



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

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA  
COOPERATIVA DE TRANSPORTE HORIZONTE PENINSULAR DEL  
CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR:**

**Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**AGOSTO - 2019**



**TEMA:**

**CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE HORIZONTE PENINSULAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.**

**AUTOR:**

**Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos**

**TUTOR:**

**Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo, MSc.**

**Resumen**

El presente trabajo de Titulación denominado Control Interno al departamento contable de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” del cantón La Libertad, año 2017, tiene como principal objetivo evaluar el control interno mediante la aplicación de los componentes de control COSO I para diagnosticar y la situación actual de la empresa; con el fin de mejorar las actividades del departamento contable mediante la aplicación de procesos que garanticen una efectiva toma de decisiones. La recopilación de esta investigación se realizó usando técnicas como: entrevistas y encuestas a los socios, dirigentes y personal contable de la cooperativa y hacer análisis de los resultados obtenidos. Concluyendo que la empresa no posee políticas contables que le permitan un desarrollo eficaz de estas funciones consecuentemente no se realizan controles para obtener información financiera actualizada y verídica que garanticen el crecimiento económico.

**Palabras Claves:** Control Interno, eficiencia, eficacia, efectividad, toma de decisiones, indicadores financieros, políticas, procedimientos.



### **Abstract**

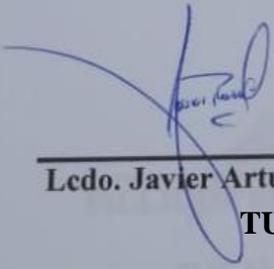
This Degree work called Internal Control to the accounting department of the “Horizon Peninsular” transport cooperative of the canton La Libertad, 2017. Its main objective is to evaluate internal control through the application of COSO I control components to diagnose and evaluate the current situation of the company; in order to improve the activities of the accounting department through the application of processes that guarantee effective decision making. The compilation of this research was carried out using appropriate techniques such as: interviews and surveys of the members, leaders and accounting staff of the cooperative. Concluding that the company does not have accounting policies that allow an effective development of these functions, consequently no controls are carried out to obtain updated and true financial information that guarantees economic growth.

**Key words:** Internal Control, efficiency, effectiveness, effectiveness, decision making, financial indicators, policies, procedures.

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación, “CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE HORIZONTE PENINSULAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.”, elaborado por la Sra. Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

**Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo. MSc.**  
**TUTOR**

### **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente trabajo de titulación denominado: **“CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE HORIZONTE PENINSULAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.”**, elaborado por la Sra. **Tomalá Cobos Josselyn Lizbeth** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica empresarial y administrativa.

#### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

**Atentamente,**

Josselyn Tomalá.

**TOMALÁ COBOS JOSSELYN LIZBETH**

**C.C. No. 0923670988**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por la vida que me ha regalado, por darme las fuerzas y salud necesaria para cada día. A mi madre que me apoyó y motivó durante el proceso de formación universitaria, a mi esposo por su apoyo incondicional; a mis compañeros de clase con quienes compartí extensas horas de clases y trabajos de investigación.

Agradezco a todos mis familiares que una u otra manera me apoyaron con el cuidado de mi hijo para culminar con mi trabajo de titulación, a mis amigas y compañeras de clases Katty, Saudy y Geomayra quienes me brindaron su incondicional apoyo y amistad a lo largo de la carrera universitaria, de quienes me llevo gratos recuerdos.

Finalmente agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena y a sus docentes que tienen la misión de formar profesionales de excelencia gracias a su empeño y dedicación de impartir sus conocimientos con la población universitaria peninsular.

*Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.*

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de titulación a mi madre Miriam Cobos Tigrero que se ha esforzado toda su vida con el buen ejemplo para que alcance mis metas con perseverancia, a mis hermanas Raquel y Mayte por su apoyo incondicional en los momentos de querer decaer con mis estudios universitarios.

A mi esposo Carlos y su familia que me han apoyado en todo momento; a mi hijo Carlos Dariel quien es mi motivación diaria de crecer como persona y profesional, para ser su ejemplo que seguir a futuro.

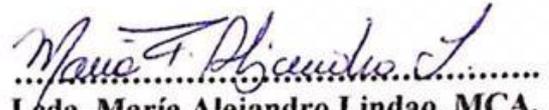
Dedico de una manera especial a mi amiga Katty Quimi quien me brinda su apoyo incondicional durante este proceso, y tiene confianza plena en el cumplimiento de mis metas y anhelos.

*Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.*

**TRIBUNAL DE GRADO**



.....  
**Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.**  
**DECANA (E) DE LA FACULTAD**  
**DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



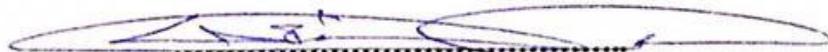
.....  
**Lda. María Alejandro Lindao, MCA.**  
**DIRECTORA (E) DE LA CARRERA**  
**DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



.....  
**Lcdo. Javier Raza Caicedo, MSc.**  
**DOCENTE TUTOR**



.....  
**Ing. Verónica Ponce Chalén, Mgs.**  
**DOCENTE ESPECIALISTA**



.....  
**Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.**  
**SECRETARIO GENERAL (E)**

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. Revisión de la literatura .....	6
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos .....	9
1.2.1. Control interno .....	9
1.2.1.1. Definición del Control interno. ....	9
1.2.1.2. Importancia del control interno. ....	10
1.2.1.3. Objetivos del control interno.....	11
1.2.1.5. Componentes del control interno. ....	13
1.2.1.6. Herramientas de control interno.....	14
1.2.1.6.1. Herramientas de control en las organizaciones.....	14
1.2.1.6.2. Cuestionarios de control interno .....	15
1.2.1.6.3. Descripción de narrativas.....	16
1.2.1.6.4. Diagramas de flujo .....	16
1.2.2. Indicadores .....	18
1.2.2.1. Eficiencia.....	18
1.2.2.2. Eficacia.....	18
1.2.2.3. Efectividad .....	19
1.2.2.4. Indicadores Financieros. ....	19
1.2.3. Fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales .....	24
1.2.3.1. La Constitución De la República del Ecuador (2008). ....	24
1.2.3.4. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. ....	26
1.2.3.5. Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.	
27	
1.2.3.6. Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA). ....	29
CAPITULO II .....	30
MATERIALES Y MÉTODOS .....	30
2.1. Tipos de investigación.....	30
2.1.1. Estudios Descriptivo .....	30
2.2. Métodos de Investigación .....	31
2.2.1. Método Inductivo .....	31
2.2.2. Método Deductivo.....	31
2.2.3. Método Analítico .....	31

2.2.4. Método Sintético .....	32
2.3. Diseño de muestreo .....	32
2.3.1. Población.....	32
2.3.2.1. Fórmula de la Muestra. ....	34
2.4. Diseño de recolección de datos .....	34
2.4.1. Fuentes de investigación .....	34
2.4.2. Técnicas de investigación .....	35
2.4.2.1. Entrevista.....	35
2.4.2.2. Encuestas.....	36
2.4.2.3. Observación.....	36
2.4.2.4. Análisis Documental .....	37
CAPITULO III.....	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38
3.1. Análisis de datos .....	38
3.1.1. Análisis de entrevista. ....	38
3.2. Limitaciones.....	60
3.3. Resultados .....	60
3.4. Propuesta .....	83
3.4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	83
3.4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	83
3.4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA .....	83
3.4.5. LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJOS DE LA PROPUESTA. ..	83
1.    POLÍTICAS PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE. ....	85
2.    PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN BANCARIA.....	87
3.    PROCEDIMIENTOS DE INVENTARIOS – EXISTENCIAS .....	90
4.    PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO A LOS SOCIOS. ....	97
5.    PROCEDIMIENTOS DE COBRO A LOS SOCIOS.....	100
CONCLUSIONES .....	103
RECOMENDACIONES .....	104
BIBLIOGRAFÍA .....	105
ANEXOS .....	108

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Recolección de datos: Entrevistas y Encuestas.....	33
Tabla 2 Matriz para medir el nivel de confianza y riesgo.....	61
Tabla 3 COSO I. Ambiente de control del departamento contable.....	62
Tabla 4 Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de Control .....	63
Tabla 5 COSO I. Evaluación de Riesgos del departamento contable .....	64
Tabla 6 Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación de Riesgos.....	65
Tabla 7 COSO I. Actividades de Control del departamento contable .....	66
Tabla 8 Nivel de Confianza y Riesgo – Actividades de Control .....	67
Tabla 9 COSO I. Información y Comunicación del departamento contable .....	68
Tabla 10 Nivel de Confianza y Riesgo – Información y Comunicación. ....	69
Tabla 11 Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación .....	69
Tabla 12 COSO I. Supervisión del departamento contable .....	70
Tabla 13 Nivel de Confianza y Riesgo - Supervisión .....	71
Tabla 14 Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera 2017 – 2018. ....	80
Tabla 15 Análisis vertical de los Estados de Resultado Integral 2017 – 2018. ....	82
Tabla 16 Resultados de Controles al departamento contable.....	113
Tabla 17 Información Actualizada.....	114
Tabla 18 Solicitud de información.....	114
Tabla 19 Toma de decisiones efectiva .....	115
Tabla 20 Evaluación de efectividad. ....	115
Tabla 21 Emisión de comprobantes de respaldo.....	115
Tabla 22 Promedio de Indicadores Financieros. ....	116

