresa y que cada movimiento ha realizarse sea respaldado con la documentación de respaldo correspondiente, evitando que existan errores en este proceso. (Definición. org, 2014) Manifiesta que el control contable es:

“Procedimiento administrativo empleado para conservar la exactitud y la veracidad en las transacciones y en la contabilización de éstas; se ejerce tomando como base las cifras de operación presupuestadas y se les compara con las que da como resultado la contabilidad”. (pág. 1)

1.3.4.1 Manual de Funciones y Responsabilidades

Función

Las funciones son actividades que debe realizar una persona en cumplimiento de su trabajo y consisten en una orientación de manera general de las actividades a realizar por el personal que forma parte de la institución, es decir es todo aquello que le compete al trabajador en función de su puesto de trabajo. Con respecto a esto (Zambrano Guerrero, 2013) Manifiesta que las funciones son el “Conjunto de tareas realizadas por una persona, que forman un área definida de trabajo. Suelen mantener entre sí una relación de proximidad física o técnica”. (Pág. 28)

La segregación de funciones dentro de una organización es primordial consiste en la asignación de una tarea o actividad a realizar, que se la ejecute de la mejor manera contribuyendo al alcance de los objetivos de la organización. De esta manera se mejora la ejecución de las actividades porque se las realiza de manera ordenada y responsable.

Responsabilidad

Las responsabilidades dentro de una organización consiste en asignar a una persona la dirección y vigilancia de algún trabajo o labor y en caso de que no se cumpla con los objetivos propuestos esta persona estará en la obligación de responder por dicho trabajo o si fue asignado a una tercera persona que no haya cumplido con lo encomendado, hacerlo conocer para tomar las medidas correctivas de forma inmediata y continuar con la ejecución de dicha actividad para que no afecte a la organización de ninguna manera. (Rodríguez Valencia, 2012) Indica lo siguiente:

“La responsabilidad se relaciona con el flujo de autoridad y obligaciones, y el subordinado tiene la obligación de cumplir con sus responsabilidades y ejercer la autoridad en los términos de las políticas fijadas.

La responsabilidad puede definirse como la obligación de responder por la ejecución de los deberes asignados, además tiene un carácter personal, por consiguiente, no se puede delegar”. (Pág. 14)

Toda delegación de tareas y autoridad lleva asignada una responsabilidad para quien la recibe. La responsabilidad final siempre será del mando que tiene a su cargo al subalterno al que delegó autoridad. Ante los mandos superiores, ambos son responsables del resultado de la tarea encomendada. Este punto es de primordial importancia y no debe ser olvidado en ningún caso, somos responsables de entregar responsabilidad a una persona y ante nuestros superiores, de los resultados de entrega.

Manual de Funciones

Dentro de una organización es indispensable que exista un manual de funciones porque es de gran relevancia en la consecución del rendimiento que se espera de los trabajadores en el cumplimiento de sus actividades laborales. Esta herramienta de gestión debe permanecer en una constante revisión, modificación y actualización para que sea adaptada a las nuevas disposiciones, esto permite que exista una mejor selección, desempeño del personal y la existencia de una eficiente cultura organizacional. Con referencia a esto (González Sánchez, 2012)

Manifiesta:

“Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa”. (pág. 1)

1.3.4.2 Reglamento Interno

El reglamento interno dentro de una organización mantiene un rol muy importante, es el medio donde el empleador establece las obligaciones y prohibiciones a las que debe sujetarse el trabajador para el desarrollo de sus actividades laborales. (Schild, 2010) Indica que “El reglamento interno de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y los trabajadores en sus relaciones de trabajo”.

Es considerada como una herramienta útil para resolver algún inconveniente que se llegase a presentar dentro de la organización, en caso de no existir provocaría conflictos al momento de sancionar a un empleado por algún acto incorrecto, porque no existiría ninguna base sustentable que respalde una decisión sancionatoria. El reglamento interno contempla temas no establecidos en las leyes y que son establecidas por las organizaciones. Con respecto a esto (Anónimo, s.f.) Menciona:

“Regula las relaciones laborales dentro de una empresa, se trata básicamente de una lista de condiciones de trabajo que ayudan al funcionamiento práctico de una empresa y si no son respetadas, dan lugar a una sanción”.
(pág. 1)

1.3.4.3 Informe de Cumplimiento de Actividades

El informe de cumplimiento de actividades es una herramienta de evaluación utilizada para medir el rendimiento y comportamiento del trabajador dentro de su jornada de trabajo, conocer si ha cumplido en un tiempo determinado con sus metas u objetivos programados y presentados en su cronograma de trabajo a su jefe inmediato. Es una manera de realizar un seguimiento a las actividades, funciones y responsabilidades que ejerce cada trabajador y evaluar su desempeño laboral.

1.4 MARCO LEGAL

Toda empresa constituida y establecida en el Ecuador debe regirse a la Constitución de la República, Plan Nacional del Buen Vivir y demás leyes que le conciernan de acuerdo a la actividad a la que se dedique.

1.4.1 Constitución de la República del Ecuador

La Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota se acopla a la Constitución tomando como base:

(Constitución de la República del Ecuador, 2008) “En el Título VI, Régimen de Desarrollo, en el capítulo cuarto de la Soberanía Económica en la sección primera llamada Sistema Económico y Política Económica:

Art 283: El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo a la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.

Así también manifiesta en el Título VII Régimen del Buen Vivir, Capítulo Primero Inclusión y equidad de la Sección Duodécima denominada Transporte:

Art 394: El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias”.

1.4.2 Plan Nacional del Buen Vivir

La empresa en estudio se sujeta al Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 en los siguientes objetivos:

(Plan Nacional del Buen Vivir , 2013) Establece “En el objetivo 3 para el buen vivir mejorar la calidad de vida de la población lo siguiente: Garantizar el acceso a servicios de transporte y movilidad incluyentes, seguros y sustentables a nivel local e internacional.

En el objetivo 8 Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible: Profundizar las relaciones del Estado con el sector popular y solidario. Articular la relación entre el Estado y el Sector privado”.

1.4.3 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y Reglamento

Al estar constituida y funcionando legalmente como cooperativa de transporte en taxis su actividad y operación es regulada y sometida al cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento conexo. Por tanto la Cooperativa debe cumplir con todo lo establecido en esta Ley, para que pueda continuar con sus actividades sin inconvenientes.

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011) Establece “En la **Sección 3 artículo 21 Sector Cooperativo.-** Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las Cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Artículo 28 Cooperativas de Servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud”.

(Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y, 2012) “En el Párrafo II Cooperativas de Transporte en su artículo 83: Definición y Clases.- Son las constituidas para prestar servicio de transportes de personas o bienes, por vía aérea, terrestre, fluvial o marítima. No se podrán constituir sin el permiso de operación respectivo.

Artículo 89.- Las autorizaciones para la prestación del servicio de transporte, se concederán por la Autoridad competente a favor de las cooperativas y no individualmente a sus socios. Para la constitución, organización, control y regulación de las cooperativas de transporte aéreo, marítimo y terrestre, se estará a lo previsto en las Leyes de la materia respectiva y demás disposiciones que para el efecto dicten los órganos de control y regulación competentes.

Además indica en su artículo 44 numeral 13: Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa”.

1.4.4 Estatuto de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota

(Estatuto de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, 2010) Indica:

“**Art 4.- Actividades:** Sin perjuicio de las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, teniendo al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Adquirir, administrar, arrendar, enajenar, importar y exportar, toda clase de bienes muebles, inmuebles, vehículos, necesarios para el cumplimiento de su objeto social;
2. Fomentar el desarrollo cultural, social y moral de sus socios organizado eventos educativos, sociales, culturales y deportivos, y gestionando becas para su capacitación;

3. Brindar asesoramiento y asistencia técnica a sus socios, procurando la unificación de la marca de los vehículos de sus socios;
4. Crear por sí misma o contratar la preferencia con entidades del sistema cooperativo o societario, nacional y/o extranjeras, líneas de crédito y seguros sobre bienes y personas;
5. Crear la unidad de capacitación, perfeccionamiento y especialización profesional para beneficio de los socios y sus familias, en temas como el mejoramiento en la prestación del servicio de transportes, la Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial; la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, sus reglamentos, ordenanzas municipales y resoluciones de los Organismos Nacionales y Locales de Planificación, Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, régimen de seguros y reclamaciones; solidaria y ayuda mutua, promoción turística, mercadeo y otros que propendan a la realización personal de cada uno de sus miembros;
6. Promover y cuidar el medio ambiente mediante la utilización preferente de combustibles alternativos que sean ecológicos, limpios, seguros y económicos;
7. Promover las relaciones con organismos cooperativos y gremiales de la transportación nacional e internacional, tendientes a fortalecer el movimiento cooperativo;
8. Adquirir, construir, arrendar o administrar estaciones de servicio, lubricadoras, vulcanizadoras, comisariatos de repuestos de vehículos, accesorios, neumáticos, lubricantes y más artículos que fueren menester para el efecto funcionamiento de los vehículos de propiedad de los socios de la cooperativa”.

1.4.5 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

(Ley Orgánica Transporte Terrestre y Seguridad Vial) Indica:

“**Art 1.-** La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Art 15.- El Ministro del Sector será el responsable de la rectoría general del Sistema Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en coordinación con los GAD's, expedirá el Plan Nacional de Movilidad y Logística del transporte y supervisará y evaluará su implementación y ejecución”.

1.4.6 Normas Internacionales de Contabilidad

(Normas Internacionales de Contabilidad) Indica:

“**NIC 1.- Presentación de Estados Financieros:** El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, esta Norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros, y a continuación ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija requisitos mínimos sobre su contenido.

NIC 8.- Políticas Contables, cambios en las estimaciones contables y errores: El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. La Norma trata de realizar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en ejercicios anteriores, y con los elaborados por otras entidades”.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como meta el cumplimiento de los objetivos planteados, mediante la aplicación de métodos y técnicas de recolección de datos que permitieron obtener toda la información necesaria para diagnosticar las principales necesidades de la organización, contribuyeron significativamente para el desarrollo de la propuesta de un Manual de Control Interno que permita mejorar la gestión contable de la empresa.

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El investigador en su planificación consideró la estructura del estudio, todos los aspectos relacionados a la recolección de datos, que permitieron alcanzar el objetivo de la investigación y se procedió a desarrollar la propuesta, por tanto es necesario que previo a la selección del diseño de investigación se tengan claro los objetivos del objeto de estudio. Según (Aniorte Hernández, 2013) considera que:

“El Diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable”.
(pág. 1)

Para esta investigación se consideró un enfoque cuanti-cualitativo este método permitió descubrir nuevos acontecimientos, se tuvo que medir los resultados obtenidos, desarrollar su análisis correspondiente, contiene un aspecto metodológico para la población, donde se desarrolló actividades, planes, estrategias y programas que tuvieron como objetivo la aplicación de un Manual de Control interno para el área contable.

Es necesario mencionar que el éxito de los resultados de una investigación depende del desarrollo de una adecuada elección del diseño de investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación: Quinta Edición, 2010) Manifiesta:

“El método cuanti-cualitativo o mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”. (pág. 346)

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de este trabajo investigativo es que la propuesta es realizable, se identificó con este estudio que permite solucionar el problema existente en la empresa y otorgar beneficios a la institución. Dentro de esta investigación hace referencia a la búsqueda de soluciones para la problemática que presentó la organización, a través de la propuesta que consistió en un Manual de Control Interno para el Área Contable.

Esto se llevó a cabo mediante:

- Diagnóstico de las necesidades u objeto de estudio ante la problemática.
- Realización de encuestas para obtener información relevante, confiable y oportuna.
- Utilización de instrumentos de acuerdo al tipo de investigación.
- Manifestación de criterio propio de acuerdo a los datos y resultados obtenidos.

Con este trabajo de investigación se proyecta dar viabilidad y solución a los problemas por los que atraviesa la institución actualmente.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se utilizaron tres tipos de investigación que permitieron obtener la información necesaria y confiable a través de técnicas, métodos e instrumentos de investigación establecidos en este trabajo para el alcance de los objetivos propuestos.

2.3.1 Investigación de campo

Este tipo de investigación permitió extraer información verídica del problema encontrado en la organización considerada para este estudio y se la desarrolló en el lugar de la investigación. Para esto se realizaron entrevista al gerente y encuestas a los socios y usuarios del servicio que brinda la institución, son considerados los instrumentos de recolección de datos más utilizados para este tipo de trabajos investigativos. Según (Bermeo, 2011) manifiesta que:

“Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados”. (pág. 1)

2.3.2 Investigación histórica

También se realizó una investigación de la evolución histórica de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, situación administrativa y contable. Los directivos proporcionaron toda la información y datos necesarios para este estudio.

Esta investigación permitió realizar una comparación entre las situaciones pasadas y las actividades actuales dentro de la entidad y poder plasmar la situación real por la que atraviesa actualmente la cooperativa y los cambios en los que hay y debe de incurrir para mejorar su gestión. De acuerdo a este tema (Bernal Torres, 2010) expresa lo siguiente:

“La investigación histórica tiene como principales fuentes y técnicas de obtención de la información, la revisión documental, los vestigios y objetos reales, así como en algunos casos personas que tuvieron relación directa con los hechos estudiados o quienes, aunque no tuvieron relación directa con esos hechos, cuentan con información válida y confiable”. (pág. 111)

2.3.3 Investigación documental

Para la recolección de información en esta investigación se utilizaron fuentes primarias y secundarias, las fuentes primarias son: La información que se tomó del Reglamento, Estatuto Interno y archivos existentes de la Cooperativa; mientras que las secundarias se obtuvo mediante la revisión de documentos, libros, revistas, entre otros.

Con referencia a este tema (Bernal Torres, 2010) manifiesta “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”. (pág. 111)

2.4 Métodos de investigación

El método es un medio que contribuye al cumplimiento de los objetivos de la investigación. Para este trabajo los métodos utilizados fueron: Método inductivo e histórico-comparativo. Según (Cheesman, 2010) el método de investigación “Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva para alcanzar un determinado fin”.

2.4.1 Método inductivo

Este método permitió a la empresa identificar las diferentes causas de la problemática antes planteada, tales como: deficiente comunicación, inexistencia de un manual de funciones y responsabilidades, deficiente gestión contable, entre otros aspectos relevantes que han venido aconteciendo desde la constitución de la cooperativa hasta la actualidad.

Según (Bernal Torres, 2010) “Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría”. (pág. 59)

2.4.2 Método histórico comparativo

Se han establecido antecedentes de la variable independiente gestión contable y de la variable dependiente políticas y procedimientos del control interno; se buscó información relevante de las variables, con la finalidad de establecer su relación, su impacto causa y efecto; esto sirvió para el inicio de esta investigación. De acuerdo a (Bernal Torres, 2010) el método histórico comparativo es un:

“Procedimiento de investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales que consiste en establecer la semejanza de esos fenómenos, infiriendo una conclusión acerca de su parentesco genético, es decir, de su origen común”. (pág. 60)

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son los medios o mecanismos utilizados para recolectar, analizar e interpretar la información obtenida que permite alcanzar el fin deseado. Entre las técnicas utilizadas para el desarrollo de este trabajo de investigación están las siguientes:

2.5.1 Entrevista

A través de esta técnica se pudo obtener información importante que contribuyó en el proceso de la investigación, permitió establecer un diálogo directo con el gerente de la Cooperativa permitiendo adquirir información confidencial y verídica de manera que la investigación resultó efectiva. (Bernal Torres, 2010) Manifiesta que la entrevista es:

“Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio”. (pág. 194)

La entrevista estuvo conformada por 10 preguntas referentes a la gestión contable que se desarrolla en la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.

2.5.2 Encuesta

A través de la encuesta se recolectó toda la información necesaria para llevar a cabo este proceso de investigación, donde se formularon una serie de preguntas relacionadas al tema de investigación. Según el criterio de (Bernal Torres, 2010) la encuesta “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas”. (pág. 194)

2.6 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista y el cuestionario los mismos que fueron realizados de acuerdo al tema de interés y a los objetivos planteados en el estudio de investigación, éstos permitieron obtener información veraz y confiable.

2.6.1 Cuestionario

A través de esta técnica que estuvo formulada por preguntas cerradas y de opciones múltiples se logró obtener información relevante que contribuyó al avance de esta investigación, por medio de un análisis e interpretación de resultados obtenidos, en este caso estuvo dirigida a los socios de la Cooperativa y los usuarios de este servicio de transporte. (Niño Rojas, 2011) Indica que:

“Es la técnica que permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para tal fin”. (pág. 6)

2.6.2 Guía de entrevista

La entrevista estuvo dirigida al gerente de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” el Sr. Raúl González Tomalá y fue estructurada con preguntas abiertas, esta herramienta permitió la recolección de datos necesaria para el proceso de investigación. De acuerdo a (Niño Rojas, 2011) quien expresa que:

“Es una técnica fundamentalmente de tipo oral, basada en preguntas y respuestas entre entrevistador y participantes, que permite recoger las opiniones y punto de vistas de dichos participantes o, eventualmente, según objetivos, intercambiar con ellos en algún campo”. (pág. 6)

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

En toda investigación se establece la población a estudiar, de ella se extrae la información requerida para su respectivo estudio y dar una alternativa de solución.

Una población en la investigación es conocida como una colección bien definida de individuos u objetos que tienen características similares. Todas las personas u objetos de estudio dentro de una determinada población por lo general tienen una característica o rasgo en común que se convierte en el centro de una investigación. Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación: Quinta Edición, 2010) “La población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (pág. 174)

En este estudio la población correspondió a todos los individuos que forman parte o tienen relación directa o indirectamente con la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”. Los involucrados en este trabajo de investigación fueron todos los habitantes del Cantón Salinas 68.675 de acuerdo al último censo realizado en el 2010 por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), los socios de la Cooperativa, principalmente quienes ejercen las funciones directivas del Consejo de Administración, Vigilancia y Gerencia y quienes desempeñan las funciones administrativas de contador y secretaria. El universo del presente trabajo de investigación es de 68.710 involucrados, como se detalla a continuación en el siguiente cuadro:

CUADRO 3: Población

Población	Nº
Habitantes (Usuarios)	68.675
Socios o Accionistas	33
Contador	1
Secretaria	1
TOTAL	68.710

Fuente: Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”
Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

2.7.2 Muestra

Es el subconjunto o porción representativa de una población que recoge todas las características, cualidades, propiedades de la población en estudio. Para que una investigación sea confiable se debe aplicar un muestreo, esta es una técnica que permite calcular la muestra de una población asegurando la confiabilidad necesaria de la investigación. (Bernal Torres, 2010) Expresa que:

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (pág. 161)

Según los autores existen dos tipos de muestreos: el probabilístico y el no probabilístico. A continuación se muestra algo breve de su definición para su mejor comprensión.

Muestreo probabilístico

Se caracteriza porque considera aquellos elementos que cuentan con la misma posibilidad de ser elegidos y requiere de fórmula. Entre los tipos de muestreo probabilístico están: muestreo aleatorio simple, muestreo aleatorio estratificado, sistemático y por conglomerado. A esto (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010) expresa:

“Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis”. (pág. 176)

Muestreo no probabilístico

Este muestreo no requiere de fórmulas sino más bien va en función de las características de la investigación, busca una representatividad de la población. A esto (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2010) dice:

“La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación”. (pág. 176)

Para el objeto de estudio y bajo la consideración de la autora se utilizó el muestreo probabilístico, con el muestreo aleatorio simple; este trabajo de investigación consta de muestras escogidas al azar de la totalidad de la población a considerarse, este tipo de fórmula es el más utilizado y permitió obtener información apropiada por parte de la muestra considerada para esta investigación.

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

En el cálculo de la muestra se deberá utilizar la siguiente formula, que cumplirá con los subsiguientes atributos:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N - 1)^2 + Z^2(P * Q)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

P: Posibilidad de que ocurra un evento – 0.5

Q: Posibilidad de que no ocurra un evento – 0.5

E: Margen de error – 0.05

Z: Nivel de confianza – 1.96

FÓRMULA CÁLCULO DE LA MUESTRA

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N - 1)^2 + Z^2(P * Q)}$$

Desarrollo:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0,50 * 0,50 * 68710)}{(0.05)^2(68710 - 1) + (1.96)^2 + (0,05 * 0,05)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 17177.5}{(0.0025) * (68709) + (3.8416) + (0.0025)}$$

$$n = \frac{65989.08}{171.7725 + 3.8416 + 0.0025}$$

$$n = \frac{65989.08}{175.6166}$$

$$n = 375.76$$

$$n = 376$$

CUADRO 4: Muestra

GRUPO	MUESTRA
Usuarios	341
Socios	33
Contador	1
Secretaria	1
TOTAL	376

Elaborado por: Ruidiaz Landivar Cindy Raquel

Una vez aplicada la fórmula se obtuvo el número real de las personas a encuestar, el resultado se muestra en el cuadro N° 4.

2.8 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los procedimientos son el conjunto de descripciones necesarias para desarrollar una actividad relacionada a un proceso y que cambia de acuerdo a los requisitos y tipo de resultado esperado.

En el desarrollo de la propuesta fue necesario aplicar una investigación de campo porque ameritó la realización de un estudio de los procedimientos que se desarrollan en el área contable, y de esta manera lograr conocer la realidad de la Cooperativa de Transporte en Taxis en estudio.

Este proyecto exigió formar una investigación documental y de campo que ayudó a obtener datos relevantes que sirvieron de guía para su realización. También se aplicaron técnicas primarias y secundarias de recolección de datos como son de tipo documental y de campo, que permitieron obtener información veraz y oportuna.

Los instrumentos de recolección de datos utilizados en este trabajo de investigación fueron la entrevista y cuestionarios, esto contribuyó para la elaboración del Manual de Control Interno para el área contable que permita mejorar la gestión contable de la Cooperativa.

La información recolectada se procedió a ordenarla, luego tabularlas y procesarlas mediante cuadros estadísticos, para su análisis con el fin de interpretar los resultados obtenidos en las técnicas de investigación utilizadas de forma clara y sencilla.

Los lineamientos del procesamiento son los siguientes:

- Planteamiento del problema.
- Revisión bibliográfica.
- Definición de la población, selección de la muestra.
- Consecución del sistema de variables.
- Ensayo piloto del instrumento.
- Estudio de campo.
- Proceso y análisis de datos.
- Conclusiones y recomendaciones.
- Formulación de la propuesta.
- Preparación y redacción del informe final.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

La entrevista se aplicó al gerente de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” con el objetivo de recabar información relevante sobre la gestión contable de la institución a la que representa. A continuación se detalla cada una de las interrogantes planteadas en la entrevista y su correspondiente interpretación.

1. ¿Cuántos socios actualmente son parte de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”?

Actualmente la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” ubicada en el Cantón Salinas está conformada por 33 socios, un contador y una secretaria.

2. ¿En qué aspectos cree usted que ha evolucionado la Cooperativa en estos tres últimos años?

Al pasar de los años la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” ha mejorado en el área contable, se contrató los servicios de un contador para que sea el encargado de los asuntos correspondientes a esa área, tiempo atrás las actividades contables se las realizaba de manera empírica, sin un sustento válido, aunque existen cosas aún por mejorar.

3. ¿Cómo están distribuidas las funciones en las actividades administrativas de la Cooperativa?

Las funciones administrativas están divididas de la siguiente manera: El Consejo Administrativo es el responsable de las actividades administrativas de la institución y en conjunto con el Consejo de Vigilancia se encarga de la toma de decisiones con la intervención de la Asamblea General que la conforman los socios de la cooperativa.

4. ¿Cada qué tiempo se realizan reuniones o asambleas con los socios de la Cooperativa?

Las reuniones o asambleas se las realiza una vez al mes para el reporte mensual de los recursos de la Cooperativa y las actividades realizadas.

5. ¿De qué manera se realiza la toma de decisiones en la Cooperativa?

La toma de decisiones la realiza el Gerente junto al Consejo Administrativo, Vigilancia, Asamblea General y con las debidas recomendaciones del Contador.

6. ¿Cuenta la Cooperativa con un Plan de Capacitación?

En el presupuesto anual de la Cooperativa existe un rubro designado para capacitación, pero no exactamente un plan de capacitación para ejecutarse, se han recibido capacitaciones por parte de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), pero no capacitaciones sobre administración y contabilidad.

7. ¿Se les da a conocer a los socios el Informe Económico y cada que tiempo se lo realiza?

Cada mes se presenta un informe económico a los socios de la Cooperativa, el mismo que es presentado por el contador, con las debidas aclaraciones y sugerencias.

8. ¿Se elabora el presupuesto anual de la Cooperativa y quienes lo realizan?

La Cooperativa si elabora su presupuesto anual considerando los ingresos y gastos y la persona responsable de realizarlo es el contador en conjunto con el gerente y presidente de la institución.

9. ¿Está de acuerdo con la propuesta de un Manual de Control Interno para el área contable de la Cooperativa?

De acuerdo al criterio del Gerente de la Cooperativa considera que es necesario que la institución posea un Manual de Control Interno para el área contable.

10. ¿Cómo cree usted que contribuirá el Manual de Control Interno en la Cooperativa?

El Gerente de la Cooperativa manifiesta que el Manual de Control interno contribuirá de manera positiva a la Cooperativa, porque permitirá mejorar sus procesos, políticas y normas, existiendo un mayor control sobre cada una de sus actividades.

3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Resultados de la encuesta aplicada a 341 usuarios de este medio de transporte.

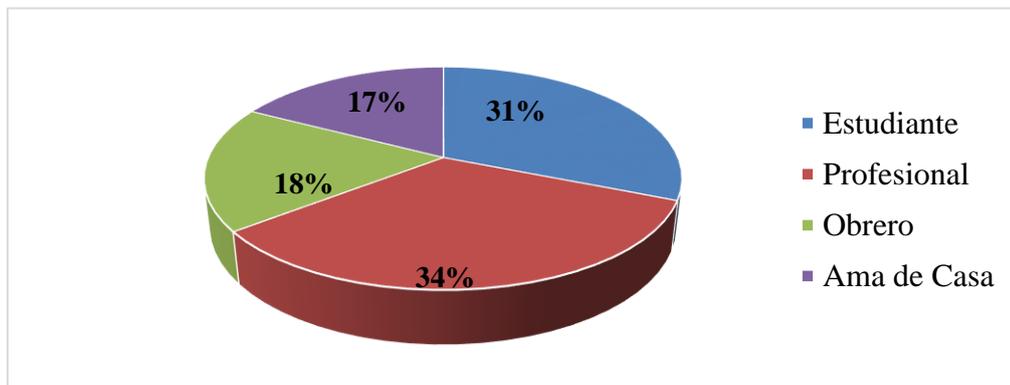
TABLA 1: Ocupación actual

Ítem	¿Cuál es su ocupación actualmente?		
	Variación	Frecuencia	Porcentaje
1	Estudiante	106	31%
	Profesional	114	33%
	Obrero	62	18%
	Ama de Casa	59	17%
	Total	341	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

GRÁFICO 1: Ocupación actual



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la información reflejada en la tabla y gráfico N°1 indica que el 34% de las personas encuestadas para este trabajo de investigación su ocupación actualmente es de actividad profesional, el 31% manifiesta que son estudiantes, el 18% que son obreros y finalmente existe un 17% que menciona tener como ocupación ama de casa.

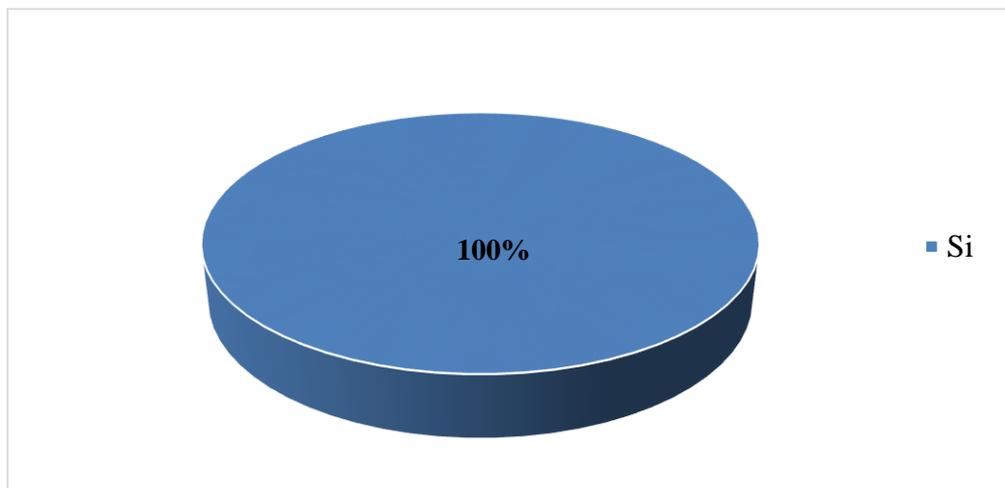
TABLA 2: Utilización del Servicio

Ítem	¿Utiliza usted el servicio de taxi como medio de transporte?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
2	Si	341	100%
	Total	341	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

GRÁFICO 2: Utilización del Servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los usuarios y que se visualiza en la tabla y gráfico N°2 acerca de si utilizan el servicio de taxi como medio de transporte, podemos ver que el total (100%) de la población considerada para esta encuesta manifestó que si utiliza este tipo de servicio para movilizarse en un determinado momento mientras realiza sus actividades diarias.

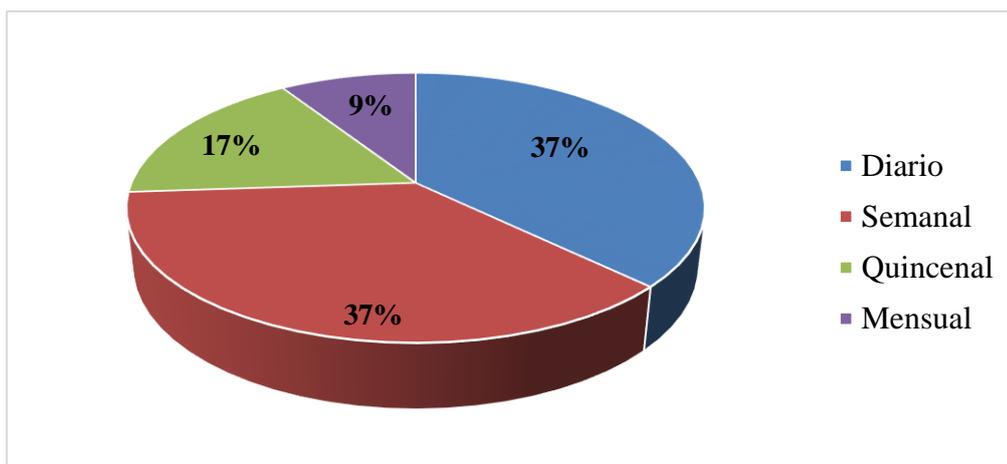
TABLA 3: Frecuencia de utilización del Servicio

Ítem	¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de taxi?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
3	Diario	127	37%
	Semanal	125	37%
	Quincenal	58	17%
	Mensual	31	9%
	Total	341	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

GRÁFICO 3: Frecuencia de utilización del Servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

Análisis e interpretación

En la información que se refleja y visualiza en la tabla y gráfico N° 3 podemos analizar los resultados obtenidos a través del instrumento de investigación utilizado, ante la interrogante con qué frecuencia utilizan este medio de transporte los encuestados, el 37% manifestaron que lo utilizan semanalmente, el 26% responde quincenal, el 18% asegura hacerlo diariamente y un 18% de manera mensual.

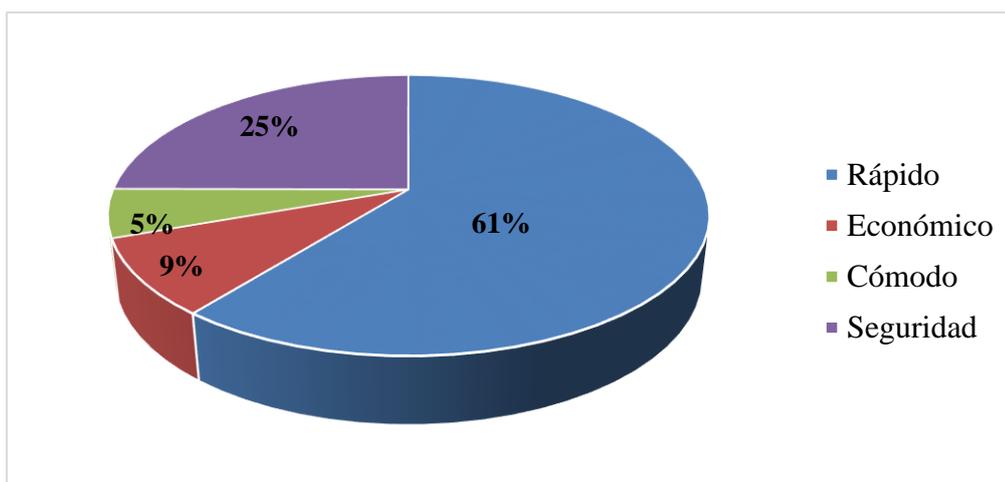
TABLA 4: Preferencia de medio de transporte

Ítem	¿Por qué prefiere este medio de transporte?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
4	Rápido	207	61%
	Económico	30	9%
	Cómodo	19	6%
	Seguridad	85	25%
	Total	341	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

GRÁFICO 4: Preferencia de medio de transporte



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

A través de la visualización de la tabla y gráfico N°4 se muestran los siguientes resultados, el 61% de las personas a quienes se les consultó indicó que prefiere este medio de transporte por dirigirse de manera rápida a su lugar de destino, el 25% manifiesta que lo utiliza por seguridad, un 9% porque considera que le resulta económico y finalmente un 5% restante responde que lo hace por comodidad.

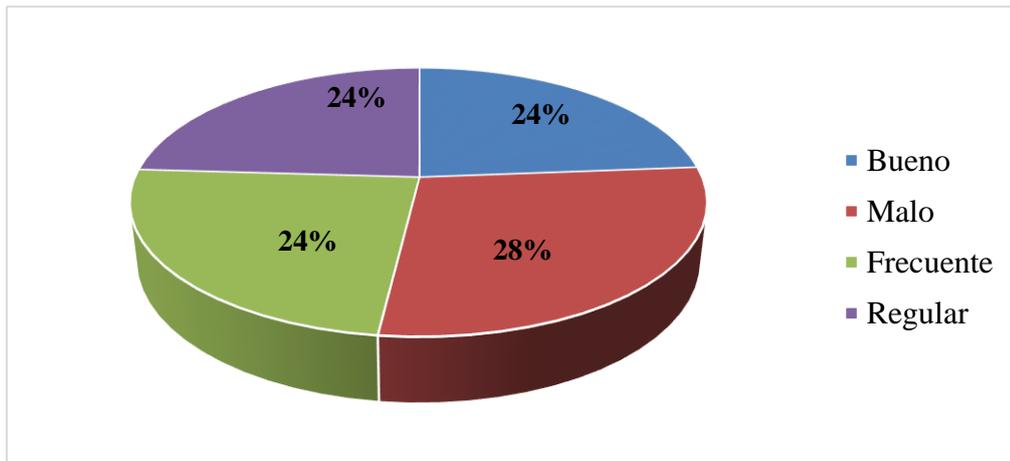
TABLA 5: Accesibilidad a este medio de transporte

Ítem	¿Cómo considera usted la accesibilidad a este medio de transporte?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
5	Bueno	81	24%
	Malo	96	28%
	Frecuente	82	24%
	Regular	82	24%
	Total	341	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

GRÁFICO 5: Accesibilidad a este medio de transporte



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

Análisis e interpretación

Mediante la obtención e ilustración de los datos reflejados en la tabla y gráfico N° 5 podemos realizar el correspondiente análisis de resultados, el 28% de las personas encuestadas consideran que la accesibilidad a este tipo de servicio es mala, mientras que un 24% indica que es buena, otro 24% manifiesta que es frecuente y finalmente un 24% responde que el acceso que tienen a este medio de transporte es de manera frecuente.

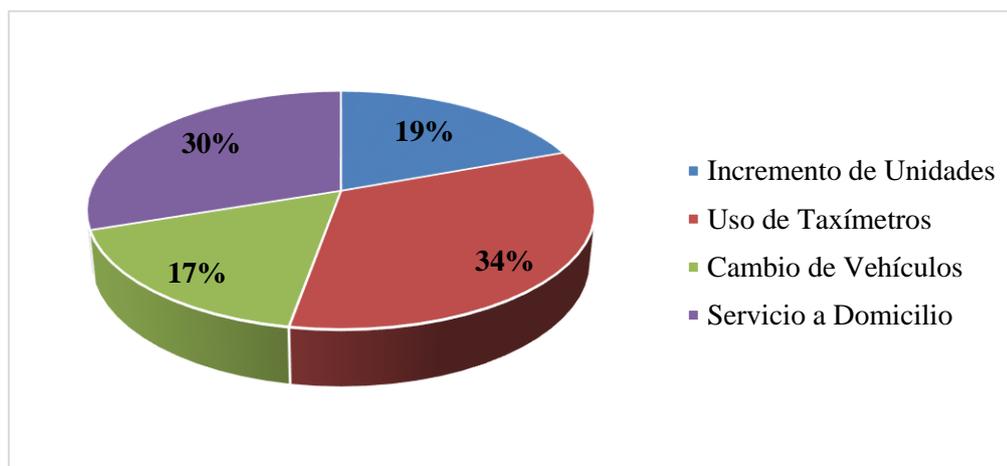
TABLA 6: Mejoras en el Servicio

Ítem	¿De las empresas que usted ha hecho uso del servicio de taxi, en qué le gustaría que mejoren?		
	Variación	Frecuencia	Porcentaje
6	Incremento de Unidades	66	19%
	Uso de Taxímetros	114	33%
	Cambio de Vehículos	58	17%
	Servicio a Domicilio	103	30%
	Total	341	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

GRÁFICO 6: Mejoras en el Servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

Análisis e interpretación

A través de los datos obtenidos y reflejados en la tabla y gráfico N° 6, los resultados expresan lo siguiente, un 34% considera que las entidades que ofrecen este servicio deberían hacer uso de los taxímetros, el 30% manifestó que deberían brindar este servicio a domicilio, el 19% considera necesaria la incrementación de unidades porque las que existen no abastecen a toda la población, y un 17% indica que exista un cambio de vehículos, debido a la existencia de unidades obsoletas.

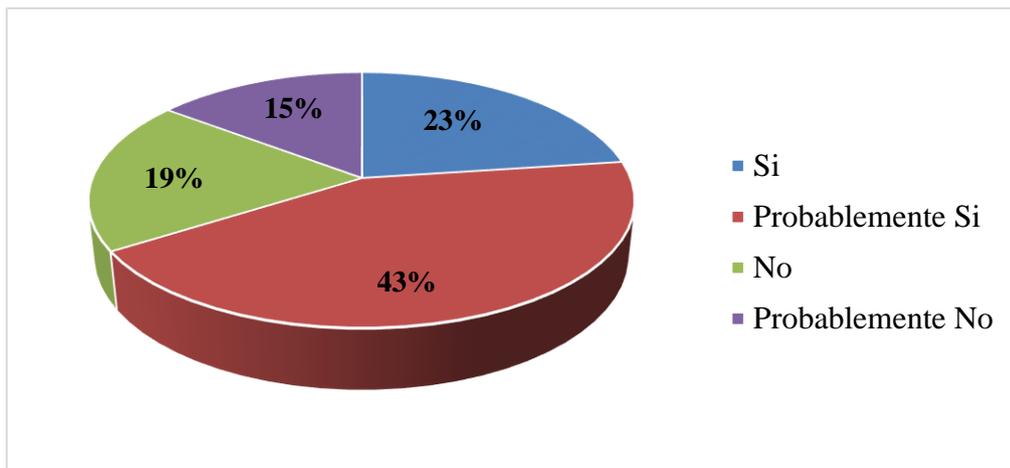
TABLA 7: Cooperativa de Transporte en Taxi “Villingota”

Ítem	¿Conoce usted la Cooperativa de Transporte en Taxi “Villingota”?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
7	Si	78	23%
	Probablemente Si	147	43%
	No	66	19%
	Probablemente No	50	15%
	Total	341	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

GRÁFICO 7: Cooperativa de Transporte en Taxi “Villingota”



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

Análisis e interpretación

Una vez tabulada la información obtenida a través de la encuesta, se puede proceder al análisis de los resultados en la que el 43% de los encuestados manifestó que probablemente si conocen a la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” que en algún momento hicieron uso de sus servicios, el 23% manifiesta que sí, el 19% indica que no la conoce y finalmente un 15% que probablemente no conoce de la existencia de la Cooperativa antes mencionada.

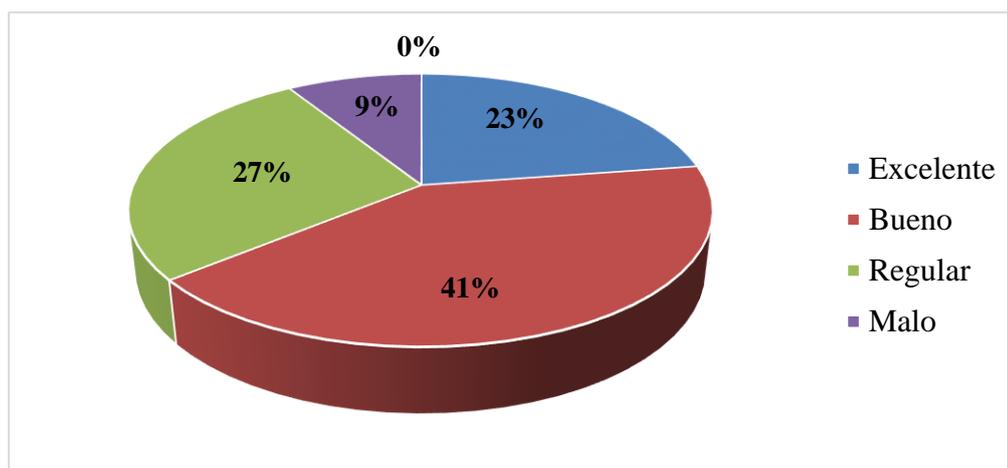
TABLA 8: Calificación del Servicio recibido

Ítem	¿Cómo califica usted el servicio que recibe por parte de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
8	Excelente	51	23%
	Bueno	93	41%
	Regular	61	27%
	Malo	20	9%
	Total	225	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

GRÁFICO 8: Calificación del Servicio recibido



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

De acuerdo a la información representada en la tabla y gráfico N° 8 con respecto a la calificación que le dan los encuestados al servicio que esta Cooperativa ofrece, el 41% respondieron que el servicio que brinda esta organización a sus usuarios es bueno, el 27% considera que es regular, el 23% manifiesta que es excelente y un 9% indicó que el servicio que brinda es malo.

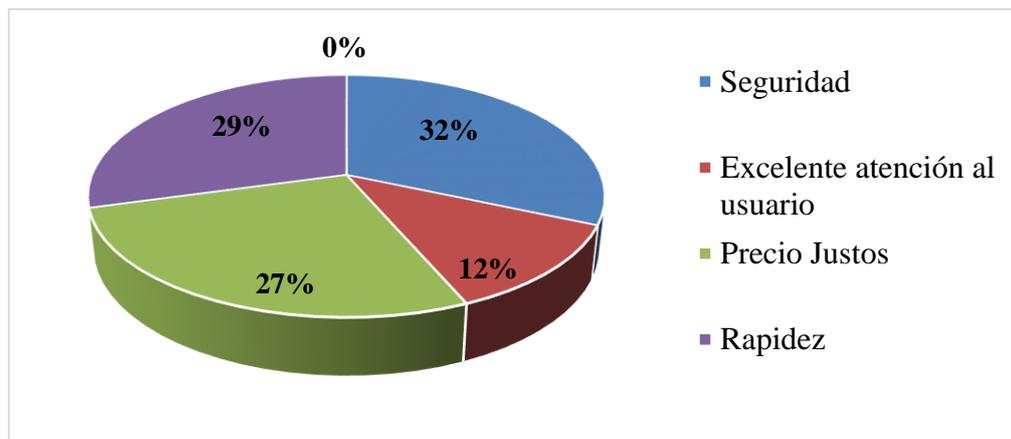
TABLA 9: Motivo de utilización de este servicio

Ítem	¿Por qué utiliza el servicio que ofrece la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
9	Seguridad	71	32%
	Excelente atención al usuario	27	12%
	Precio Justos	61	27%
	Rapidez	66	29%
	Total	225	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

GRÁFICO 9: Motivo de utilización de este servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos de las personas encuestadas y registrados en la tabla y gráfico N°9, el 32% indicó que utiliza el servicio que ofrece la Cooperativa Villingota por seguridad, el 29% lo hace por rapidez hacia su lugar de destino, un 27% porque considera que el precio por el servicio es justo y un 12% manifestó que hace uso de este servicio por la excelente atención que le brinda al usuario.

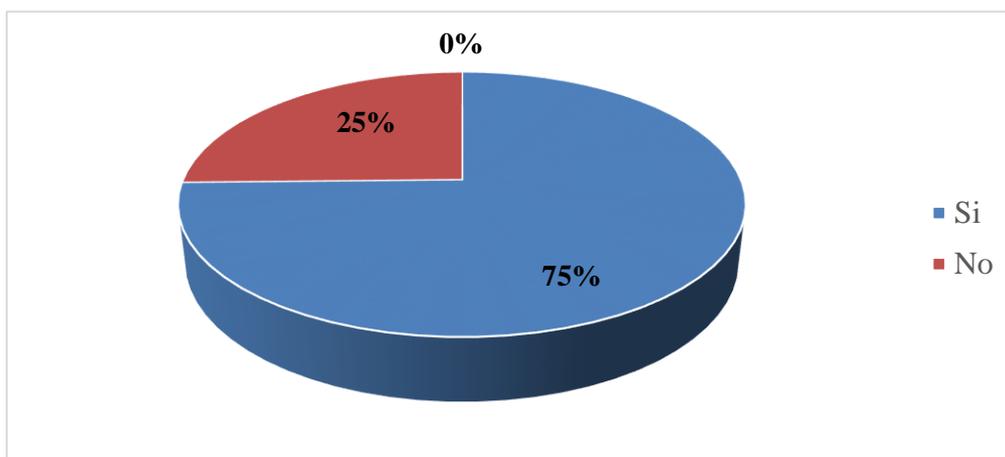
TABLA 10: Servicio de Calidad y Eficiente

Ítem	¿Cree usted que la Cooperativa “Villingota” ofrece un servicio de calidad y eficiente?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
10	Si	168	75%
	No	57	25%
	Total	225	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

GRÁFICO 10: Servicio de Calidad y Eficiente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos y representados en la tabla y gráfico N° 10 permite interpretar los resultados con respecto a si el servicio que ofrece la cooperativa es de calidad y eficiente, del total de las personas encuestadas (341), el 75% manifestó que el servicio que ofrece la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota es de calidad y eficiente y un 25% restante considera que no lo es y que debería mejorar.

Resultados de la encuesta aplicada a los socios y personal administrativo de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.