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1 Recolección de datos: Entrevistas y Encuestas.....	33
Gráfico N. 2 Emisión de manual de políticas y procedimientos.....	50
Gráfico N. 3 Controles al departamento contable.....	52
Gráfico N. 4 Uso de indicadores financieros. ....	53
Gráfico N. 5 Información Actualizada.....	54
Gráfico N. 6 Solicitud de información.....	55
Gráfico N. 7 Toma de decisiones.....	56
Gráfico N. 8 Evaluación de la efectividad.....	57
Gráfico N. 9 Emisión de comprobantes de respaldo.....	58

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N. 1 Matriz de consistencia. ....	109
Anexo N. 2 Entrevista dirigida al Gerente de la cooperativa.....	110
Anexo N. 3 Entrevista dirigida al Contador de la cooperativa. ....	111
Anexo N. 4 Cuestionario dirigido a los socios de la cooperativa. ....	112
Anexo N. 5 Análisis y resultados de las encuestas. ....	113
Anexo N. 6 Indicadores Financieros según la Superintendencia de Compañías. ....	116
Anexo N. 7 Estados de Situación Financiera del periodo 2017 - 2018.....	117
Anexo N. 8 Estado de Resultados Integral del periodo 2017 – 2018. ....	119
Anexo N. 9 Análisis Vertical de los Estados Financieros 2017 – 2018.....	120
Anexo N. 10 Fotografías. ....	123
Anexo N. 11 Carta Aval.....	125

## INTRODUCCIÓN

Los libros de contabilidad se han utilizado desde la edad media para controlar las operaciones comerciales, sin embargo, con el paso del tiempo e implementación de las industrias crece el sector comercial, provocando un deficiente control de las diversas áreas de las empresas, para esto se requiere de más personal humano que realicen procesos y transacciones en mayores cantidades; surgiendo aquí para los hombres de negocios la necesidad de implementar adecuados sistemas de control en las empresas con el propósito de disminuir significativamente los riesgos de fraude, salvaguardar los activos y garantizar la seguridad de las inversiones que realizan los acreedores.

Con el desarrollo del Ecuador se han creado empresas de diversa naturaleza, incluyendo las compañías dedicadas a brindar servicios de transporte, por lo tanto, los directivos de las instituciones consideran la necesidad de realizar adecuados controles internos que aporten a mejorar los procesos operativos, la fiabilidad de la información financiera que emiten las instituciones, garantizando el mantenimiento de las actividades comerciales que a futuro. Para ello en el país existen varios entes reguladores de control y vigilancia que implementan normativas y reglamentos, como lo son: La Constitución, el Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre y Seguridad Vial, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, entre otras.

En la provincia de Santa Elena existen distintas empresas que en su proceso de desarrollo adoptan adecuados sistemas de control para realizar evaluaciones a los procesos contables; en este caso se realiza un estudio a la cooperativa “Horizonte

Peninsular” ubicada en el cantón La Libertad, dedicada a brindar servicios de transporte de pasajeros por rutas establecidas en horarios fijos, internamente se evalúa el departamento contable para obtener resultados con los que se recomienda tomar varias medidas que mejoren su funcionamiento.