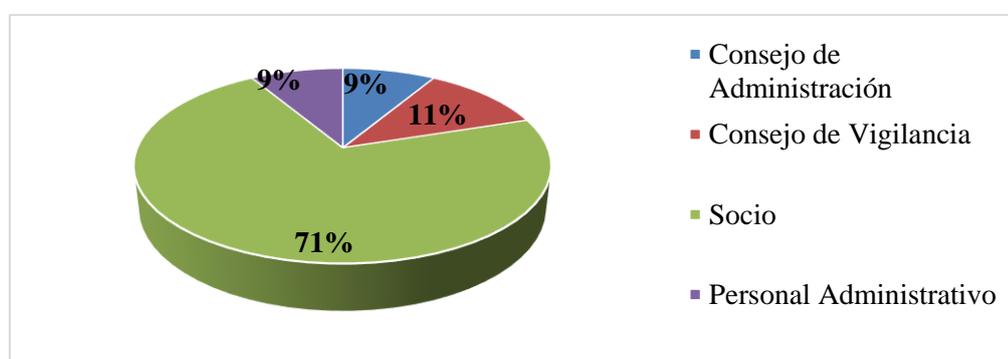
TABLA 11: Cargo que desempeña

Ítem	¿Qué cargo desempeña usted en la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
1	Consejo de Administración	3	9%
	Consejo de Vigilancia	4	11%
	Socio	25	71%
	Personal Administrativo	3	9%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 11: Cargo que desempeña



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

Según los datos recolectados en las encuestas realizadas, ante la siguiente interrogante qué cargo administrativo desempeñan los involucrados, el 71% lo conforman los socios de la cooperativa, el 11% manifestó que forma parte del Consejo de Vigilancia, un 9% pertenece al Consejo de Administración y otro 9% se desempeña en el área administrativa.

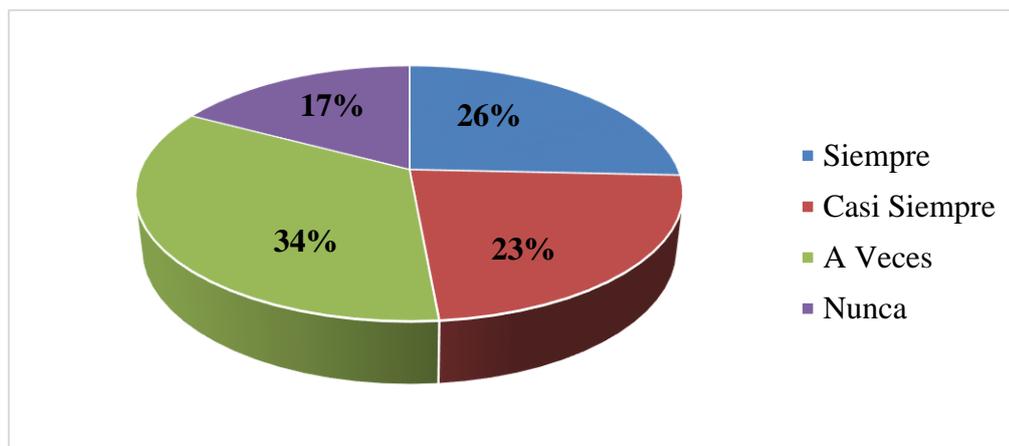
TABLA 12: Decisiones acertadas

Ítem	¿Con qué frecuencia cree usted que las decisiones que toman los directivos son acertadas?		
	Variación	Frecuencia	Porcentaje
2	Siempre	9	26%
	Casi Siempre	8	23%
	A Veces	12	34%
	Nunca	6	17%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 12: Decisiones acertadas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos expresados en las encuestas y reflejados en la tabla y gráfico N° 12 se interpretan los resultados con respecto a que las decisiones que toman los directivos de la cooperativa con qué frecuencia son acertadas, el 34% de las personas consideradas para esta investigación manifestaron que a veces son acertadas, el 26% considera que siempre lo son, el 23% casi siempre y finalmente un 17% respondió que nunca lo son.

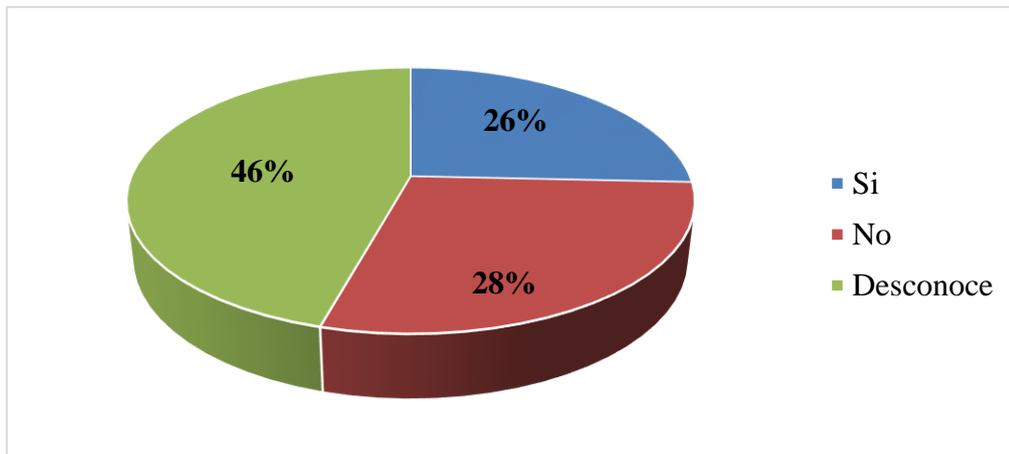
TABLA 13: Políticas y Procedimientos para Toma de Decisiones

Ítem	¿Conoce usted si la Cooperativa tiene establecidas políticas y procedimientos para una adecuada toma de decisiones?		
	Variación	Frecuencia	Porcentaje
3	Si	9	26%
	No	10	29%
	Desconoce	16	46%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 13: Políticas y Procedimientos para Toma de Decisiones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

En relación a los resultados obtenidos y se ilustran en la tabla y gráfico N° 13, con respecto a si la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos para una adecuada toma de decisiones, ante esto el 46% de los encuestados expresaron que desconocen de la existencia de este tipo de políticas y procedimientos, mientras que un 28% manifiesta que no, y un 26% indica que si poseen.

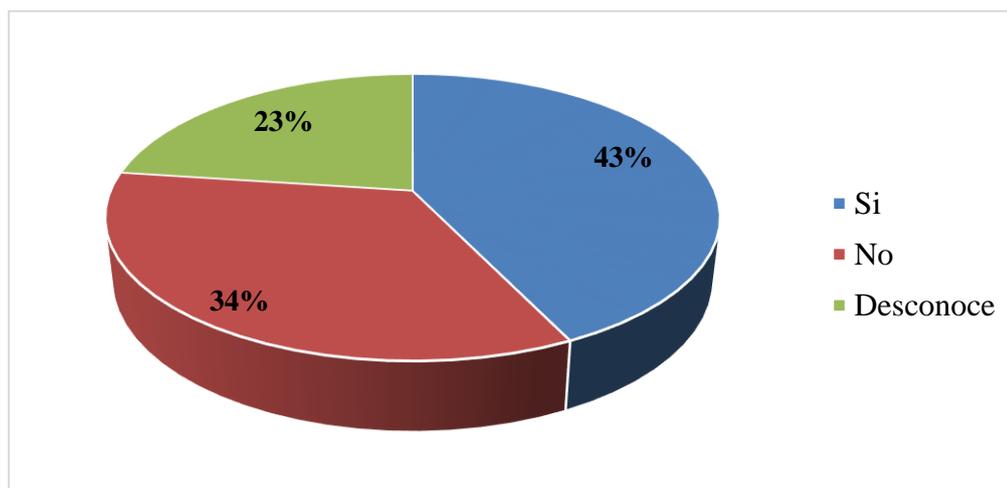
TABLA 14: Estatutos y Reglamentos Internos

Ítem	¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con Estatutos y Reglamentos Internos que establezcan sanciones, deberes y obligaciones dirigidos a directivos y socios?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
4	Si	15	43%
	No	12	34%
	Desconoce	8	23%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 14: Estatutos y Reglamentos Internos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

Según los datos reflejados en la tabla y gráfico N° 14, con respecto a si la Cooperativa cuenta con Estatutos y Reglamentos Internos del total de encuestados el 43% manifiesta sí los poseen, el 34% expresa que no y finalmente un 23% de las personas consultadas desconoce de la existencia de éstos, debido a la inadecuada difusión de información.

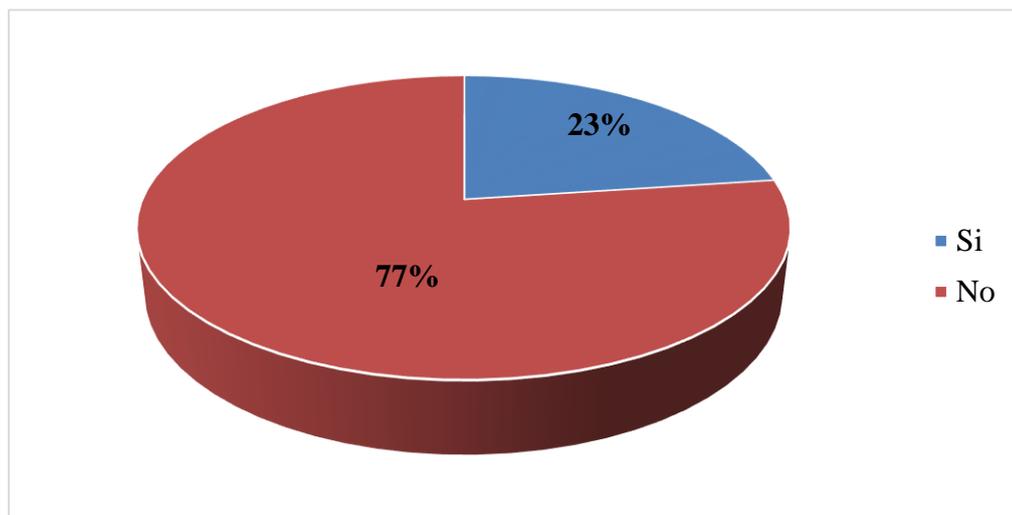
TABLA 15: Segregación de Funciones

Ítem	¿Cree usted que existe una adecuada segregación de funciones en la Cooperativa?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
5	Si	8	23%
	No	27	77%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 15: Segregación de Funciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

Los datos de la tabla y gráfico N° 15 con respecto a si existe una adecuada segregación de funciones en la Cooperativa, se encuentran distribuidos de la siguiente manera, el 77% de las personas encuestadas manifiestan que las funciones no han sido definidas aún, mientras que un 23% expresa que sí tienen establecidas cada una de las funciones a cumplir en su jornada laboral.

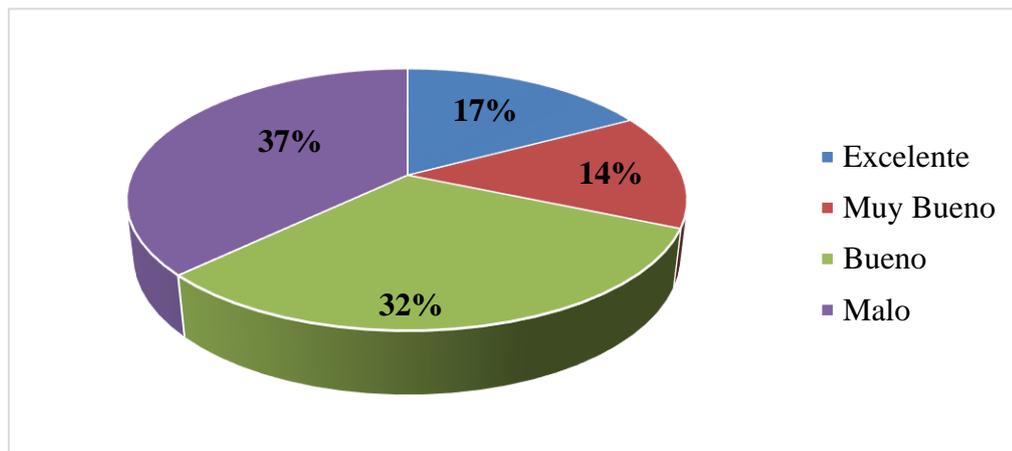
TABLA 16: Control a las actividades contables

Ítem	¿Cree usted que el control de las actividades contables por parte de los directivos de la Cooperativa “Villingota” es:		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
6	Excelente	6	17%
	Muy Bueno	5	14%
	Bueno	11	31%
	Malo	13	37%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 16: Control a las actividades contables



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos recolectados y reflejados en la tabla y gráfico N° 16, se procede al análisis de resultados distribuidos de la siguiente manera, el 37% de las personas encuestadas manifiestan que el control realizado a las actividades contables es malo, el 32% indica que es simplemente bueno, el 17% que es excelente y el 14% restante considera que es muy bueno.

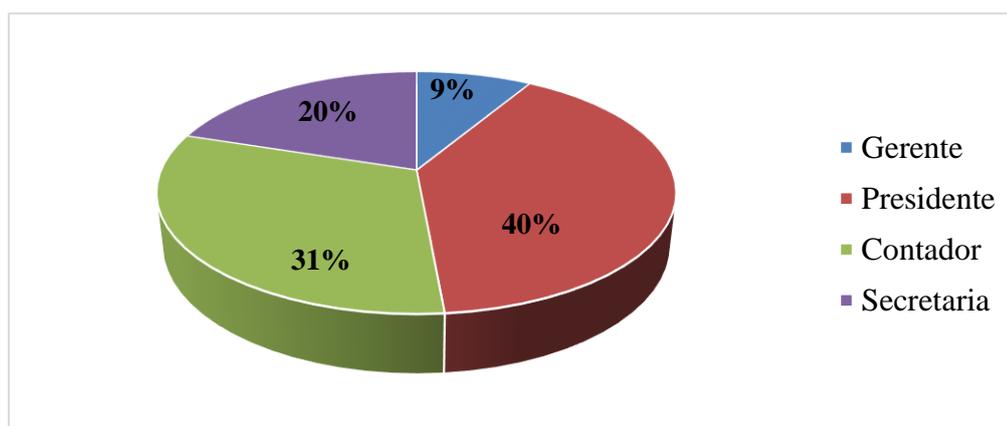
TABLA 17: Persona responsable de la elaboración del Presupuesto

Ítem	¿Quién es la persona responsable de la elaboración del presupuesto?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
7	Gerente	3	9%
	Presidente	14	40%
	Contador	11	31%
	Secretaria	7	20%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 17: Persona responsable de la elaboración del Presupuesto



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

Por medio de los datos obtenidos se procedió a realizar el análisis de los resultados, del total de las encuestas realizadas el 40% de las personas consultadas manifiesta que el presidente es quien realiza el presupuesto de la Cooperativa, el 31% que lo realiza el contador, el 20% que lo efectúa la secretaria y finalmente el 9% que indica que es el gerente quien realiza esta actividad, recomendándose la designación de esta función a una sola persona como responsable.

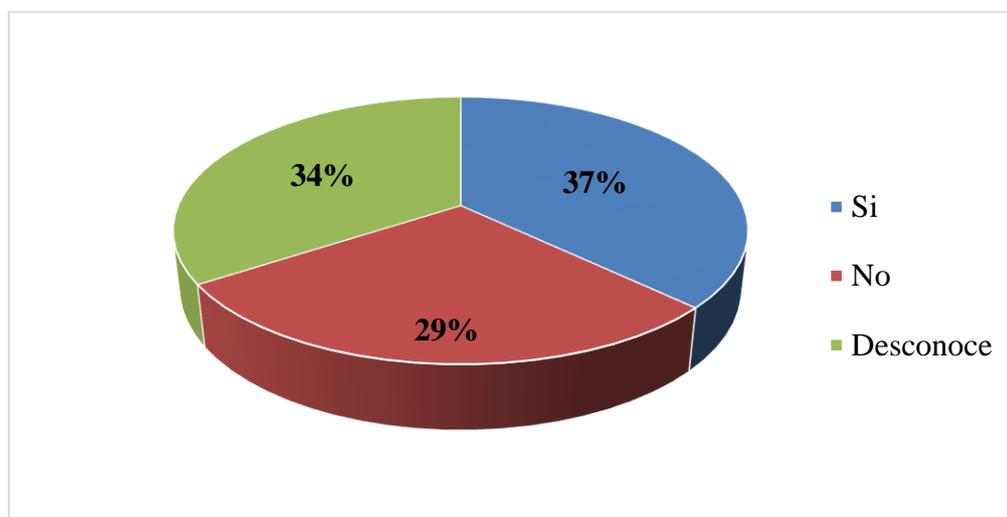
TABLA 18: Controles sobre ingresos y gastos

Ítem	¿Conoce usted si existen controles sobre los ingresos y gastos de la Cooperativa en Taxis “Villingota”?		
	Variación	Frecuencia	Porcentaje
8	Si	13	37%
	No	10	29%
	Desconoce	12	34%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 18: Controles sobre ingresos y gastos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

De acuerdo a la información recolectada en las encuestas realizadas las respuestas se encuentran distribuidas de la siguiente manera, el 37% expresó que si existen controles sobre los ingresos y gastos de la cooperativa por parte de los miembros directivos, el 34% manifestó que no existen y finalmente un 29% de los encuestados indicó que desconoce de existencia de controles sobre estas cuentas.

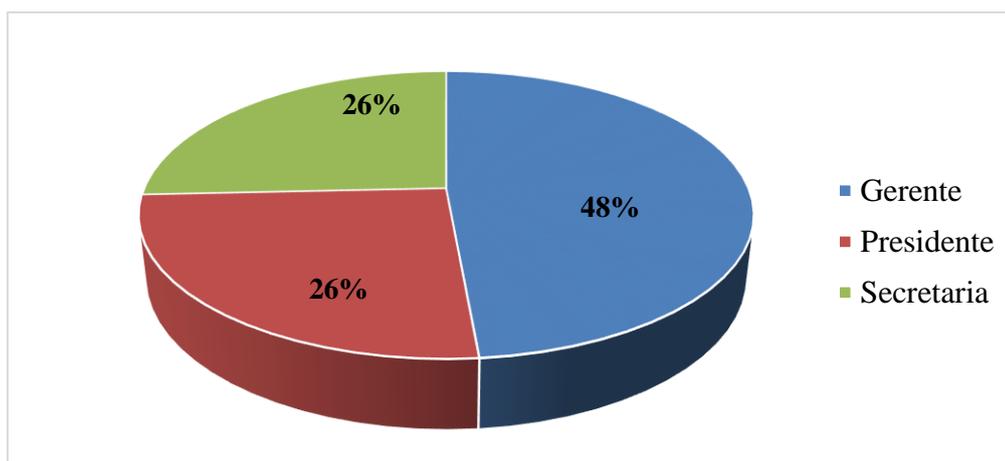
TABLA 19: Responsable de la Recaudación

Ítem	¿Quién es la persona responsable de la recaudación de las aportaciones realizadas por los socios?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
9	Gerente	17	49%
	Presidente	9	26%
	Secretaria	9	26%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 19: Responsable de la Recaudación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los encuestados y reflejadas en la tabla y gráfico N° 19, con respecto a quien es la persona responsable de la recaudación de las aportaciones de los socios el 48% manifestó que es el gerente la persona encargada de esto, un 26% indicó que es el presidente y finalmente otro 26% expresó que es la secretaria quien realiza esta actividad, de acuerdo a estos datos se recomienda que exista una sola persona responsable de realizar esta función.

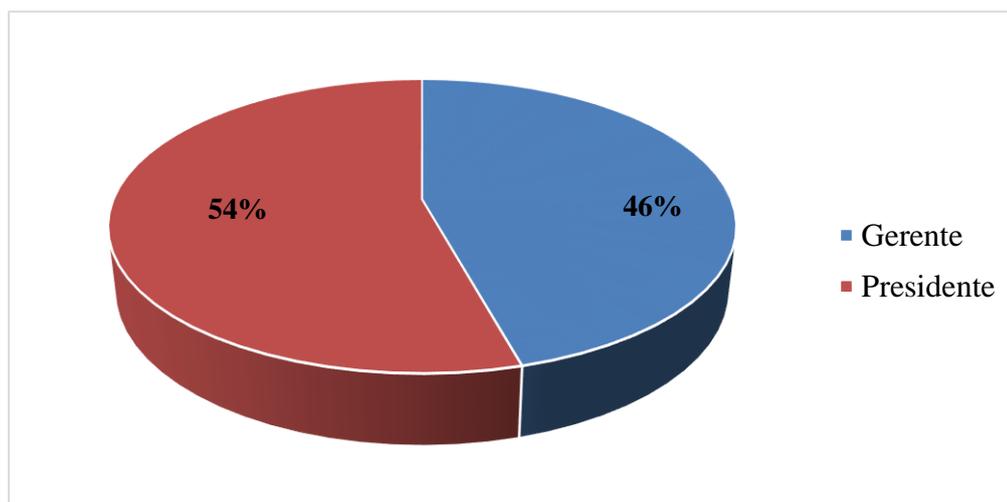
TABLA 20: Responsable de los depósitos

Ítem	¿Quién es la persona responsable de realizar los depósitos del efectivo recaudado?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
10	Gerente	16	46%
	Presidente	19	54%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 20: Responsable de los depósitos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

Según la información recolectada del total de las personas consideradas para esta encuesta y reflejadas en la tabla y gráfico N° 20 están distribuidas de la siguiente manera, un 54% manifestó que la persona que realiza los depósitos del dinero recaudado es el presidente y el 46% restante indica que es el gerente quien lo efectúa, considerándose prudente que esta actividad la realice una sola persona.

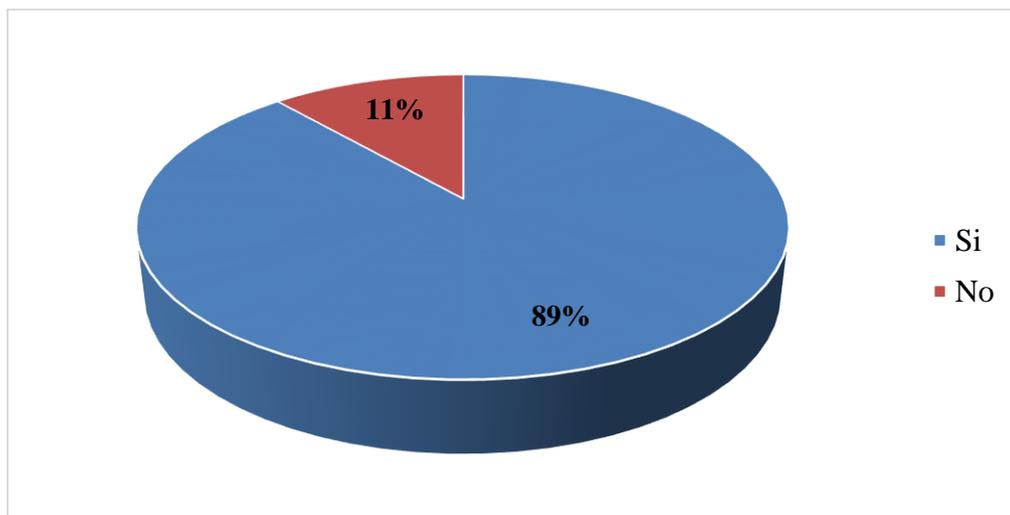
TABLA 21: Entrega de recibo de pago

Ítem	¿Cuándo usted realiza su aportación, le hacen entrega de un recibo como constancia de pago?		
	Variación	Frecuencia	Porcentaje
11	Si	31	89%
	No	4	11%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 21: Entrega de recibo de pago



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas y que se encuentran ilustradas en la tabla y gráfico N° 21, la distribución es la siguiente, el 89% de los socios de la cooperativa manifestaron que si reciben un comprobante de pago al momento de realizar su aportación, y el 11% restante de los encuestados expresaron que no reciben ningún documento que respalde la cancelación del valor de su aportación.

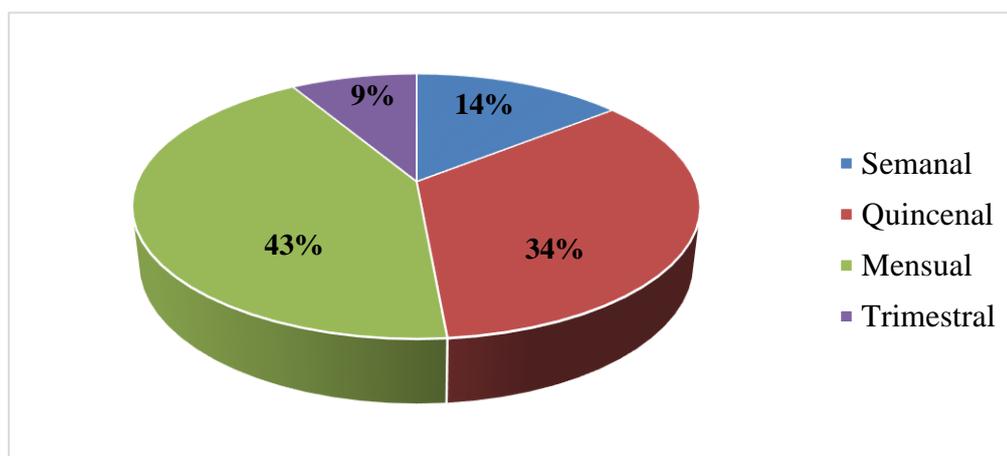
TABLA 22: Control y Seguimiento a las Deudas de los Socios

Ítem	¿Cada qué tiempo la Cooperativa controla y da seguimiento a la deuda de los socios?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
12	Semanal	5	14%
	Quincenal	6	17%
	Mensual	16	46%
	Trimestral	8	23%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 22: Control y Seguimiento a las Deudas de los Socios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

A través de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas con respecto a cada qué tiempo se le da control y seguimiento a la deuda de los socios de la cooperativa se encuentran distribuidos de la siguiente manera, el 43% manifestó que lo realizan de manera mensual, el 34% indicó que quincenalmente, el 14% semanalmente y el 9% restante expresó que cada trimestre.

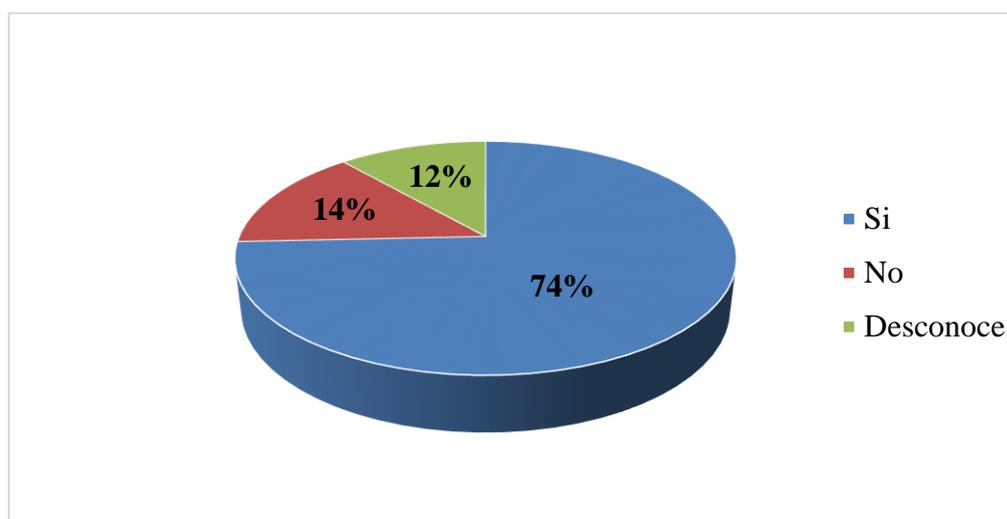
TABLA 23: Informe Económico Anual

Ítem	¿La Cooperativa elabora y presenta su Informe Económico Anual?		
	Variación	Frecuencia	Porcentaje
13	Si	26	74%
	No	5	14%
	Desconoce	4	12%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 23: Informe Económico Anual



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

Los datos de la tabla y gráfico 23 ilustran que de las 35 personas consideradas para la realización de esta encuesta el 74% indica que sí se realiza y presenta un Informe Económico Anual y que es presentado en una reunión de asamblea general, un 14% manifiesta que no se realiza este informe, y finalmente un 12% expresa que desconoce si se lo realiza o no ha sido debidamente difundido.

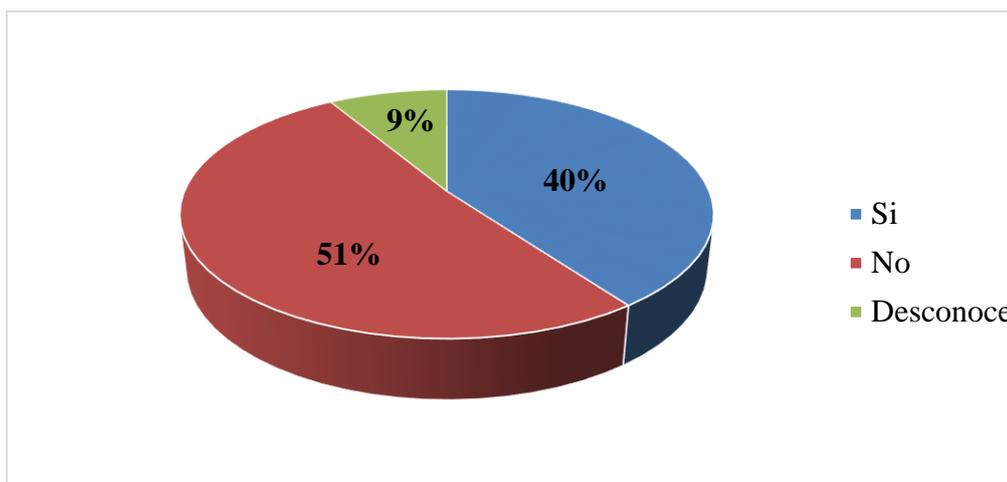
TABLA 24: Plan de Capacitación

Ítem	¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con un plan de capacitación?		
	Variación	Frecuencia	Porcentaje
14	Si	14	40%
	No	18	51%
	Desconoce	3	9%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 24: Plan de Capacitación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos a través de la encuesta realizada a todos los socios y personal administrativo de la cooperativa, con referencia a la existencia de un plan de capacitación, los encuestados respondieron lo siguiente, el 51% manifestó que no cuentan con un plan de capacitación, el 40% indicó que si, mientras que un 9% restante expresó que desconoce si la cooperativa cuenta o no con un plan de capacitación.

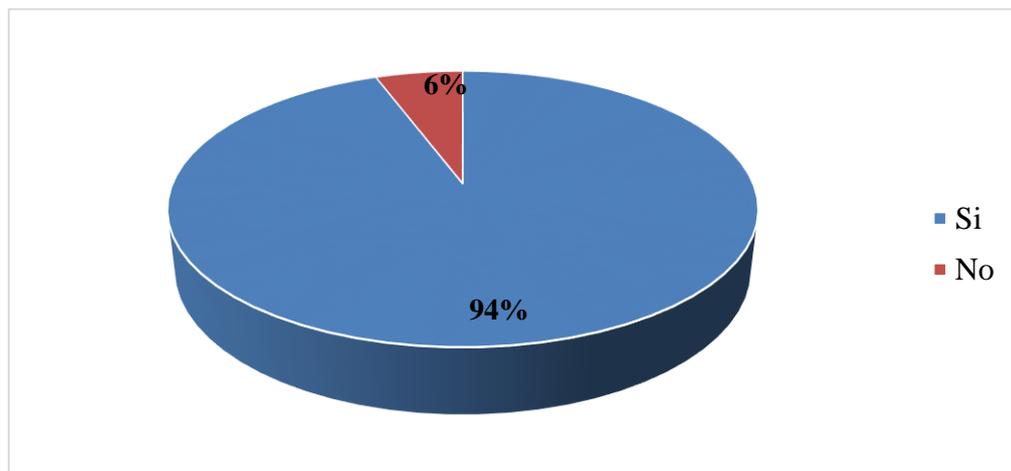
TABLA 25: Manual de Control Interno Contable

Ítem	¿Cree usted que es necesaria la elaboración de un Manual de Control Interno para el Área Contable de la Cooperativa “Villingota”?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
15	Si	33	94%
	No	2	6%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 25: Manual de Control Interno Contable



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Análisis e interpretación

Según la información reflejada en la tabla y gráfico N° 25, del total de las personas encuestadas el 94% opinó que si es necesario que la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota cuente con un Manual de Control Interno Contable para poder implementar o mejorar sus políticas, procesos y normas y finalmente un 6% restante manifestó que no considera necesaria la elaboración de este documento.

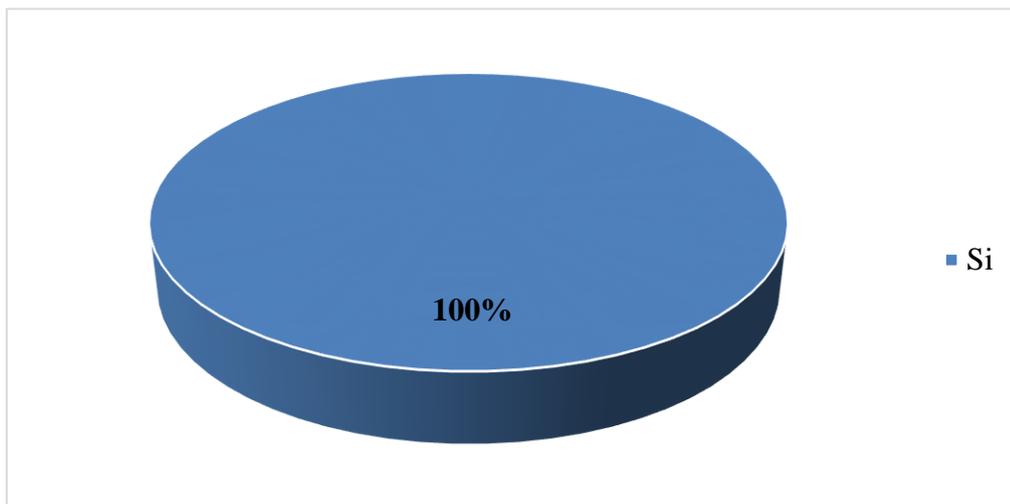
TABLA 26: Contribución del Manual de Control Interno

Ítem	¿Cree usted que el Manual de Control Interno contribuirá en el desempeño laboral?		
	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
16	Si	35	100%
	Total	35	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

GRÁFICO 26: Contribución del Manual de Control Interno



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos recolectados y reflejados en la tabla y gráfico N° 26 se puede realizar el respectivo análisis de resultados, del total de las personas encuestadas el 100% manifestó que el Manual de Control Interno Contable si contribuirá de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la cooperativa.

3.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

En este trabajo de investigación se planteó la siguiente hipótesis “La Gestión Contable incide significativamente en las Políticas y Procedimientos del Control Interno de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena”. Para su comprobación se utilizó la técnica estadística Chi-Cuadrada.

En la encuesta realizada mediante el instrumento de investigación cuestionario se incluyó preguntas que permitieron conocer si el manual de control interno para el área contable contribuye al mejoramiento de las políticas y procedimientos del control interno.

En este trabajo de investigación se analizaron las dos variables y su correlación. La variable independiente “Gestión Contable” presentó diez indicadores:

- 1) Recurso Humano
- 2) Recurso Financiero
- 3) Recursos Materiales
- 4) Recurso Tecnológico
- 5) Ratios Financieros
- 6) Estados Financieros
- 7) Ingresos
- 8) Gastos
- 9) Plan de Capacitación
- 10) Desempeño Laboral

Esta variable fue evaluada para determinar su incidencia en las políticas y procedimientos del control interno de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” y de acuerdo a los resultados conocer si es viable la elaboración de un Manual de Control Interno para el Área Contable.

La variable dependiente “Políticas y Procedimientos del Control Interno” presentó los siguientes once indicadores:

- 1) Registro Manual
- 2) Registro Automatizado
- 3) Documentación Soporte
- 4) Decisiones Programadas
- 5) Decisiones No programadas
- 6) Bienes
- 7) Derechos
- 8) Obligaciones
- 9) Manual de Funciones y Responsabilidades
- 10) Reglamento Interno
- 11) Informe de Cumplimiento de Actividades

CUADRO 5: Variable Independiente

INDICADOR	FAVORABLE	NO FAVORABLE	TOTAL
Recurso Humano	20	15	35
Recurso Financiero	15	20	35
Recursos Materiales	25	10	35
Recurso Tecnológico	33	2	35
Ratios Financieros	23	12	35
Estados Financieros	26	9	35
Ingresos	17	18	35
Gastos	13	22	35
Plan de Capacitación	14	21	35
Desempeño Laboral	35	0	35
PROMEDIO	221/10= 22,10	129/10= 12,90	350/10= 35

Fuente: Encuesta a socios y personal administrativo.

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

CUADRO 6: Variable Dependiente

INDICADOR	FAVORABLE	NO FAVORABLE	TOTAL
Registro Manual	12	23	35
Registro Automatizado	9	26	35
Documentación Soporte	31	4	35
Decisiones Programadas	17	18	35
Decisiones No Programadas	9	26	35
Bienes	16	19	35
Derechos	11	24	35
Obligaciones	12	23	35
Manual de Funciones y Responsabilidades	8	27	35
Reglamento Interno	15	20	35
Informe de Cumplimiento de Actividades	11	24	35
PROMEDIO	151/11= 13,73	234/11= 21,27	385/11= 35

Fuente: Encuesta a socios y personal administrativo.

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

CUADRO 7: Resumen de los resultados obtenidos de las variables independiente y dependiente

VARIABLE	FAVORABLE	NO FAVORABLE	TOTAL
V.I: Gestión Contable	22,10	12,90	35
V.D: Políticas y Procedimientos del Control Interno	13,73	21,27	35
TOTAL PROMEDIO	17,91	17,09	35

Fuente: Encuesta a socios y personal administrativo.

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

CUADRO 8: Tabla con Frecuencias Esperadas (nie)

VARIABLES		FAVORABLES				NO FAVORABLES				Tniof
V.I: Gestión Contable	nio	22,10	nie	17,91	nio	12,90	nie	17,09	35	
V.D: Políticas y Procedimientos del Control Interno	nio	13,73	nie	17,91	nio	21,27	nie	17,09	35	
Tnioc				35,83				34,17	70	

Fuente: Encuesta a socios y personal administrativo.

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Donde:

nio: Frecuencia absoluta observada

nie: Frecuencia absoluta esperada

Tniof: Total de las frecuencias absolutas en la fila

Tnioc: Total de las frecuencias absolutas en la columna

n: Tamaño de la muestra.

A continuación se presentan las frecuencias absolutas esperadas detalladas como *nie* para cada una de las variables:

nie: V.I 1 = 17,91

nie: V.I 2 = 17,09

nie: V.D 1 = 17,91

nie: V.D 2 = 17,09

Una vez obtenidas las frecuencias absolutas esperadas para cada una de las variables, se procede a calcular el valor de la chi-cuadrada, a través de utilización de la siguiente fórmula:

Desarrollo:

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

Donde:

X²: Chi cuadrada

nio: Frecuencias absolutas observadas

nie: Frecuencias absolutas esperadas.

Desarrollo:

$$VI.1 X^2 = \frac{(22,10 - 17,91)^2}{17,91} = 0,98$$

$$VI.2 X^2 = \frac{(12,90 - 17,09)^2}{17,09} = 1,03$$

$$VD.1 X^2 = \frac{(13,73 - 17,91)^2}{17,91} = 0,98$$

$$VD.2 X^2 = \frac{(21,27 - 17,09)^2}{17,09} = 1,03$$

Luego:

$$X^2 = 0,98 + 1,03 + 0,98 + 1,03$$

$$X^2 = 4,02$$

Determinado el valor de la chi cuadrada el cual dio como resultado el 4,02 se comparó con el valor teórico, a un nivel de confianza del 95%, mediante el grado de libertad de 2x2, a través de la siguiente fórmula:

$$gl = (f - 1)(c - 1)$$

Donde:

gl: Grados de libertad

f: Filas

c: Columnas del cuadro

Desarrollo:

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Finalmente se utilizó la tabla de valores de C2A para ubicar el valor de la chi cuadrada teórica, con el grado de libertad 1 y el nivel de confianza 95%, el valor encontrado fue de 3,841.

3.3.1 Informe de la Comprobación de Hipótesis

El resultado obtenido en la chi cuadrada fue de 4,02 siendo superior a la teórica $gl: 1$, y al $95\%=3,841$, significa que la hipótesis es aplicable a la población estudiada y por tanto se la acepta.

Todo esto da como conclusión que la hipótesis planteada en este trabajo de investigación es aceptada como verdadera y esto quiere decir que “La gestión contable incidió significativamente en las políticas y procedimientos del control interno de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

3.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.4.1 Conclusiones

1. Quienes conforman la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” no conocen la situación actual de la organización, datos recolectados a través de las técnicas de investigación aplicadas.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos en la información recolectada, se pudo conocer que la cooperativa no cuenta con una estructura orgánica funcional.
3. El control y manejo de las actividades contables por parte de los directivos no son eficaces y eficientes, información obtenida mediante los instrumentos de investigación.
4. La cooperativa no tiene establecidas políticas y procedimientos de control interno contable, elementos de gran importancia en la presentación de información financiera razonable y oportuna.
5. Después de haber analizado e interpretado los resultados obtenidos por medio de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se pudo conocer que los directivos, socios y personal administrativo de la cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” desconoce o posee escasos conocimientos sobre temas administrativos - contables, no permitiendo la existencia de un buen desempeño en el cumplimiento de sus actividades.

3.4.2 Recomendaciones

1. Identificar la situación organizacional de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, en determinadas fechas, mediante la aplicación de técnicas de investigación.
2. Determinar funciones y responsabilidades del personal de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, mediante una estructura orgánica funcional.
3. Evaluar las actividades y procesos internos, mediante la aplicación de cuestionarios de evaluación de control interno basado en el modelo COSO I, para identificar los riesgos que amenazan a la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.
4. Promover la confiabilidad de los registros contables y una adecuada toma de decisiones, mediante el establecimiento de políticas y procedimientos de control interno, elementos importantes para la generación de información financiera veraz y oportuna.
5. Mejorar las capacidades y conocimientos de los directivos, socios y personal administrativo en el control interno de las actividades contables, a través de un plan de capacitación que contribuya al mejoramiento de la gestión que se desarrolla en la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS “VILLINGOTA” CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015.

4.1 ASPECTOS GENERALES

Informe COSO

El informe COSO fue publicado en Estados Unidos en el año 1992, surgió como respuesta a las diferentes inquietudes y definiciones existentes del control interno, plantea una metodología que permite conocer que ámbitos de la organización involucran factores de riesgos representativos y en los que hay que aplicar un debido control.

COSO está enfocado en la conceptualización del control interno desde el ámbito contable/financiero, que al ser aplicado dentro de una organización pueda dar la confiabilidad en la consecución de los objetivos planteados, eficiencia y eficacia en las operaciones, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativas que regulan a la institución, la razonabilidad y efectividad de la información financiera presentada cada año garantizando una adecuada toma de decisión.

A través de la aplicación de COSO se puede alcanzar los resultados esperados en rentabilidad y rendimiento. Es un proceso que involucra a toda la organización desde los directivos hasta el personal operativo.

Objetivos del Informe COSO

A continuación se detallan los principales objetivos del Informe COSO de acuerdo a (Morales Muñoz, 2012) quien manifiesta lo siguiente: “Los objetivos del informe COSO se enfocan en:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables”. (pág. 37)

Componentes del Control Interno según Modelo COSO

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí y son los siguientes:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Seguimiento

Estos componentes al integrarse forman un sistema que va adaptándose a la problemática existente y en la que es necesario aplicar un control. La efectividad del control interno va a depender de las decisiones que tomen los directivos y que permitan mejorar el rendimiento e intereses de la organización.

Ambiente de Control

El ambiente de control es aquel encargado del comportamiento o conducta del personal desde la perspectiva del control interno, esto influye en el desarrollo de los procesos, alcance de los objetivos y evaluación de los posibles riesgos existentes en una organización.

Evaluación de Riesgos

El poder identificar y analizar los riesgos que rodean a la organización es primordial para alcanzar los objetivos planteados y que no afecten a la empresa de forma directa. Es necesario que toda organización tenga establecido sus objetivos generales y específicos sobre los cuales se pueda identificar y analizar los riesgos que amenazan su adecuado cumplimiento.

Actividad de Control

Las actividades de control están direccionadas al logro de los objetivos propuestos y la anulación de los riesgos que amenazan su cumplimiento. Es necesario que dentro de una organización exista un manual o instructivo que sirva de apoyo para quienes conforman la institución contribuyendo con el cumplimiento de las actividades asignadas y el alcance de los objetivos planteados por la dirección de cada departamento y gerencia de la organización.

Información y Comunicación

Dentro de una organización es indispensable disponer de información oportuna y pertinente para poder tomar las mejores decisiones y mantener un adecuado control sobre los recursos de la empresa. La información financiera contribuye directamente en la toma de decisiones.

La comunicación que exista dentro y fuera de la institución debe ser apropiada, contar con instrumentos eficaces de trabajo como manuales de funciones y responsabilidades, políticas internas y difusión institucional, que indican las actividades que deben realizar y reglas que acatar por parte de los trabajadores y directivos de la empresa.

Supervisión y Seguimiento

Esta etapa se refiere al seguimiento y supervisión de las actividades que ejecuta la empresa, evaluar su desarrollo para verificar si deben ser mejoradas, reemplazadas o actualizadas y que se empleen adecuadamente contribuyendo en el logro de los objetivos.

4.2 DATOS INFORMATIVOS:

Institución:

Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.

Beneficiarios:

Directivos, socios de la Cooperativa de Transporte en Taxi “Villingota” y ciudadanía en general

Número de involucrados:

33 socios, 2 personal administrativo y 341 usuarios considerados para esta investigación.

La Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” está conformada por:

Gerente
Consejo Administrativo
Consejo de Vigilancia
Contador
Secretaria
Socios

4.3 PRESENTACIÓN:

De acuerdo a la investigación realizada sobre la problemática y evaluación del objeto en estudio a través de las técnicas e instrumentos de investigación utilizados se comprobó que es necesaria la elaboración de un Manual de Control Interno para la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” con el objetivo de mejorar los procedimientos del área contable, la segregación de funciones, la eficiencia y eficacia en las actividades u operaciones, el control y uso de los recursos que posee la empresa.

A través de las técnicas de investigación utilizadas y el análisis de los resultados obtenidos se pudo conocer las actividades que se realizan en la cooperativa, permitiendo identificar los problemas existentes que han sido ocasionados por la inexistencia de un adecuado control interno que no contribuye al desarrollo de la organización.

- Falta de eficiencia y eficacia en las actividades u operaciones
- Incumplimiento de las normas y políticas que rigen a la cooperativa.
- Inexistencia de un manual de funciones y responsabilidades
- Procedimientos de control interno inadecuados
- Personal no capacitado para el manejo de las actividades de la cooperativa.
- Confiabilidad de los reportes contables o información financiera

Una vez descritas las causas que conllevan a la elaboración y aplicación de un Manual de Control Interno para el Área Contable, mediante el Modelo COSO I que debe ser aplicado para mejorar o solucionar las problemáticas encontradas durante este estudio en la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” que ha sido considerada para este trabajo de investigación.

4.4 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El Manual de Control Interno para el área contable tiene como finalidad el establecimiento de políticas y procedimientos, aplicación de estrategias, una adecuada segregación de funciones para alcanzar la eficiencia y eficacia de las actividades u operaciones de la organización. De acuerdo a la información obtenida mediante las técnicas de investigación, se pretende corregir los errores o problemas encontrados, todos quienes conforman la entidad necesitan tener conocimiento de la situación real de la empresa, sus deficiencias y falencias para tomar medidas correctivas en el menor tiempo posible. A través de esta propuesta se podrá identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del objeto en estudio.

La investigación se enfoca en el área contable de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, la propuesta de un Manual de Control Interno está orientada a la elaboración de una estructura orgánica, descripción de funciones, establecimiento de políticas y procedimientos, el diseño de un cuestionario de evaluación de control interno y un plan de capacitación.

El Manual de Control Interno para la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” permitirá mejorar la gestión contable a través de la implementación de políticas y procedimientos que contribuyan al manejo eficaz y eficiente de las actividades administrativas y contables de la entidad.

4.5 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.5.1 Objetivo general

Fortalecer la gestión contable mediante directrices y lineamientos de control interno que garanticen la elaboración de información financiera confiable.

4.5.2 Objetivos específicos:

1. Direccionar la identificación periódica de la situación organizacional de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, mediante la ilustración de la elaboración de las técnicas de investigación denominadas matrices FODA, MEFE, MEFI.
2. Orientar el establecimiento de funciones y responsabilidades del personal de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, mediante la representación gráfica de una estructura orgánica funcional.
3. Propiciar la elaboración de evaluaciones periódicas al desarrollo de las actividades y procesos, mediante la aplicación de un cuestionario de evaluación de control interno basado en el modelo COSO I.
4. Asegurar la confiabilidad de los registros contables y una adecuada toma de decisiones, mediante el establecimiento de políticas y procedimientos de control interno.
5. Reforzar el desempeño laboral en las actividades contables, a través de un plan de capacitación que contribuya al mejoramiento de la gestión que desarrolla la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.

4.6 ANÁLISIS SITUACIONAL

A continuación se mostrará el desarrollo de las matrices estratégicas: Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI), Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), Matriz Análisis FODA, Matriz Estratégica FODA, que permiten evaluar la situación interna y externa de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, conocer que necesita mejorar para alcanzar una adecuada gestión contable y eficiencia en las actividades que se realizan dentro de la institución.

4.6.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos – MEFI

A través de la elaboración de esta matriz se podrá identificar y conocer cada una de las fortalezas y debilidades que posee actualmente la Cooperativa:

CUADRO 9: Matriz de Evaluación de Factores Internos – MEFI

Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Ponderado
Fortalezas			
Planificación de los ingresos y egresos de la cooperativa.	0,10	4	0,40
Disponibilidad para recibir capacitaciones.	0,07	3	0,21
Legalmente Constituida.	0,06	3	0,18
Posee reglamentos y estatutos internos	0,07	3	0,21
Amplia aceptación por parte de los socios a un cambio administrativo – contable.	0,08	4	0,32
Elabora y socializa el Informe Económico.	0,09	4	0,36
Debilidades			
Falta de control sobre los ingresos y gastos.	0,10	1	0,10
Inexistencia de políticas, funciones y procedimientos en la cooperativa.	0,09	1	0,09
Escasa toma de decisiones por parte de los socios.	0,07	1	0,07
Directivos y personal con escasos conocimientos administrativos-contables.	0,10	1	0,10
Impuntualidad en el pago de las aportaciones por parte de los socios.	0,09	1	0,09
Falta de difusión del reglamento y estatuto interno a los socios.	0,08	1	0,08
TOTAL	1,00		2,21

Fuente: Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

Al realizar el análisis de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) se obtuvo como resultado un ponderado de 2.21, dando a conocer que la cooperativa es débil internamente y necesita indudablemente de un manual de control interno que permita y contribuya en el fortalecimiento de su estructura interna.

4.6.2 Matriz de Evaluación de Factores Externos – MEFE

CUADRO 10: Matriz de Evaluación de Factores Externos - MEFE

Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Ponderado
Oportunidades			
Contar con unidades modernas.	0,05	3	0,15
Satisfacción en el servicio que brinda a los usuarios	0,10	3	0,30
Capacitaciones a los directivos, socios y personal administrativo en temas de su interés.	0,15	4	0,60
Aplicación adecuada de las leyes y normativas que regulan a la cooperativa.	0,15	4	0,60
Amenazas			
Competencia de Transporte en Taxis.	0,20	1	0,20
Cambios en las leyes y normas que regulan a la institución.	0,15	1	0,15
Crecimiento de inseguridad	0,10	2	0,20
Accidentes de Tránsito.	0,10	2	0,20
TOTAL	1,00		2,40

Fuente: Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE).

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

La puntuación en ponderación obtenida de la Matriz de Evaluación de Factores externos (MEFE) es de 2.40 lo que indica que la cooperativa no está aprovechando al máximo las oportunidades y no está minimizando los efectos que provocan las amenazas externas.

4.6.3 Análisis FODA

CUADRO 11: Análisis FODA

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de los ingresos y egresos de la cooperativa. 2. Disponibilidad para recibir capacitaciones. 3. Legalmente constituida. 4. Posee Reglamentos y Estatutos Internos. 5. Amplia aceptación por parte de los directivos y socios a un cambio administrativo-contable. 6. Elabora y socializa el Informe Económico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de control sobre los ingresos y egresos. 2. Inexistencia de políticas, funciones y procedimientos en la cooperativa. 3. Escasa toma de decisiones por parte de los socios. 4. Directivos y personal administrativo con escasos conocimientos administrativos – contables. 5. Impuntualidad en el pago de las aportaciones por parte de los socios. 6. Falta de difusión del reglamento y estatuto interno a los socios.
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con unidades modernas. 2. Satisfacción en el servicio que brinda a los usuarios. 3. Capacitaciones a los directivos, socios y personal administrativo en temas de su interés. 4. Aplicación adecuada de las leyes y normativas que regulan a la institución. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia de Transportes en Taxis. 2. Cambios en las leyes y normas que regulan a la cooperativa. 3. Crecimiento de inseguridad. 4. Accidentes de tránsito.

Fuente: Análisis FODA.

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.6.4 Matriz Estratégica FODA

CUADRO 12: Matriz Estratégica FODA

FACTORES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INTERNOS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">EXTERNOS</div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de los ingresos y egresos de la cooperativa. 2. Disponibilidad para recibir capacitaciones. 3. Legalmente constituida. 4. Posee reglamentos y estatutos internos. 5. Amplia aceptación por parte de los socios a un cambio administrativo-contables. 6. Elabora y Socializa el Informe Económico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de control sobre los ingresos y egresos. 2. Inexistencia de políticas, funciones y procedimientos en la cooperativa. 3. Escasa toma de decisiones por parte de los socios. 4. Directivos y personal administrativo con escasos conocimientos administrativos-contables. 5. Impuntualidad en el pago de las aportaciones por parte de los socios. 6. Falta de difusión del reglamento y estatuto interno a los socios.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con unidades modernas. 2. Satisfacción en el servicio que brinda a los usuarios. 3. Capacitaciones a los directivos, socios y personal administrativo en temas de su interés. 4. Aplicación adecuada de las leyes y normativas que regulan a la institución. 	<p>F2 – O3 Elaboración y ejecución de un plan de capacitación.</p> <p>F4 – O4 Elaboración y establecimiento de políticas, normas y procedimientos de acuerdo a las leyes y normativas vigentes.</p>	<p>D4 – O3 Talleres de capacitación constante de los dirigentes en temas de control interno.</p> <p>D6 – O2 Capacitación a los socios en temas de atención al cliente y difusión de los estatutos y reglamentos internos de la cooperativa.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia de Transporte en Taxis. 2. Cambios en las leyes y normas que regulan a la cooperativa. 3. Crecimiento de inseguridad. 4. Accidentes de tránsito. 	<p>F3 – A1 Establecer directrices para mejorar el servicio que brinda a los usuarios.</p> <p>F5 – A2 Aplicar debidamente las leyes, reglamentos, disposiciones y políticas, para mejorar la gestión administrativa - contable de la institución.</p>	<p>D2 – A2 Establecer procedimientos para mejorar la gestión contable de acuerdo a las normativas vigentes.</p> <p>D3 – A3: Mejorar la toma de decisión de los directivos y socios ante las amenazas externas.</p>

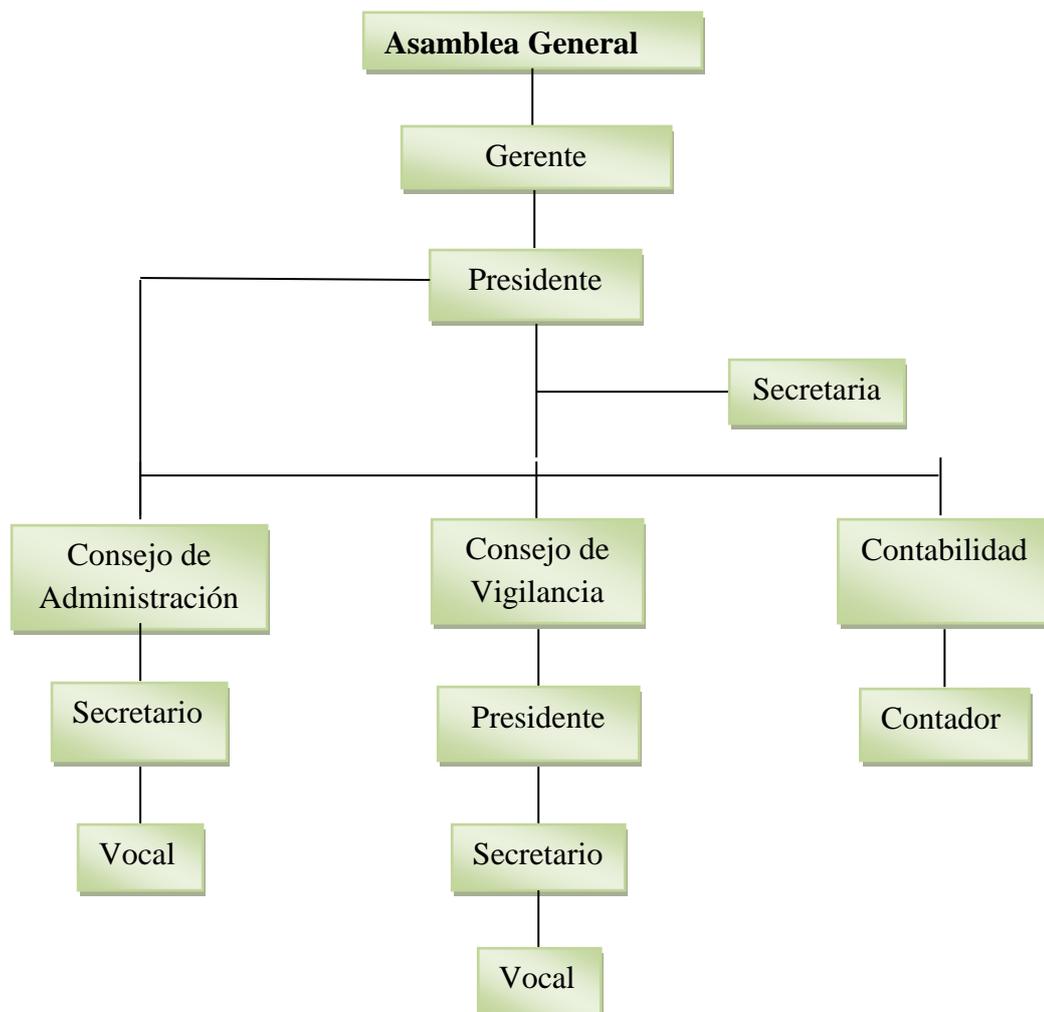
Fuente: Matriz Estratégica FODA.

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.7 ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL

A continuación se presenta la estructura orgánica de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, permitiendo identificar quienes la conforman y cual es su orden jerárquico para el establecimiento de funciones y responsabilidades a considerarse en el desarrollo de esta propuesta.

GRÁFICO 27: Estructura Orgánica



Fuente: Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.
Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.7.1 Valores

- **Responsabilidad:** La cooperativa es responsable de las acciones realizadas a través de sus directivos, trabajadores y socios. Es un acto de compromiso con los demás.
- **Honestidad:** Este valor se relaciona a un acto de franqueza se trata de cumplir con las funciones asignadas transparentemente, que exista veracidad en las acciones que realizan.
- **Respeto:** En la cooperativa debe existir el respeto entre los directivos, socios y trabajadores, se basa en la tolerancia sobre las condiciones donde se desenvuelve la cooperativa.
- **Trabajo en equipo:** Es la aportación que realiza una persona al trabajo de otro con un solo fin. Es un intercambio de opiniones, conocimientos, puntos de vista que permiten alcanzar los objetivos de la empresa con efectividad.
- **Profesionalismo:** Capacidad para realizar una tarea con eficiencia de acuerdo a la visión de la institución y orientada a la satisfacción de los usuarios.

4.7.2 Metas

Establecer criterios y procedimientos de control que aseguren la adecuada gestión organizacional de la cooperativa, mejorando el desempeño de sus directivos, socios y personal administrativo, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales.

4.7.3 Objetivos del Área Contable

4.7.3.1 Objetivo General

Conseguir que a través de la propuesta de un Manual de Control Interno, se evite la ocurrencia de errores en las actividades contables y se salvaguarde los recursos de la cooperativa, a través de una adecuada selección de controles y procedimientos que permitan presentar información financiera confiable y oportuna.

4.7.3.2 Objetivos Específicos

- Verificar que los hechos económicos se registren en el período correspondiente.
- Determinar controles constantes sobre las cuentas por cobrar, para conocer de manera oportuna los valores a registrar y solicitar su pago en el menor plazo posible.
- Comprobar que las compras o adquisiciones realizadas cuenten con su documentación respaldo correspondiente para sustentar dicho gasto, y se apruebe la cancelación de la misma.
- Determinar controles permanentes sobre el efectivo para conocer los ingresos y gastos realizados y su registro correspondiente.
- Revisar que la información registrada sea la correcta a fin de presentar estados financieros confiables y pertinentes.

4.8 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

CUADRO 13: Asamblea General

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS	
Funciones y Responsabilidades	
	<ul style="list-style-type: none">• Estará integrada por todos los socios de la cooperativa con voz y voto.• Acogerse a las medidas que exigiere el interés de la sociedad y las demás que se encuentren establecidas en la Ley o Estatutos de la institución.• Aprobar, reformar y actualizar el Estatuto y Reglamento Interno.• Escoger al Presidente y Gerente General para un período correspondiente.• Elegir y remover de sus cargos por causas justificables a los miembros del Consejo de Administración, Vigilancia y cualquier otro representante.• Tomar decisiones administrativas y contables de la Cooperativa.• Aprobar el plan de trabajo y el presupuesto anual de la Cooperativa.• Tener conocimiento de la situación económica de la empresa, a través de la presentación de los estados financieros o informes relacionados a la actividad de la institución.• Cumplir con los demás deberes y derechos establecidos en la Ley, Reglamento y Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 14: Consejo de Administración

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Funciones y Responsabilidades	
	<ul style="list-style-type: none">• Estará integrado por el Presidente, un Secretario y un Vocal, previo al cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento Interno de la Cooperativa.• Elegir al Gerente General y Presidente, además de removerlos de sus cargos por causas justificables.• Determinar políticas y estrategias que orienten las actividades administrativas.• Desarrollar y presentar un plan de trabajo que permita optimizar el uso de los recursos, la operación de la cooperativa y la prestación del servicio que esta ofrece a la comunidad en general.• Revisar, aprobar y controlar los planes de trabajo, presupuestos, proyecciones financieras e informes de actividades.• Toma de decisiones sobre las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa.• Supervisión de la labor que realizan los directivos.• Asegurar la adecuada difusión y transparencia de la información a comunicar de las actividades administrativas y contables.• Certificar la implementación de mecanismos de calidad y control interno.• Cumplir con los demás deberes y derechos establecidos en la Ley, Reglamento y Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 15: Consejo de Vigilancia

CONSEJO DE VIGILANCIA
Funciones y Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none">• Estará integrado por un Presidente, un Secretario y un Vocal, previo al cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento Interno de la Cooperativa.• Vigilar las inversiones económicas de la cooperativa realizadas.• Controlar las actividades contables.• Conocer la situación económica de la Cooperativa y presentar un informe acerca de su opinión sobre los estados financieros.• Informar a la Asamblea General y el Consejo de Administración sobre los posibles riesgos que pueden perjudicar a la Cooperativa.• Solicitar a sesión y orden del día para tratar asuntos relevantes de la Cooperativa.• Cumplir con los demás deberes y derechos establecidos en la Ley, Reglamento y Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 16: Gerente General

GERENTE GENERAL	
Funciones y Responsabilidades	
	<ul style="list-style-type: none">• El Gerente será designado por el Consejo de Administración y podrá ser o no socio de la cooperativa.• Representar legalmente a la Cooperativa.• Asistir a las sesiones que fuere convocado por el Consejo de Administración.• Organizar y dirigir las actividades administrativas de acuerdo a las directrices establecidas por el Consejo de Administración y Asamblea General.• Cumplir con lo establecido en el Reglamento y Estatuto Interno de la Cooperativa.• Mantener un horario de oficina el mismo que será establecido por el Consejo de Administración.• Mantener actualizada toda la información correspondiente a la Cooperativa.• Elaborar el presupuesto anual con el Consejo de Administración.• Acoger Reglamentos, Resoluciones, manuales, procedimientos y normativas necesarias para el cumplimiento de las actividades administrativas – financieras de la Cooperativa.• Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones establecidas por la Asamblea General y el Consejo de Administración.• Vigilar por la adecuada recaudación de los recursos de la cooperativa.• Cumplir con los demás deberes y derechos establecidos en la Ley, Reglamento y Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y las que señale la Asamblea General, Consejo de Administración y que le correspondan como representante legal.

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 17: Presidente

PRESIDENTE

Funciones y Responsabilidades

- Convocar y dirigir las sesiones de Asamblea General y de Consejo de Administración.
- Apertura de cuentas bancarias, firmar, girar y cancelar pagos en forma conjunta con el Gerente General.
- Firmar actas y correspondencia de la Cooperativa.
- Ordenar la correspondiente publicación de balances para conocimiento de todos los socios.
- Solucionar con su voto en caso de empates en las votaciones de Asamblea General.
- Resolver y representar a la Cooperativa en asuntos urgentes ante organismos o autoridades gubernamentales.
- Cumplir con los demás deberes y derechos establecidos en la Ley, Reglamento y Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y las que señale la Asamblea General y que le correspondan como Presidente de la Cooperativa.

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 18: Secretaria General

SECRETARIA GENERAL
Funciones y Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none">• Brindar una excelente atención a las personas que solicitan información en las oficinas sobre el servicio que la Cooperativa ofrece.• Llevar un control de las actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración.• Emisión, recepción y control de la correspondencia y documentación importante.• Manejar un registro de los socios con la información más relevante.• Manejo y mantenimiento adecuado del archivo.• Manejo y control de Caja Chica.• Realizar la recaudación de las cuotas de los socios y emitir un informe de manera mensual.

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 19: Contador

CONTADOR
Funciones y Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none">• Clasificar, registrar e interpretar la Información Financiera.• Manejo y supervisión del proceso contable y las responsabilidades tributarias.• Presentar información financiera razonable y oportuna para una adecuada toma de decisiones.• Liquidación de contratos laborales.• Control y manejo de la documentación contable.• Participar en las sesiones de Gerencia y Consejo de Administración para el correspondiente análisis de la información contable presentada.• Elaborar los Estados Financieros con sus respectivas notas explicativas.• Mantener actualizada la información y registros contables de la Cooperativa.• Estar actualizado de manera permanente sobre normativas contables y tributarias.• Emitir un informe sobre la situación contable y presentarla a los socios.• Elaborar y cancelar roles de pago y las planillas de Aportes a la Seguridad Social del personal afiliado.• Presentar un Informe de la situación contable y presentarla en Asamblea General.• Sugerir modificaciones en procedimientos que permitan la eficiencia en las tareas.

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.9 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO I

El control está conformado por mecanismos de evaluación del control interno para conocer el estado de la Cooperativa, en este trabajo de investigación se usará como herramienta el cuestionario de evaluación del control interno diseñado de acuerdo al Modelo COSO I y, una vez ejecutado se realizara el análisis de los resultados obtenidos.

 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MODELO COSO I COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA"					
Nº	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
	AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Muestra la Cooperativa compromiso por la integridad y los valores éticos?	X			
2	¿Tienen conocimiento todos quienes conforman la Cooperativa sobre la ética?	X			
3	¿Sabe usted que hacer si encuentra o se ve involucrado en la violación de alguna conducta ética?		X		
4	¿Posee la Cooperativa una estructura organizacional?	X			
5	¿Existen manuales de procesos?		X		
6	¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad?		X		
7	¿Se actualiza periódicamente el Reglamento Interno?	X			
8	¿Existen normas y procedimientos relacionados al control y descripciones de los puestos de trabajo?		X		
9	¿Existe una adecuada asignación de autoridad y responsabilidad?		X		

10	¿Considera que las condiciones administrativas y legales determinan parámetros adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	X			
11	¿Los reglamentos, estatutos e instructivos internos disponibles para el funcionamiento eficaz de la Cooperativa son suficientes?		X		
12	¿La Cooperativa posee un plan de capacitación?	X			Pero solo con temas del servicio que ofrecen
13	¿El plan de capacitación se encuentra definido y difundido a todos los involucrados?		X		No todos tienen conocimiento de la existencia de este plan de capacitación.
14	¿El desempeño laboral es evaluado y revisado de manera periódica?		X		
15	¿El personal cumple con los requerimientos de conocimientos y destrezas de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa?	X			
16	¿Los directivos cumplen con el perfil y los requisitos de conocimientos y destrezas?		X		Los directivos no poseen conocimientos administrativos y contables suficientes para el desempeño de su cargo.
17	¿Los objetivos de la Cooperativa han sido difundidos a todo el personal?		X		Sólo a una parte de los socios.
	EVALUACIÓN DE RIESGOS				
18	¿Están claramente definidos los mecanismos usados para identificar los riesgos que surgen de fuentes externas (Ej.: Disponibilidad de recursos, normativas nuevas, desastres naturales, etc.)?	X			
19	¿Elabora la Cooperativa estrategias o acciones correctivas para contrarrestar los posibles riesgos?		X		
20	¿Toman acciones inmediatas los directivos al obtener respuestas al riesgo que intervengan en el cumplimiento de los objetivos?	X			
21	¿Se toman de manera oportuna acciones para reducir el impacto de posibilidad de ocurrencia del riesgo?	X			
	ACTIVIDADES DE CONTROL				
22	¿Los empleados desarrollan sus funciones de acuerdo al perfil del puesto?	X			

23	¿Existe una adecuada segregación de funciones?		X		Muchas veces los directivos desarrollan funciones ajenas a su cargo.
24	¿Los empleados son capacitados de manera adecuada e inmediata al cambiarse los sistemas contables?	X			
25	¿La Cooperativa ha establecido procedimientos para prevenir accesos no autorizados y destrucción de documentación y registros?		X		
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
26	¿Se facilita los informes analíticos de manera periódica (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales) y oportuna a los directivos?	X			
27	¿Existen políticas que permitan la integración de la información?	X			
28	¿Se comunica de manera oportuna al personal sus responsabilidades?	X			De manera verbal
29	¿En los mecanismos de comunicación existen manuales, políticas, instructivos, correos electrónicos, entre otros?	X			No en su totalidad
30	¿Se da a conocer a los posibles actos indebidos, para aplicar los correctivos necesarios?	X			
31	¿Se realiza frecuentemente la supervisión de procesos y de la información?	X			
32	¿Existen procedimientos que aseguren la confiabilidad de la información?		X		
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
33	¿Son oportunos y efectivos los procedimientos para verificar el cumplimiento de las Leyes y Reglamentos?		X		
34	¿Cuenta la Cooperativa con un plan de acción?		X		
35	¿La Cooperativa evalúa periódicamente el control interno?		X		
36	¿Se comunica de manera inmediata las deficiencias del control interno?		X		
37	¿Se han implementado herramientas de evaluación del control interno como cuestionarios, flujogramas, entre otros?		X		
	TOTAL	18	19		

Fuente: Socios de la Cooperativa de Transporte en Taxis "Villingota"

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

Calificación del riesgo:

Riesgo Alto: 13

Riesgo Medio: 11

Riesgo Bajo: 13

Total Ponderación: 37

Total Calificación: 18

Nivel de Confianza: 49%

Nivel de Riesgo: 51% - Moderado

4.9.1 Resultados de la Evaluación de Control Interno basado en el modelo COSO I

Se considera que la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” puede mejorar su gestión y servicio mediante la aplicación de un eficiente control interno, es por tal motivo la propuesta del Manual de Control Interno que contribuya para el mejoramiento de la gestión contable.

Para conocer la situación actual del control interno, se realizó un cuestionario de evaluación de la estructura del control interno, el mismo que está formado por una serie de preguntas sobre las actividades y controles que se le da a los componentes del control interno, para poder determinar su cumplimiento o deficiencias existentes.

La aplicación del cuestionario de evaluación de control interno está diseñado para obtener información acerca de los componentes de control interno: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión o monitoreo; el mismo que permitió conocer los niveles de confianza y de riesgos.

La Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” presenta un nivel de confianza del 49% debido a la existencia de debilidades y deficiencias en su gestión, resultados obtenidos al aplicar el cuestionario de control interno basado en el modelo COSO I, dando además un nivel de riesgo del 51% el cual es moderado de acuerdo a lo establecido en la escala del nivel y confianza que se indica en el cuadro # 23; sin embargo esto significa que hay que tomar las medidas correctivas necesarias para reducir el riesgo e implementarlas en un determinado tiempo.

CUADRO 20: Nivel de Riesgo

RIESGO DE CONTROL	ALTO	MODERADO	BAJO
CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTO
	15-50%	51-75%	76-95%

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Cindy Ruidiaz Landivar.

4.10 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

4.10.1 Políticas

Las políticas son aquellas directrices o guías diseñadas para ser cumplidas por los directivos, socios y personal administrativo para realizar de manera eficiente y correcta las actividades que le correspondan ejecutar de acuerdo a su puesto de trabajo.

A continuación se muestran las políticas básicas, administrativas y contables diseñadas para el manejo adecuado de las actividades que se desarrollan en la Cooperativa:

Políticas Básicas:

- Los hechos económicos serán registrados de acuerdo a los principios de contabilidad y las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).
- Cumplir con las Leyes y normas tributarias de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su respectivo Reglamento.
- Aplicación de la Normativa Laboral y Resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Aplicación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su respectivo Reglamento.

Políticas Administrativas:

- Las autoridades administrativas realizarán la actualización de los Reglamentos, Estatutos y procedimientos internos.
- Los miembros directivos deberán plantear lineamientos y directrices para el manejo adecuado de las actividades administrativas.
- Velar que el plan de trabajo y manuales diseñados sean realizados y ejecutados de acuerdo al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Ejecutar planes de capacitación permanentemente en los integrantes de la Cooperativa.

- Realizar reuniones periódicamente para analizar el cumplimiento de los planes de trabajo y de la situación económica de la Cooperativa.

Políticas Contables:

- Todo registro contable debe poseer su documentación soporte para respaldar la transacción realizada.
- El plan de cuentas debe permanecer actualizado de acuerdo a los requerimientos de la institución.
- Mantener actualizada la información financiera para que la Gerencia o Consejo de Administración pueda disponer de esta información oportunamente para la toma de decisiones.
- Toda información financiera que deba entregarse a los organismos de control debe ser autorizada por el Gerente.
- Los hechos económicos se deben registrar en el momento de su realización, para evitar atraso en la presentación de los informes contables mensuales.
- La secretaria será la única persona responsable de la recaudación de las cuotas de los socios y supervisada por el Presidente.
- Los pagos a los proveedores o trabajadores deben realizarse tres días antes de su fecha de vencimiento, evitando multas e intereses.

CUADRO 21: Políticas para la Cuenta Caja

POLÍTICAS PARA CAJA	
Políticas	
Entrada de Efectivo:	<ul style="list-style-type: none">• Los trabajadores que desempeñan funciones de recepción de efectivo no deben tener funciones de registro contable.• Restringir el acceso a caja al personal no autorizado.• Respaldar los ingresos de caja mediante un documento resumen, detallando la forma de recepción del dinero, la misma que debe coincidir con la papeleta de depósito.• Separar las actividades de ingreso de efectivo de las de egreso.
Salida de Efectivo:	<ul style="list-style-type: none">• Los pagos deben hacerse mediante cheque a nombre del proveedor, evitar cancelar con efectivo.• Para cancelar valores mínimos utilizar los fondos de Caja Chica.• Los documentos que sustenten el pago deben poseer el sello de cancelado para evitar inconvenientes.
Saldos del Efectivo:	<ul style="list-style-type: none">• Realizar arqueos de caja de manera periódica.• Contabilizar el ingreso y salida de dinero en el sistema contable de la Cooperativa para conocer los saldos del efectivo en tiempo real.• Elaborar el respectivo presupuesto de efectivo.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 22: Políticas para la Cuenta Banco

POLÍTICAS PARA BANCO	
Políticas	<ul style="list-style-type: none">• Notificar por escrito quién es la persona responsable de las cuentas bancarias.• Los cheques deben poseer dos firmas de autorización en este caso la del Gerente y Presidente.• Trabajar con un mínimo de dos cuentas bancarias.• Prohibir el giro de cheques en blanco.• Realizar conciliaciones de manera periódica para llevar un control de las cuentas bancarias.• Los estados de cuentas bancarias deben ser manejados por quien no tenga acceso al efectivo.• La emisión de los cheques será con previa autorización y verificando que existan los fondos suficientes para que no existan cheques devueltos.• Confirmar los saldos de las cuentas bancarias por Internet de manera diaria.• Elaborar un reporte o resumen de la Cuenta Bancos, dando a conocer los Ingresos y Egresos.
Control Interno	<ul style="list-style-type: none">• Contar con un listado de cheques pagados y mantenerlo actualizado.• Control de cheques pendientes de cobro.• Informes semanales de cheques no cobrados.• Informe de cheques anulados.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 23: Políticas para la Cuenta Caja Chica

POLÍTICAS PARA CAJA CHICA	
Políticas	<ul style="list-style-type: none">• La persona responsable del manejo de Caja Chica no debe tener funciones de registro contable.• Realizar vales de caja cuando se efectúen pagos con Caja Chica.• Los sobrantes o faltantes del fondo de Caja Chica serán atribuidos al responsable con multa del mismo valor de diferencia.• Cuando el fondo de Caja Chica se ha consumido en un 50% hay que realizar la respectiva reposición.• El cheque de reposición de Caja Chica debe ser girado a favor del responsable de su manejo.• Prohibir el uso del fondo de Caja Chica para cambio de cheques o préstamos.• Los vales de caja deben ser liquidados en un plazo de 24 horas a partir de su emisión.• Antes de cancelar los vales de caja debe verificarse la documentación de respaldo.
Control Interno	<ul style="list-style-type: none">• Revisar todos los documentos de reintegro.• Los documentos que sustenten el pago deben poseer el sello de cancelado para evitar inconvenientes.• Realizar arqueos de cajas diarios y conciliar con los registros contables.• No se aceptan copias de recibos o facturas.• Asegurarse de que los controles establecidos se estén aplicando en el reintegro de los fondos de Caja Chica.• Informarse de cualquier inconveniente que surja con los fondos de Caja Chica.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 24: Políticas para Cuentas por Cobrar

POLÍTICAS PARA CUENTAS POR COBRAR	
Políticas	
	<ul style="list-style-type: none">• La persona responsable del manejo de las Cuentas por Cobrar no debe tener funciones de registro contable.• Las solicitudes de créditos por parte de los socios deben ser analizadas y aprobadas por los Consejos de Administración y Vigilancia.• Establecer formas de pago en caso de créditos efectuados a los socios, directivos o personal administrativo.• Periódicamente se deben confirmar las Cuentas por Cobrar para verificar si realmente existe el adeudo.• Establecer políticas de recuperación de cartera, como los plazos máximos de pagos.• Emitir a los directivos de manera mensual un informe de los socios que mantienen valores adeudados con la Cooperativa para aplicar medidas correctivas como multas o sanciones, con el fin de recuperar la cartera vencida.• Enviar de manera mensual un estado de cuenta a los socios con el propósito de que confirmen la exactitud de nuestros registros.• Actualizar de manera periódica las deudas de los socios.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 25: Políticas para la Cuenta Gastos

POLÍTICAS PARA GASTOS	
Políticas	
	<ul style="list-style-type: none">• Todo gasto debe ser solicitado previamente a los directivos y socializado con los socios de la Cooperativa.• Los gastos deben ser autorizados previamente a su adquisición.• Todo gasto debe ser sustentado mediante la presentación de la documentación de soporte como: facturas, notas de ventas, entre otros.• La documentación soporte debe ser presentada en un plazo máximo de 24 horas.• En caso de que el gasto realizado no sea sustentado, se comunicará a los directivos y la persona responsable de realizar dicha compra responderá por el total del valor del gasto.• Debe realizarse un presupuesto de gastos en relación a la proyección de sus posibles ingresos para evitar problemas de liquidez.• Establecer una fecha de cancelación de los servicios básicos y honorarios del personal.• El gasto debe ser registrado en el sistema contable de manera pronta a su adquisición.• Presentar tres proformas para analizar la mejor opción de adquisición.• Los pagos a realizarse a proveedores que no poseen facturas se los hará mediante la correspondiente Liquidación de Compras de Bienes y Servicios.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 26: Políticas para la Cuenta Ingresos

POLÍTICAS PARA INGRESOS	
Políticas	
	<ul style="list-style-type: none">• Todo ingreso por aportación de los socios debe ser recibido solo por la persona responsable.• Debe entregarse un recibo de cancelación de la cuota establecida a los socios, como constancia de pago.• Las cuotas administrativas ordinarias deben ser canceladas de manera mensual dentro de los primeros 15 días del mes.• En caso de reclamos debe presentarse los recibos de pago para su pronta solución.• Los valores recaudados deben ser depositados dentro del plazo de 24 horas y de manera intacta.• Los valores recaudados deben ser depositados por la persona responsable.• Elaborar el respectivo presupuesto de los posibles ingresos para proyectar los gastos en los que puede incurrir la Cooperativa en su año de trabajo.• El presupuesto debe ser realizado y analizado por los Consejos de Administración y Vigilancia.• El ingreso debe ser registrado en el sistema contable en el momento que es receiptado por la recaudadora.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.10.2 Procedimientos

4.10.2.1 Utilización del fondo de Caja Chica.

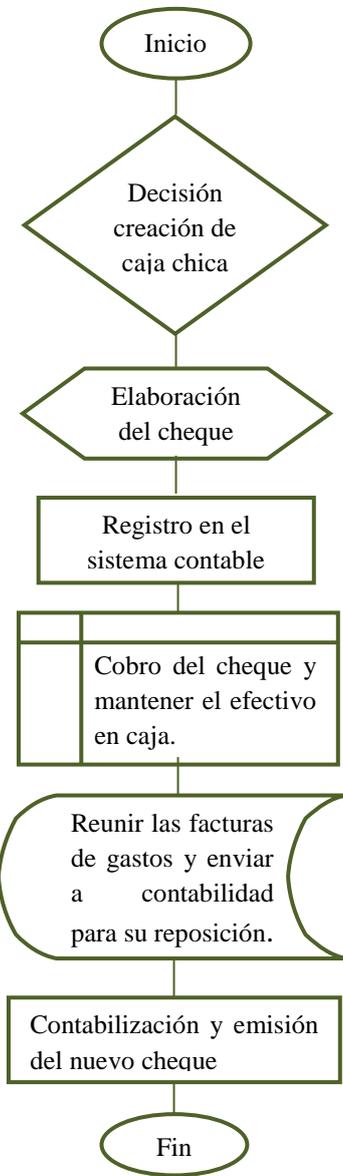
CUADRO 27: Procedimientos para la utilización de fondos de Caja Chica.

RESPONSABLE	PROCESO
Trabajador de la entidad	Informar a la secretaria la necesidad de adquirir algún material, útiles o pago de algún servicio.
Secretaria	Analizar el pedido y consultarlo con los Directivos y Contador. Si se considera que el gasto es necesario se procede a realizarlo. Emitir el comprobante o vale de caja y proceder a realizar el desembolso de Caja Chica.
Trabajador de la entidad	Proceder a firmar el documento de respaldo en señal de conformidad.
Secretaria	Se receipta la factura de compra y se revisa que la documentación sea la correcta y se la entrega al contador.
Contador	El contador receipta la factura o comprobante y procede a registrarla en el sistema contable.
Secretaria	Archivar la documentación de respaldo que sustenta el gasto realizado.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.10.2.2 Apertura, reposición y liquidación de Caja Chica.

		PROCEDIMIENTO	
APERTURA, REPOSICIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CAJA CHICA			
Actividad: Procedimiento para registrar un ingreso.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	SOPORTE
	<p>Toma de decisión</p> <p>Elaboración del cheque.</p> <p>Registrar en el sistema contable la apertura de caja chica.</p> <p>Cobro del cheque por el valor asignado para caja chica.</p> <p>Reunir todas las facturas que han sido canceladas con caja chica.</p> <p>Registro en el sistema contable y emisión del nuevo cheque de reposición de caja chica.</p>	<p>Gerente</p> <p>Secretaria</p> <p>Contador</p> <p>Secretaria</p> <p>Secretaria</p> <p>Contador</p>	<p>Acta de sesión</p> <p>Chequera</p> <p>Sistema Contable</p> <p>Estado de Cuenta</p> <p>Facturas</p> <p>Sistema Contable</p>

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.10.2.3 Arqueo de Caja Chica

CUADRO 28: Procedimientos para el Arqueo de Caja Chica.

RESPONSABLE	PROCESO
Contador	Solicitar todos los valores entregados a la secretaria.
Secretaria	Realizar la entrega de todos los valores para realizar el respectivo arqueo de caja. Realizar el arqueo de caja. Verificar que los valores reales concuerden con los registrados en los libros de contabilidad. Si existiere faltante se comunica al gerente.
Contador	Si existiere un sobrante se registrará en los ingresos. Proceden a firmar los responsables el documento de respaldo en señal de conformidad. Se envía el acta de arqueo de caja a gerencia.
Gerente	Recibe y analiza el acta de Arqueo de Caja y autoriza el depósito.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.



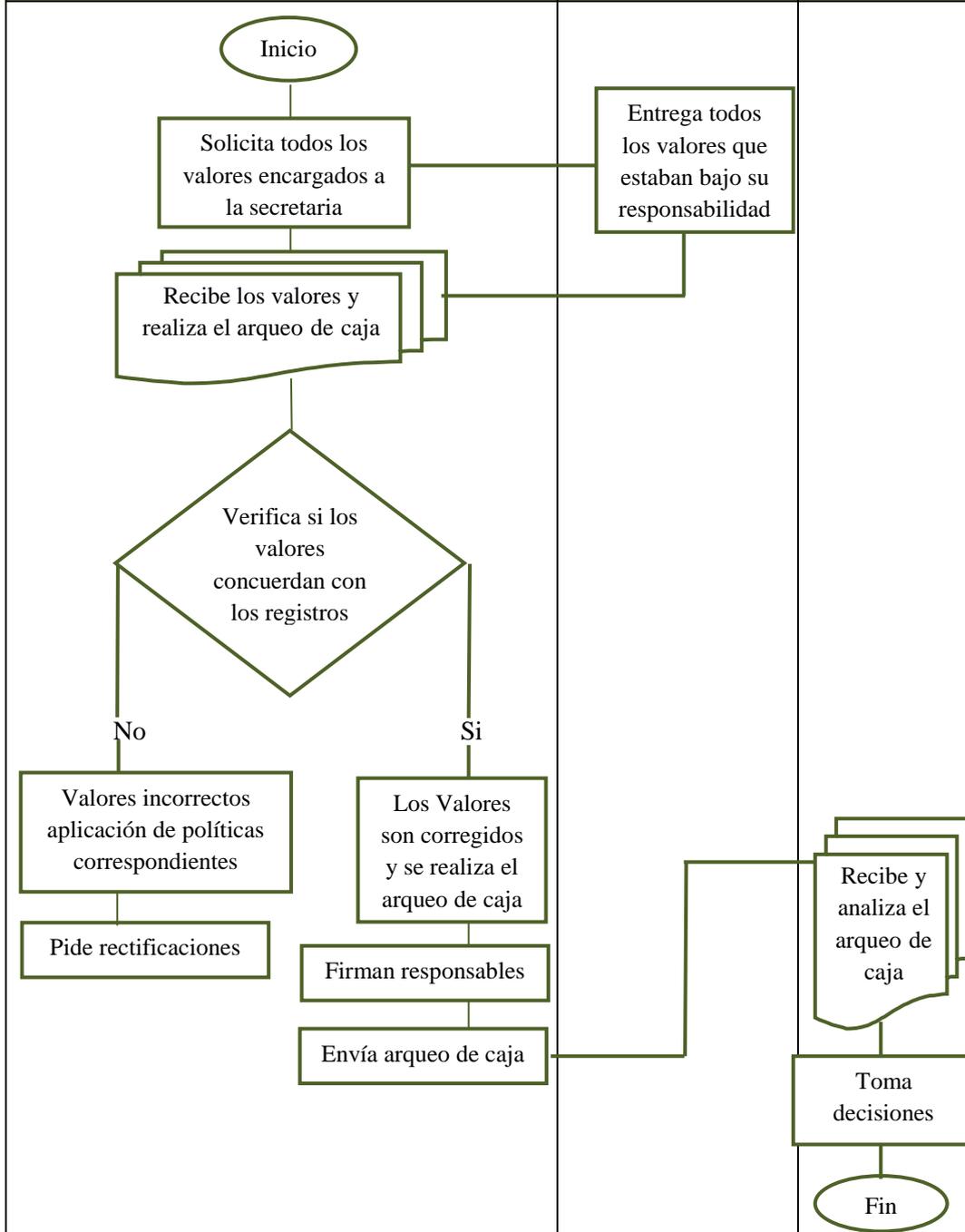
PROCEDIMIENTO

ARQUEO DE CAJA

CONTADOR

SECRETARIA

GERENTE



Fuente: Proceso de investigación
 Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.10.2.4 Cierre y cuadro de Caja

CUADRO 29: Procedimientos para el cierre y cuadro de Caja.

RESPONSABLE	PROCESO
Secretaria	<p>Al final de la jornada de trabajo se realiza el cierre y cuadro de la caja.</p> <p>Realizar el arqueo de caja correspondiente para entregar junto con las facturas receiptadas.</p> <p>Presentar los documentos soporte de los gastos realizados, y los depósitos realizados.</p> <p>Supervisar que toda la documentación se encuentre en orden y las operaciones estén correctas.</p>
Contador	<p>Registrar en el sistema contable los movimientos del efectivo realizados.</p> <p>Archivar la información o documentación recibida.</p> <p>En caso de existir hallazgos relevantes informar al gerente para que tome las medidas correctivas necesarias.</p>

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

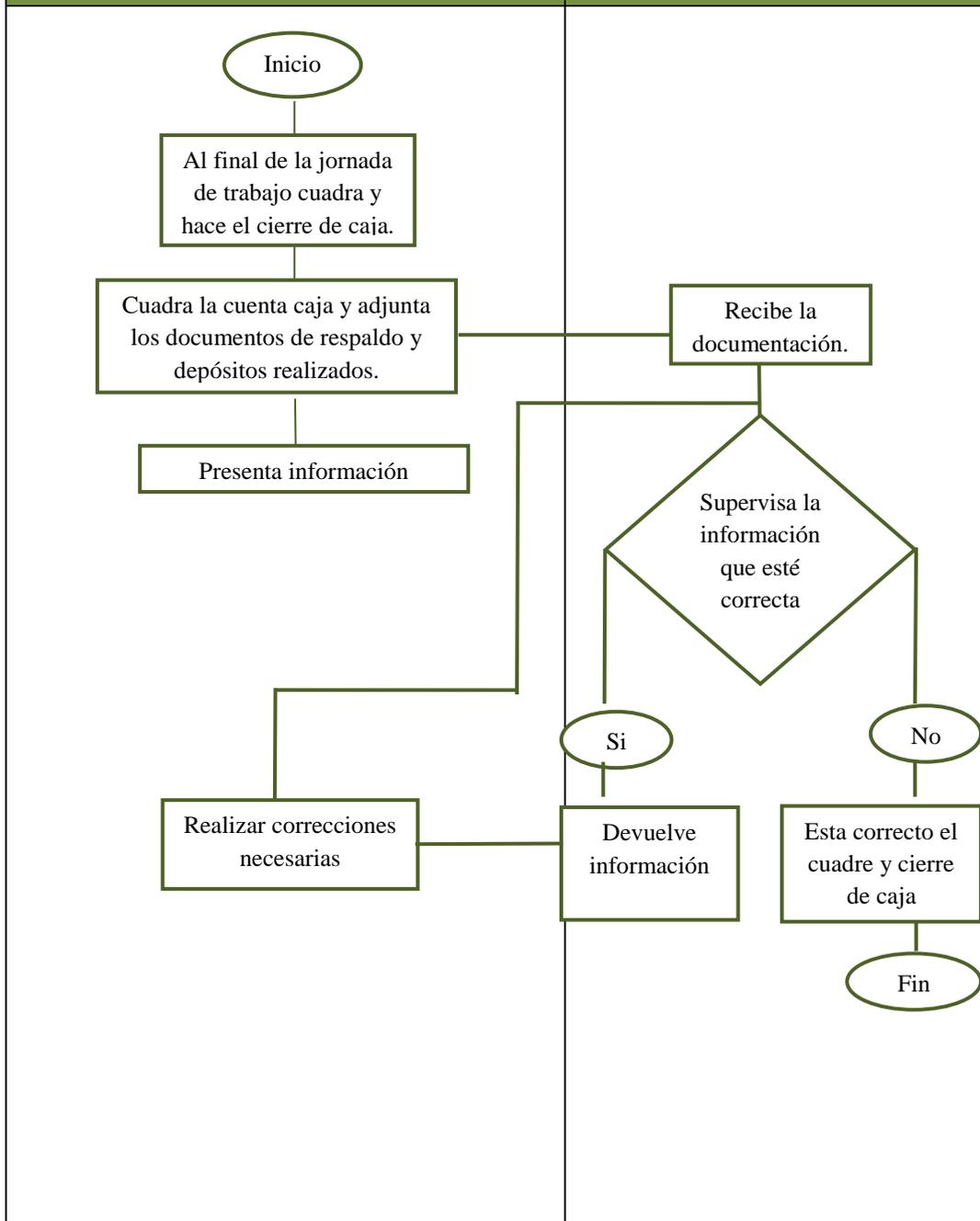


PROCEDIMIENTO

CIERRE Y CUADRE DE LA CUENTA CAJA

SECRETARIA

CONTADOR



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

A continuación se detallan los Asientos Contables a realizarse para el registro de Caja Chica:

Apertura de Caja Chica

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA"				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
01/06/2015	Caja Chica Bancos	1.1.1.02.002 1.1.1.02.001	xxx	xxx
	P/R Apertura de caja chica			

Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

Liquidación de Caja Chica

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA"				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
30/06/2015	Útiles de Oficina	5.2.1.03.001	xxx	
	Transporte	5.3.1.12.06	xxx	
	Viáticos	5.2.4.01.001		xxx
	IVA Pagado	1.1.4.01.002		xxx
	Caja Chica	1.1.1.02.002		xxx
	Retención en la Fuente	2.1.3.02.002		xxx
	P/R liquidación de Caja Chica			

Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

Reposición de Caja Chica

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA"				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
01/07/2015	Caja Chica Bancos	1.1.1.02.002 1.1.1.02.001	xxx	Xxx
	P/R la apertura de caja chica			

Fuente: Proceso de Investigación
Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

En caso de faltantes en la realización de arqueo de caja:

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA"				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
01/07/2015	Cuentas por Cobrar a Empleados Caja Chica	1.1.2.01.003	xxx	Xxx
	P/R faltante de caja chica	1.1.1.02.002		

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.10.2.5 Conciliación Bancaria

CUADRO 30: Procedimientos para la Conciliación Bancaria.

RESPONSABLE	PROCESO
Contador	Solicitar a la secretaria el mayor de bancos y sus auxiliares con los respectivos estados de cuenta de las instituciones financieras.
Secretaria	Entregar toda la información solicitada. Realizar la conciliación bancaria.
Contador	Analizar toda la información receptada. Realizar el informe respectivo. Enviar la información al Gerente.
Gerente	Recibe la documentación de la Conciliación Bancaria. Analiza y toma la respectiva decisión.

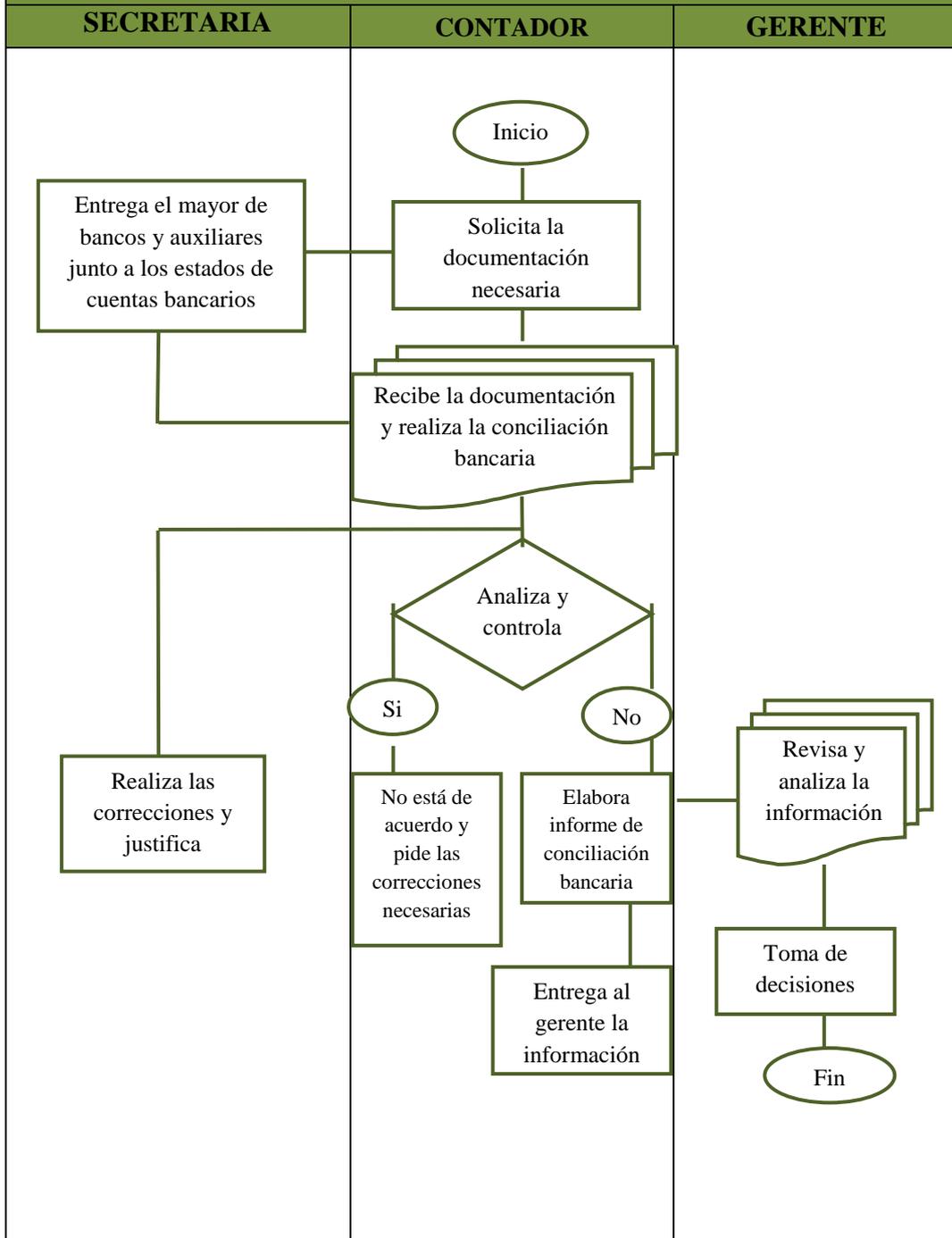
Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.



PROCEDIMIENTO

CONCILIACIÓN DE BANCOS



Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.



CONCILIACIÓN BANCARIA

N° _____

Banco: _____ **Cuenta Corriente N°:** _____
Expresado en: _____
Mes: _____
Saldo según informe bancario: _____
Saldo según registros contables: _____
Diferencia _____

1.- Detalle de cheques girados y no cobrados

Fecha	N°	Beneficiario	Valor
Total			

2.- Detalle de depósitos en tránsito

Fecha	Motivo	Valor
Total		

3.- Detalle de notas de débito no contabilizadas

Fecha	Motivo	Valor
Total		

4.- Detalle de notas de crédito no contabilizadas

Fecha	Motivo	Valor
Total		

Explicación de las diferencias

Cheques girados y no cobrados	
Depósitos en Tránsito	
Notas de Débito	
Notas de Crédito	
DIFERENCIA CONCILIADA	

CONTADOR

GERENTE

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

A continuación se detalla los asientos contables a realizarse en el movimiento de la Cuenta Bancos:

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA"				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
04/06/2015	Bancos Otros Ingresos P/R Intereses Bancarios	1.1.1.02.001 4.1.1.02	xxx	xxx

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA"				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
08/06/2015	Servicios Bancarios Bancos P/R Servicios Bancarios	5.2.2.01.001 1.1.1.02.001	xxx	xxx

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA"				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
09/06/2015	Intereses Financieros Bancos P/R Los Intereses Financieros	5.2.2.01.002 1.1.1.02.001	xxx	xxx

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.10.2.6 Cuentas por Pagar.

CUADRO 31: Procedimientos para Cuentas Por Pagar.

RESPONSABLE	PROCESO
Contador	Revisión de la documentación que contengan la orden de compra y las correspondientes firmas de autorización.
	Entregar toda la información para la correspondiente autorización del pago.
Gerente	Revisar toda la información receptada.
	Autorizar el pago de las facturas presentadas.
Contador	Realizar los cheques de pago.
Gerente	Firmar los cheques.
Secretaria	Entregar los cheques a los proveedores para cancelar las facturas de crédito.
	Entregar la documentación al contador para su respectivo registro.
Contador	Recepta la documentación y la registra en el sistema contable.

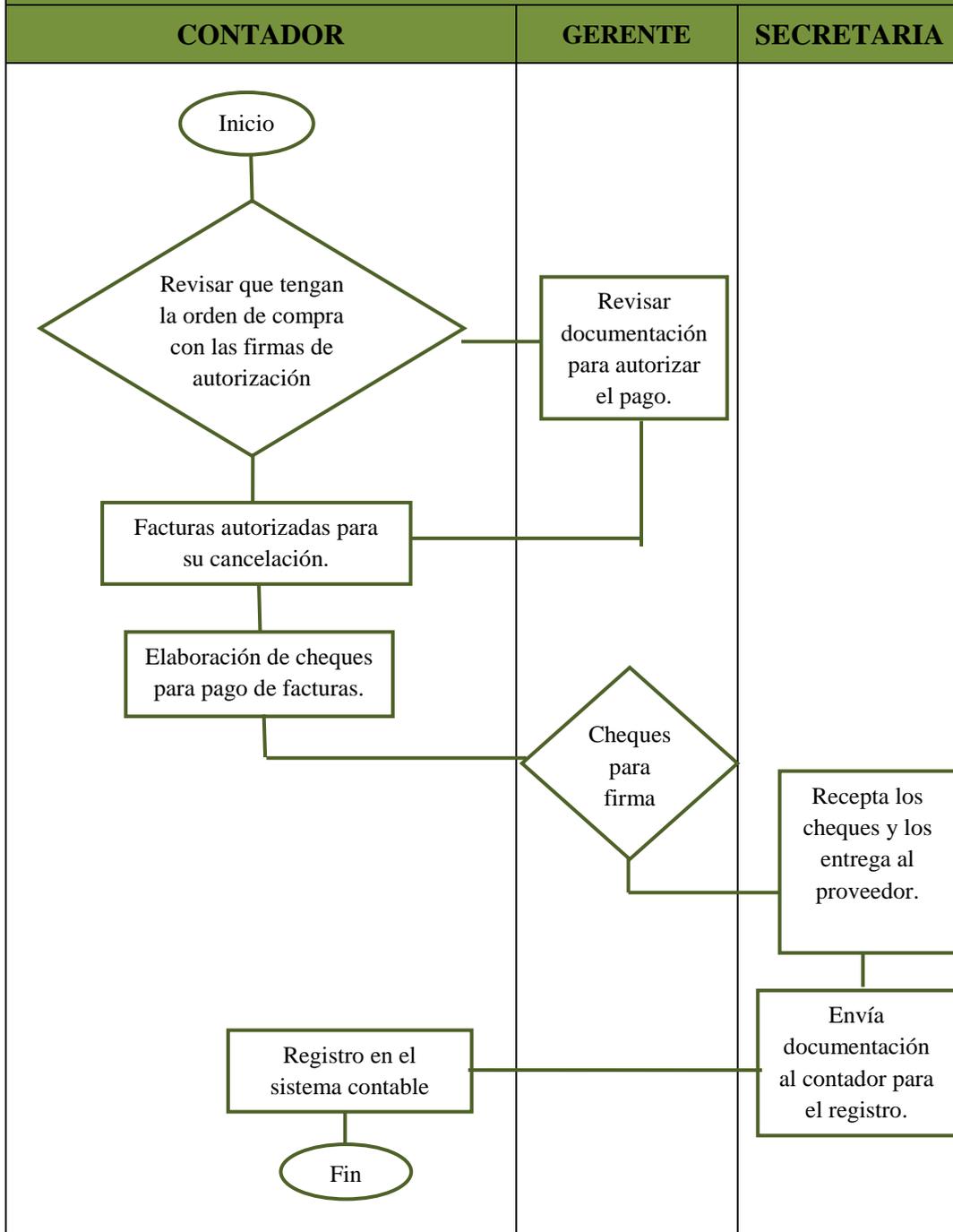
Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.



PROCEDIMIENTO

CUENTAS POR PAGAR



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

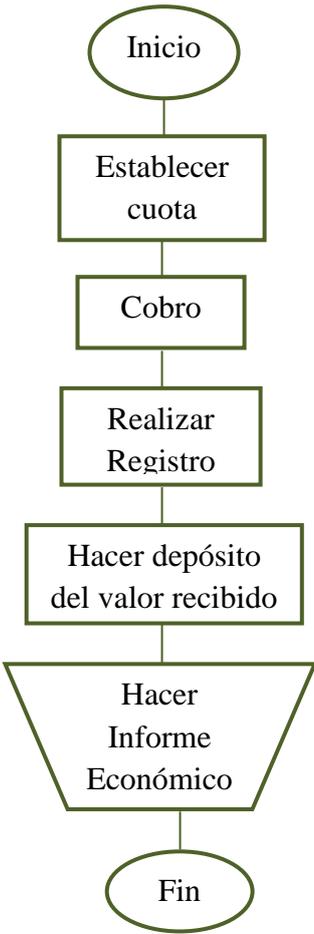
A continuación se detallan los asientos contables a realizarse para el registro de las Cuentas por Pagar:

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS “VILLINGOTA”				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
15/05/2015	Compras IVA Pagado Cuentas por pagar Retención en la Fuente P/R Compras a crédito	4.1.1.01.001 1.1.4.01.002 2.1.1.01.001 2.1.3.02.002	xxx xxx	xxx xxx
30/05/2015	Cuentas por pagar Bancos P/R Pago de la cuota de la compra a crédito.	2.1.1.01.001 1.1.1.02.001	xxx	xxx
30/05/2015	Sueldos y Salarios Sueldos por pagar Aporte personal x Pagar Aporte patronal x Pagar P/R Sueldos y Beneficios por pagar	5.2.1.01 2.1.2.01.001 2.1.2.02.001 2.1.2.02.002	xxx	xxx xxx xxx
30/05/2015	Sueldos por pagar Aporte personal x Pagar Aporte patronal x Pagar Bancos P/R Pago de sueldos y beneficios sociales	2.1.2.01.001 2.1.2.02.001 2.1.2.02.002 1.1.1.02.001	xxx xxx xxx	xxx
30/06/2015	IVA en Ventas Crédito Tributario IVA IVA Pagado P/R Liquidación del IVA	2.1.3.01.003 1.1.4.01.001 1.1.4.01.002	xxx xxx	xxx
30/06/2015	IVA en Ventas IVA Pagado IVA Por Pagar P/R Liquidación del IVA	2.1.3.01.003 1.1.4.01.002 2.1.3.01.002	xxx	xxx xxx
30/05/2015	Retenciones en la Fuente Retenciones Por Pagar P/R Liquidación de las Retenciones en la Fuente	1.1.4.03.001 2.1.3.02	xxx	xxx

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.10.2.7 Registro de un Ingreso

		PROCEDIMIENTO	
INGRESOS			
Actividad: Procedimiento para registrar un ingreso.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	SOPORTE
	<p>Establecer la cuota a cancelar por cada socio.</p> <p>Cobro durante los primeros 15 días de cada mes.</p> <p>Registrar el ingreso en el sistema contable.</p> <p>Realizar el depósito en el tiempo de 24 horas.</p> <p>Presentación de Informe Económico Mensual.</p>	<p>Asamblea General</p> <p>Secretaria</p> <p>Contador</p> <p>Presidente</p> <p>Contador y Gerente.</p>	<p>Libro de Actas</p> <p>Talonario de recibos.</p> <p>Sistema Contable.</p> <p>Papeleta de depósito.</p> <p>Informe y libro de acta.</p>

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

A continuación se detallan los asientos contables a realizarse para el registro de los Ingresos:

Adquisición de un bien y cancelación

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA"				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
10/06/2015	Caja Cuotas Administrativas Ordinarias P/R los ingresos de cuotas administrativas ordinarias.	1.1.1.01.001 4.1.1.01.001	xxx	xxx
12/06/2015	Caja Cuotas Administrativas Extraordinarias P/R los ingresos de cuotas administrativas extraordinarias.	1.1.1.01.001 4.1.1.01.002	xxx	xxx

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

En caso de multas e intereses

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA"				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
18/06/2015	Caja Multas e Intereses P/R los ingresos por multas e intereses.	1.1.1.01.001 4.1.1.01.003	xxx	xxx

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.10.2.8 Para la ejecución de un Gasto

CUADRO 32: Procedimientos para realizar un Gasto

RESPONSABLE	PROCESO
Persona solicitante	Establecer la necesidad y hacer la respectiva solicitud.
Secretaria	Si el gasto es menor se lo puede cancelar solicitando de los fondos de caja chica.
Directivos y Socios	Tomar la decisión de realizar o no la compra.
Contador	Realizar el respectivo presupuesto y cotización, presentar 3 proformas como mínimo.
Gerente	Se autoriza el gasto y se firma el cheque de pago.
Contador	Se receipta la factura de compra y se revisa que la documentación sea la correcta y realiza el respectivo registro en el sistema contable.
Secretaria	Archivar la documentación de respaldo que sustenta el gasto realizado.

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.



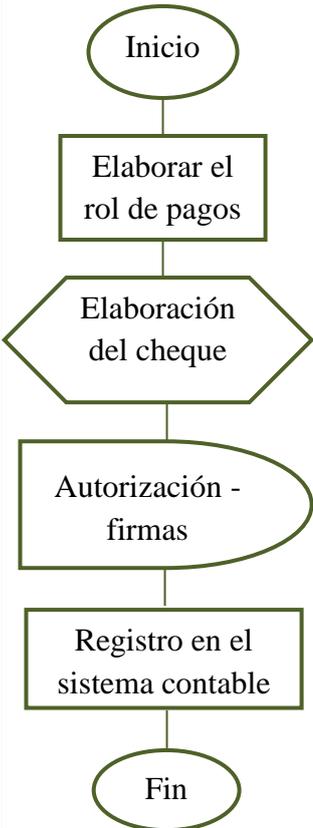
PROCEDIMIENTO

GASTOS

Actividad: Procedimiento para realizar un gasto.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	SOPORTE
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Establecer[Establecer la necesidad] Establecer --> Hacer[Hacer la solicitud] Hacer --> Realizar{Realizar el gasto} Realizar -- No --> Realizar Realizar -- Si --> Presupuesto[Realizar Presupuesto] Presupuesto --> Factura[Receptar factura de respaldo y registrar en el sistema] Factura --> Compra[Hacer la compra] Compra --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Establecer la necesidad</p> <p>Hacer la solicitud correspondiente</p> <p>Tomar la decisión de hacer o no la compra.</p> <p>Realizar el respectivo presupuesto y cotización.</p> <p>Revisa la documentación y se procede a registrar en el sistema contable.</p> <p>Se realiza la compra de acuerdo a lo solicitado.</p>	<p>Directivos</p> <p>Secretaria</p> <p>Socios</p> <p>Contador</p> <p>Contador</p> <p>Secretaria y Gerente</p>	<p>Sustento</p> <p>Documento de solicitud.</p> <p>Registro en el la acta de sesión.</p> <p>Presupuesto</p> <p>Factura y Registro</p> <p>Factura</p>

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.10.2.9 Registro de Pago de Remuneraciones.

		PROCEDIMIENTO	
PAGO DE REMUNERACIONES			
Actividad: Procedimiento para registrar un ingreso.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	SOPORTE
	<p>Elaboración del rol de pago</p> <p>Elaboración del cheque.</p> <p>Autorización del pago de roles y firma de los cheques por el presidente y gerente.</p> <p>Registrar en el sistema contable.</p>	<p>Contador</p> <p>Secretaria</p> <p>Presidente y Gerente</p> <p>Contador</p>	<p>Rol de pago</p> <p>Chequera</p> <p>Rol de pago firmado</p> <p>Sistema Contable</p>

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

A continuación se detalla el asiento contable para el registro de los Gastos:

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS “VILLINGOTA”				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
29/07/2015	Compras IVA Pagado Bancos Retención en la Fuente P/R una compra	4.1.1.01.001 1.1.4.01.002 1.1.1.02.001 2.1.3.02.002	xxx xxx	xxx xxx
12/07/2015	Gastos Administrativos IVA Pagado Bancos Retención en la Fuente P/R los Gastos Administrativos	5.2.1.03 1.1.4.01.002 1.1.1.02.001 2.1.3.02.002	xxx xxx	xxx xxx
10/06/2015	Gastos Financieros Bancos P/R gastos financieros	5.2.2.01 2.1.3.02.002	xxx	xxx

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

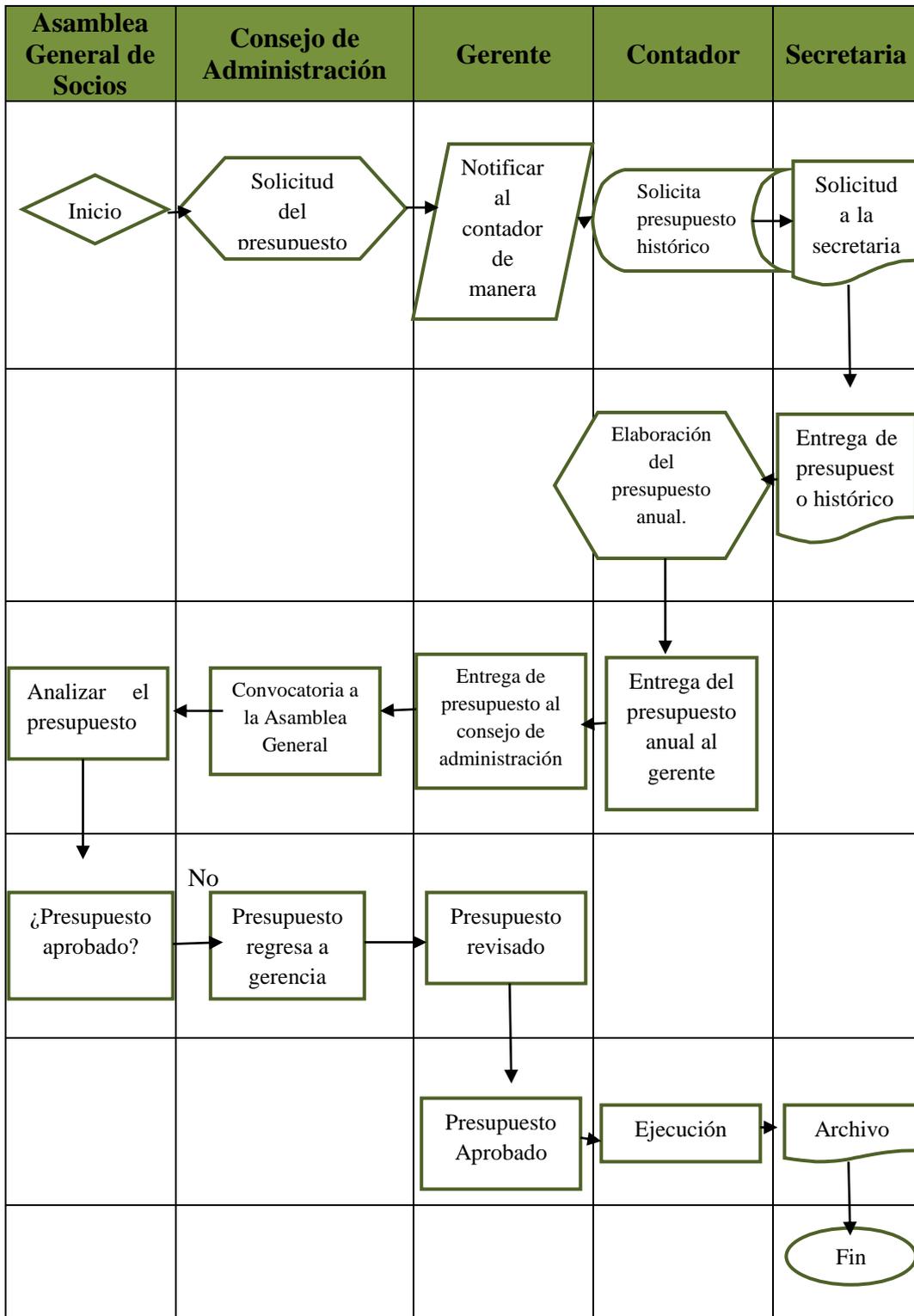
Cancelación de Sueldos y Beneficios Sociales

COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS “VILLINGOTA”				
LIBRO DIARIO				
FECHA	DETALLE	CÓDIGO	DEBE	HABER
30/06/2015	Sueldos y Salarios Beneficios Sociales Bancos Aporte Personal Aporte Patronal P/R la cancelación de sueldos y beneficios sociales.	5.2.1.01 5.2.1.02 1.1.1.02.001 2.1.2.02.001 2.1.2.02.002	xxx xxx	xxx xxx

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.10.2.10 Elaboración del Presupuesto



Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.11 PLAN DE CAPACITACIÓN

CUADRO 33: Plan de Capacitación

PLAN DE CAPACITACIONES – AÑO 2015					
Institución: Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”					
Modalidad de Capacitación:		Taller			
Participantes:		Directivos, Socios y Personal Administrativo de la Cooperativa.			
Objetivo	Tema	Subtemas	Horas	Recurso	Lugar
Mejorar las capacidades y conocimiento de los directivos, socios y personal administrativo, en el control interno de las actividades contables, a través de un plan de capacitación que contribuya al mejoramiento de la gestión que desarrolla la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”	Ley de Economía Popular y Solidaria	Normas Generales y Principios	15	\$ 160,00	Sala de Reuniones de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”
		Régimen Económico			
	Gestión Administrativa	Planeación	10	\$ 125,00	
		Organización			
		Dirección			
		Control			
	Gestión Contable	Importancia de la gestión contable	15	\$ 150,00	
		Contabilidad Básica			
	Control Interno	Control Interno Administrativo	12	\$ 140,00	
		Control Interno Contable			
Servicio al cliente	Calidad del Servicio	15	\$ 100,00		
	Elementos del Servicio al cliente				
	Estrategias del Servicio al Cliente				
TOTAL				\$ 675,00	

Fuente: Proceso de Investigación
 Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.12 PLAN DE ACCIÓN

CUADRO 34: Plan de Acción

Problema Principal: Incidencia de la gestión contable en las políticas y procedimientos de control interno de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.				
Fin de la Propuesta: Garantizar la elaboración y revelación de la información financiera confiable, mediante una eficiente gestión contable.			Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Eficiente aplicación de políticas y procedimientos de control interno. • Elaboración y revelación de información financiera con altos niveles de confiabilidad. 	
Propósito de la Propuesta: Fortalecer la gestión contable mediante directrices y lineamientos de control interno que garanticen la elaboración de información financiera confiable.				
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Responsable	Actividades
Direccionar la identificación periódica de la situación organizacional de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, mediante la ilustración de la elaboración de las técnicas de investigación denominadas matrices FODA, MEFE, MEFI.	Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” con un análisis situacional.	Aplicación de las matrices FODA, MEFI, MEFE propuestas.	Miembros de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota.	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de la propuesta. • Aprobación de la propuesta.

Establecer funciones y responsabilidades del personal de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, mediante la representación gráfica de una estructura orgánica funcional.	Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” con una estructura orgánica funcional.	Aplicación de la estructura orgánica funcional.	Miembros de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficialización de la aprobación de la propuesta. • Aprobación de la propuesta. • Ejecución de la propuesta. • Supervisión y monitoreo del contenido del Manual de Control Interno Contable.
Propiciar la elaboración de evaluaciones periódicas al desarrollo de las actividades y procesos, mediante la aplicación de un cuestionario de evaluación de control interno basado en el modelo COSO I.	Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” con un cuestionario de evaluación de control interno modelo COSO I.	Aplicación de un cuestionario de evaluación de control interno basado en el modelo COSO I.	Miembros de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota.	
Asegurar la confiabilidad de los registros contables y una adecuada toma de decisiones, mediante el establecimiento de políticas y procedimientos de control interno.	Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” con políticas y procedimientos de control interno.	Aplicación de lineamientos, políticas y procedimientos de control interno propuestos.	Miembros de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota.	
Reforzar el desempeño laboral en las actividades contables, a través de un plan de capacitación que contribuya al mejoramiento de la gestión que se desarrolla en la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.	Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” con un plan de capacitación.	Ejecutar un plan de capacitación.	Miembros de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota.	

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

4.13 PRESUPUESTO

CUADRO 35: Presupuesto de la Investigación

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS “VILLINGOTA”.				
Recursos Materiales	Cantidad	Precio Unitario	Subtotal	Total
Impresora	1	150,00	150,00	
Cartuchos	5	20,00	100,00	
Teléfono			44,00	
Internet			95,00	
Movilización			150,00	
Suministros			115,00	
Anillados	4	2,00	8,00	
Empastados	1	15,00	15,00	
TOTAL RECURSOS MATERIALES				677,00
HONORARIOS PROFESIONALES				
Especialista	1	160,00	160,00	
Gramatólogo	1	100,00	100,00	
TOTAL HONORARIOS PROFESIONALES				260,00
Gastos Varios				100,00
TOTAL PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN				1037,00

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CUADRO 36: Presupuesto de la Propuesta

PRESUPUESTO		
DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	TOTAL
Matrices FODA, MEFE Y MEFI		
Aplicación	177,00	
Elaboración de informes	177,00	
Funciones y responsabilidades del personal		354,00
Socialización	177,00	
Elaboración de informes	177,00	
Modelo de cuestionario de evaluación de control interno		354,00
Aplicación	177,00	
Elaboración de informes	177,00	
Políticas y procedimientos de control interno		354,00
Socialización	177,00	
Elaboración de informes	177,00	
Plan de capacitación		354,00
Capacitación	675,00	
Material didáctico	100,00	
Break	50,00	
Socialización de la propuesta		825,00
Capacitador	100,00	
Infocus	20,00	
Material didáctico	25,00	
Break	20,00	
		165,00
	TOTAL	2.406,00

Fuente: Proceso de Investigación

Elaborado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

CONCLUSIONES

La propuesta realizada presenta lineamientos y directrices de Control Interno basadas en el Modelo COSO I, los cuales garantizan la confiabilidad de la Información Financiera de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, finalmente se concluye con lo siguiente:

1. El documento de consulta propuesto presenta la aplicación de las matrices FODA, MEFE, MEFI, las cuales conducen al conocimiento de la situación organizacional de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.
2. Se ilustra la distribución de funciones y responsabilidades, mediante una estructura orgánica funcional, mejorando la salvaguarda de los recursos de la Cooperativa.
3. Se muestran las causas que afectan significativamente en la eficiencia de las actividades contables y el desempeño del personal, mediante la aplicación de un cuestionario de evaluación de control interno basado en el modelo COSO I.
4. Asegurar la elaboración de información financiera confiable, a través del cumplimiento de políticas y procedimientos de control interno en el desarrollo de las actividades contables.
5. Incentivar a los miembros directivos, socios y personal administrativo a fortalecer sus conocimientos en temas contables y administrativos, mediante un plan de capacitación que contribuya al fortalecimiento del desarrollo laboral.

RECOMENDACIONES

A la Gerencia de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota, quien debe:

De manera general se recomienda considerar, socializar y aprobar lo establecido en esta propuesta.

1. Considerar las matrices FODA, MEFE, MEFI propuestas para la oportuna evaluación periódica situacional de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota” e identificación de los correctivos necesarios.
2. Considerar la estructura orgánica funcional propuesta, instrumento que orienta a la adecuada asignación de funciones y responsabilidades con el fin de salvaguardar los recursos de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.
3. Proponer mejorar el desempeño de las actividades administrativas-contables, mediante la aplicación del cuestionario de evaluación de control interno basado en el modelo COSO I.
4. Considerar las políticas y procedimientos de control interno propuestos, que contribuyen en la confiabilidad y exactitud de los registros contables de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”.
5. Gestionar el fortalecimiento del desarrollo profesional, mediante la aprobación y ejecución del plan de capacitación planteado.

BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio Bosch, M. (2013). *Gestión Contable*. Innovación y Cualificación S.L.
- Acosta Álvarez, S. M. (13 de Junio de 2014). *Tu Revisor Fiscal.com*. Obtenido de <http://turevisorfiscal.com/2014/06/13/que-son-los-registros-contables/>
- Aguayo Lindao, I. A. (19 de Junio de 2013). Plan Estratégico. La Libertad, Santa Elena, Ecuador: Repositorio UPSE.
- Aniorte Hernández, N. (13 de Enero de 2013). *Diseño de Investigación I*. Obtenido de http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm
- Anónimo. (s.f.). *EcuRed*. Obtenido de http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral
- Bermeo, J. (13 de Abril de 2011). *Investigación*. Obtenido de http://www.ecotec.edu.ec/documentacion%5Cinvestigaciones%5Cdocentes_y_directivos%5Carticulos/4955_Fcevallos_00009.pdf
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Printed in Colombia.
- Besosa Tirado, L. C. (12 de Diciembre de 2010). *De Gerencia.com*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional_que_es_mas_prioritario_para_los_paises_latinoamericano
- Blázquez, M., & Mondino, A. (22 de Diciembre de 2011). *Técnicas Administrativas*. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>
- Castaño Duque, G. (2014). *Dirección Nacional de Innovación Académica*. Obtenido de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo2/Pages/2.13/213Clasificacion_decisiones.htm
- Chambi Zambrano, G. (24 de Noviembre de 2011). *Mailxmail.com*. Obtenido de http://www.mailxmail.com/transacciones-contables-definicion-clasificacion_h
- Cheesman, S. (Mayo de 2010). *Conceptos Básicos en Investigación*. Obtenido de <http://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/conceptos.pdf>

- Constitución de la República del Ecuador. (24 de Julio de 2008). Quito, Pichincha, Ecuador.
- Definición.org*. (2014). Obtenido de <http://www.definicion.org/control-contable>
- Definición.de*. (2015). Obtenido de <http://definicion.de/toma-de-decisiones/>
- Estatuto de la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota. (2010). Salinas, Santa Elena, Ecuador.
- Estatuto de la Cooperativa de Transporte en Taxis . (s.f.). Salinas, Santa Elena, Ecuador.
- García Sánchez, I. M. (2010). *Síntesis de la Ciencia Contable*. Edición Electrónica.
- Gómez, G. (Junio de 2010). *GestioPolis: Los Soportes Contables*. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/canales/financiera/articulos/14/soportes.htm>
- González Sánchez, G. (Octubre de 2012). Obtenido de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>
- Hernández Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración : Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. Mexico DF: Printed in Mexico.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación: Quinta Edición*. México: McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación: Quinta Edición*. México: McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (10 de Mayo de 2011). Registro Oficial. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ley Orgánica Transporte Terrestre y Seguridad Vial. (s.f.). Registro Oficial. Manabí, Ecuador.

- Morales Muñoz, D. C. (24 de Febrero de 2012). Diseño de un Modelo de Gestión Administrativo - Financiero para PYMES. Quito, Pichincha, Ecuador: Repositorio Universidad Politécnica Salesiana.
- Munch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, 1era edición*. Naucalpan de Juárez - México: Printed in Mexico.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución*. Ediciones de la U.
- Normas Internacionales de Contabilidad. (s.f.).
- Nunes, P. (26 de Agosto de 2012). *Knoow.net: Ciencias Económicas y Comerciales*. Obtenido de <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>
- Osmond, V. (2014). *Ehow en español*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/sistemas-contabilidad-manuales-vs-informatizados-sobre_141900/
- Piedra Benalcázar, G. (2014). El Control Interno como herramienta fundamental Contable, Administrativa y Financiera. Ecuador: Universidad de Loja.
- Plan Nacional del Buen Vivir . (24 de Junio de 2013). Quito, Pichincha, Ecuador.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (27 de Febrero de 2012). Registro Oficial. Ecuador.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y, S. (27 de Febrero de 2012). Quito, Pichincha, Ecuador.
- Rincón Soto, C. A. (2012). *Presupuestos Empresariales*. Ecoe Ediciones.
- Risco García, L. (2013). *Economía de la Empresa*. Palibrio.
- Rodríguez Domínguez, L., Gallego Álvarez , I., & García Sánchez , I. M. (2010). *Contabilidad Para No Economistas*. Publicaciones Eumednet.
- Rodríguez Pinzón, J. A. (2010). *Universidad Nacional Abierta y a Distancia: Contabilidad Financiera*. Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/210103/MODULO_CONTABILIDAD_FINANCIERA_2013/Modulo%20Contabilidad%20Financiera2/protocolo_acadmico.html

Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo usar los Manuales Administrativos - Cuarta Edición*.

Schild, P. (<http://exitojuridico.blogspot.com/2010/04/importancia-del-reglamento-interno-de.html> de Abril de 2010). *Éxito Jurídico*. Obtenido de 7

Yturalde Tagle, E. (23 de Enero de 2015). *Training & Consulting Ernesto Yturalde*. Obtenido de <http://www.plandecapacitacion.com/>

Zambrano Guerrero, T. (2013). *Diseño de un Manual de Funciones*. Ibarra, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.

ANEXOS

ANEXO 1: RUC de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NUMERO RUC: 2490005326001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS VILLINGOTA
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: GONZALEZ TOMALA RAUL ARMANDO
CONTADOR: SILVA LOPEZ JAVIER ESTUARDO

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	06/01/2003	FEC. CONSTITUCION:	06/01/2003
FEC. INSCRIPCION:	04/08/2011	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01/11/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIOS DE TAXIS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: SANTA ELENA Cantón: SALINAS Parroquia: JOSE LUIS TAMAYO Barrio: VICENTE ROCAFUERTE Calle: PRINCIPAL Número: S/N Intersección: AVDA. 6 Edificio: CENTRO COMERCIAL COLUMBUS Referencia ubicación: FRENTE AL COLEGIO TECNICO MUEY Email: coopvillingota@hotmail.com Telefono Trabajo: 042778202 Telefono Domicilio: 042537754 Telefono Trabajo: 042780926 Celular: 0969366692

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

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

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	\ REGIONAL LITORAL SUR\ SANTA ELENA	CERRADOS:	0

[Handwritten signature]



SRI Se verifica que los documentos de identidad y certificados de votación originales presentados pertenecen al contribuyente
Fecha: 01 NOV 2013
[Handwritten signature]

ANEXO 2: Fotografías

Personal realizando la encuesta



Fuente: Erika Reinoso – Asistente Contable
Preparado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

Usuario realizando la encuesta



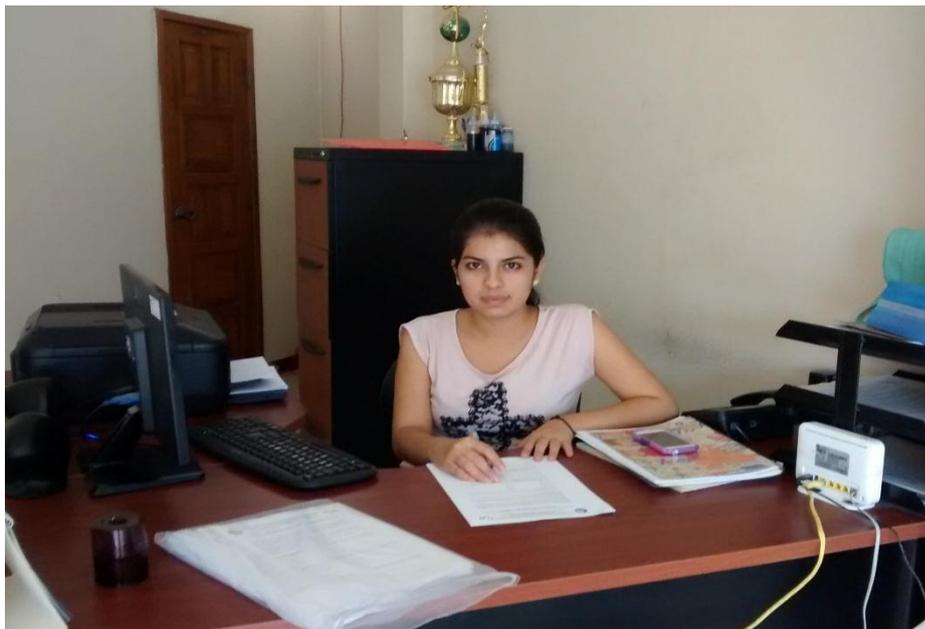
Fuente: Carlos Beltrán - Usuario
Preparado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Oficina de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”



Fuente: Instalaciones de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”
Preparado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Departamento Contable



Fuente: Erika Reinoso – Asistente Contable – Departamento Contable
Preparado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Vehículos de los socios



Fuente: Vehículos de los socios de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”
Preparado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar

Reunión del Consejo de Administración y Vigilancia



Fuente: Consejo de Administración y Vigilancia
Preparado por: Cindy Raquel Ruidiaz Landivar.

ANEXO 3: Entrevista al Gerente de la Cooperativa

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS “VILLINGOTA”

Objetivo: Recopilar información relevante por parte del gerente general de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”, la que permitirá tener una visión de la situación actual en la gestión financiera para la realización de la propuesta Diseño de un Manual de Control Interno para el Área Financiera de la misma.

1.- ¿Cuántos socios actualmente son parte de la Cooperativa?

2.- ¿En qué aspectos cree usted que ha evolucionado la Cooperativa “Villingota en estos tres últimos años?

3.- ¿Cómo están distribuidas las funciones en las actividades administrativas de la Cooperativa?

4.- ¿Cada que tiempo realiza reuniones o asambleas con los socios de la Cooperativa?

5.- ¿De qué manera se realiza la toma de decisiones en la Cooperativa?

6.- ¿Cuenta la Cooperativa con un Plan de Capacitación?

7.- ¿Se les da a conocer a los socios el Informe Económico de la Cooperativa y cada que tiempo se lo realiza?

8.- ¿Se elabora el presupuesto anual de la Cooperativa y quienes lo realizan?

9.- ¿Está de acuerdo con la propuesta de un Manual de Control Interno para el área contable de la cooperativa?

10.- ¿Cómo cree usted que contribuirá el Manual de Control Interno en la Cooperativa?

ANEXO 4: Encuesta a los usuarios de la Cooperativa

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS "VILLINGOTA".

Objetivo: Recabar información relevante por parte de los usuarios de la Cooperativa de Transporte de Taxis "Villingota" que permitirá medir la satisfacción de los mismos al recibir el servicio de transporte en taxi. Esto servirá como indicador para la elaboración de un Manual de Control Interno para el Área Financiera, que permitirá que exista un mejor control y utilización de los recursos.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase marcar con una **X** el casillero que corresponda a la alternativa que crea conveniente considerando los siguientes requerimientos:

Seleccione una sola alternativa. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de nuestro estudio.

1.- ¿Cuál es su ocupación actualmente?

Estudiante	<input type="checkbox"/>
Profesional	<input type="checkbox"/>
Obrero	<input type="checkbox"/>
Ama de Casa	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Utiliza usted el servicio de taxi como medio de transporte?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

3.- ¿Con qué frecuencia utiliza usted el servicio de taxi?

Diario	<input type="checkbox"/>
Semanal	<input type="checkbox"/>
Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>

4.- ¿Por qué prefiere este medio de transporte?

Rápido	<input type="checkbox"/>
Económico	<input type="checkbox"/>
Cómodo	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input type="checkbox"/>

5.- ¿Cómo considera usted la accesibilidad a este medio de movilización?

Bueno	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Frecuente	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>

6.- ¿De las empresas que usted ha hecho uso del servicio de taxi, en que le gustaría que mejoren?

Incremento de Unidades	<input type="checkbox"/>
Uso de Taxímetros	<input type="checkbox"/>
Cambio de Vehículos	<input type="checkbox"/>
Servicio a Domicilio	<input type="checkbox"/>

7.- ¿Conoce usted la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”?

Si	<input type="checkbox"/>
Probablemente Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Probablemente No	<input type="checkbox"/>

Nota:

Si la respuesta fue positiva continúe con la encuesta, caso contrario de por finalizada la misma.

8.- ¿Cómo califa usted el servicio que recibe por parte de la Cooperativa de Transporte de Taxis "Villingota"?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

9.- ¿Por qué utiliza el servicio que ofrece la Cooperativa de Transporte en Taxis “Villingota”?

Seguridad	<input type="checkbox"/>
Excelente atención al usuario	<input type="checkbox"/>
Precios Justos	<input type="checkbox"/>
Rapidez	<input type="checkbox"/>

10.- ¿Cree usted que la Cooperativa de Taxis Villingota ofrece un servicio de calidad y eficiente?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

ANEXO 5: Encuesta a los Socios de la Cooperativa

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS "VILLINGOTA".

El Objetivo de este cuestionario es recabar información concerniente al conocimiento de las actividades y funciones que realizan en el área Administrativa - Financiera en la Cooperativa de Transporte de Taxis "Villingota". Esto servirá como indicador para la elaboración de un Manual de Control Interno para el Área Administrativa - Financiera, que permitirá que exista un mejor control y utilización de los recursos.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase marcar con una **X** el casillero que corresponda a la alternativa que crea conveniente considerando los siguientes requerimientos:

Seleccione una sola alternativa. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de nuestro estudio.

1.- ¿Qué cargo desempeña usted, en la Cooperativa de Transporte de Taxis "Villingota"?

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| Consejo de Administración | <input type="checkbox"/> |
| Consejo de Vigilancia | <input type="checkbox"/> |
| Socio | <input type="checkbox"/> |
| Personal Administrativo | <input type="checkbox"/> |

2.- ¿Con qué frecuencia cree usted que las decisiones que toman los directivos de la Cooperativa son las más acertadas?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| A veces | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

3.- ¿Conoce usted si la cooperativa tiene establecidas políticas y procedimientos para una adecuada toma de decisiones?

Si

No

Desconoce

4.- ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con Estatutos y Reglamentos Internos que establezcan sanciones, deberes y obligaciones dirigidos a directivos y socios?

Si

No

Desconoce

5.- ¿Cree usted que existe una adecuada segregación de funciones en la Cooperativa?

Si

No

6.- ¿Cree usted que el control de las actividades contables por parte de los directivos de la Cooperativa de Transporte de Taxis "Villingota" es: ?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Malo

7.- ¿Quién es la persona responsable de la elaboración del presupuesto?

Gerente

Presidente

Contador

Secretaria

8.- ¿Conoce usted si existen controles sobre los ingresos y gastos de la Cooperativa de Transporte de Taxis "Villingota"?

Si

No

Desconoce

9.- ¿Quién es la persona responsable de la recaudación de las aportaciones realizadas por los socios?

Gerente

Presidente

Secretaria

10.- ¿Quién es la persona responsable de realizar los depósitos del efectivo recaudado?

Gerente

Presidente

11.- ¿Cuándo usted realiza su aportación, le hacen entrega de un recibo como constancia de pago?

Si

No

12.- ¿Cada qué tiempo la Cooperativa controla y da seguimiento a la deuda de los socios?

Semanal

Quincenal

Mensual

Trimestral

13.- ¿La Cooperativa elabora y presenta su Informe Económico Anual?

Si

No

Desconoce

14.- ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con un plan de capacitación?

Si

No

Desconoce

15.- ¿Cree usted que es necesaria la elaboración de un Manual de Control Interno Contable para la Cooperativa de Transporte de Taxis "Villingota"?

Si

No

16.- ¿Cree usted que el manual de Control Interno contribuirá en el desempeño laboral?

Si

No

GLOSARIO

Consejo de Administración: El Consejo de Administración tiene como objetivo orientar los asuntos de la organización y velar por los intereses de los accionistas a través del control de la alta dirección, actuando así como órgano intermedio entre accionistas y equipos directivos

Consejo de Vigilancia: El Consejo de Vigilancia es un órgano necesario de control y vigilancia. Es quien fiscaliza la actuación de los administradores y regulariza la marcha de la sociedad.

Control Interno: Proceso diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Cooperativa: Consiste en una asociación de personas que se unen de manera voluntaria con el fin de desarrollar una actividad económica y alcanzar intereses empresariales.

Gestión Administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.

Gestión Contable: Es la aplicación de procedimientos y políticas contables para el registro de hechos económicos con el fin de contribuir a la toma de decisiones de la entidad y mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades administrativas – contables.

Información Financiera: Son los estados financieros que debe preparar una empresa con el fin de conocer el estado de sus recursos económicos y salvaguardarlos.

Manual: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, estrategias, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos considerados necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Presupuesto: Es una proyección de los ingresos a obtener y gastos en los que se incurrirá durante el ejercicio de las actividades económicas, es un plan que tiene como objetivo cumplir una meta fijada con anticipación.

Procedimiento: Son directrices o pasos a seguir de manera secuenciada para la consecución de un fin u objetivo.

Registro Contable: Son los asientos o transacciones que se realizan en los libros contables con el fin de proporcionar la información necesaria para la elaboración de los estados financieros.

Segregación de Funciones: Es un método muy utilizado por las organizaciones y una de las actividades primordiales dentro del control interno, tiene como fin prevenir que existan errores o irregularidades en las actividades contables de la institución.

ABREVIATURAS

AICPA: American Institute of Certified Public Accountants – Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados.

ANT: Agencia Nacional de Tránsito.

COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway – Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas.

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

MEFE: Matriz de Evaluación de Factores Externos.

MEFI: Matriz de Evaluación de Factores Internos.

NIC: Normas de Internacionales de Contabilidad.

SEPS: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

LOEPS: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.