Se determina que la cooperativa no posee una estructura orgánica que establezca el orden jerárquico funcional de las distintas áreas, no existen normas y políticas legalmente establecidas para el departamento contable, donde existe segregación de funciones para el auxiliar contable y para la encargada del sistema de control de rutas, funciones que son totalmente incompatibles. En el departamento contable se emiten constantes reportes de las deudas de los socios, pese a que existe un departamento de recaudación. Dentro de la institución ciertos socios forman parte de algún comité o de la administración, sin embargo estas personas carecen de conocimientos específicos para tomar efectivas decisiones, no cuentan con técnicas que permitan evaluar la situación económica de la empresa, ejercen sus funciones de manera ambigua porque no han sido capacitados para el desempeño de sus cargos; en cuanto a las capacitaciones la junta general de accionistas limita los recursos para el departamento contable y debido a los elevados costos solo un miembro participa de ellas para posteriormente transmitir sus conocimientos. Respecto a las operaciones contables, la empresa debe reconocer pérdidas del efectivo, debido a la falta de control en las recaudaciones de los socios, al momento del depósito en las cuentas bancarias de la cooperativa, como resultado no coinciden los registros contables de ingreso del efectivo a la caja de la empresa con el comprobante de depósito bancario; no poseen políticas de otorgamientos y cobro

de créditos a los socios para controlar la recuperación oportuna del efectivo, reduciendo el nivel de endeudamiento de los socios, para que no excedan su capacidad de pago y evitar el incremento de las cuentas por cobrar. La falta de control interno afecta la efectiva toma de decisiones, la cooperativa muestra en sus estados financieros bajos porcentajes de rentabilidad y altos índices de endeudamiento, por parte de los socios accionistas.

Para la investigación se plantea la siguiente interrogante ¿El control interno del departamento contable como herramienta de evaluación permite realizar una efectiva toma de decisiones en la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular”?, se establece el objetivo general que evalúa el control interno mediante la aplicación de los componentes de control basados en el COSO I que optimicen los procesos contables y generen una efectiva toma de decisiones. Se plantean tres objetivos específicos, el primer objetivo está direccionado a diagnosticar la existencia de políticas internas del departamento contable con el análisis de la recolección de datos obtenidos en la cooperativa; evaluar la información financiera emitida por la cooperativa de transporte mediante el uso de los indicadores financieros y finalmente elaborar un manual de políticas y procedimientos para el departamento contable, utilizando los mecanismos de control interno establecidos en el COSO I, para una efectiva toma de decisiones en la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular”. La investigación se realiza con el fin de aplicar mecanismos de control interno acorde al tipo y tamaño de la empresa, que genere una efectiva toma de decisiones, beneficiando a la institución, disminuyendo los errores existentes y estableciendo funciones para el departamento contable.

El método de investigación es descriptivo que permite conocer las características más importantes de los problemas y desarrollar adecuadas soluciones para el departamento contable, se evidencia la problemática planteada utilizando las diversas técnicas de recolección de datos como las entrevista y encuestas, formulando previamente preguntas estratégicas. Una vez obtenida la información se establecen los respectivos análisis que permitirán aportar con un adecuado control interno para la cooperativa, permitiendo tener una eficiente toma de decisiones para cada situación que se presenten.

La investigación está compuesta por tres capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I: Comprende por el marco teórico; contiene referencias literarias citando a diversos autores que definen el control interno, sus objetivos, importancia y componentes, se cita a las definiciones de efectividad, a más de cada indicador financiero; una vez analizados estos conceptos se determina como la toma de decisiones influyen en la eficiencia de los procesos del departamento contable, desde diferentes contextos, fundamentado en las diversas teorías plasmadas en este trabajo de investigación.

Capítulo II: Identifica los materiales y métodos que se utilizan en el presente trabajo, desarrollando una investigación descriptiva con métodos de investigación deductivo e inductivo para los que se usarán las entrevistas, se aplican estudios de fuentes de información primarias y secundarias para el desarrollo y formulación de los instrumentos de recolección de datos que permitan obtener la información necesaria que fundamente los problemas.

Capítulos III: Establece los resultados, discusión, en donde se detallan los datos proporcionados por los entrevistados durante la investigación, utilizando las diversas herramientas de control interno para la efectiva toma de decisiones en el departamento contable; finalizando con las conclusiones y recomendaciones que conlleven a la elaboración de la propuesta para la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular”.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

A continuación, se desarrollan literaturas semejantes a el tema de investigación, además las diversas teorías relacionadas a las variables control interno y toma de decisiones, analizando los fundamentos teóricos y filosóficos de varios autores.

### **1.1. Revisión de la literatura**

Respecto al control interno en la toma de decisiones se encuentra el siguiente trabajo de titulación del autor Mazaquiza Tisalema Jhonny Patricio, (2013) denominado “El control interno contable y su incidencia en la toma de decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito PAKARIMUY (MATRIZ), para el año 2013” cuyo objetivo principal fue determinar la incidencia del control contable en la toma de decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito PAKARIMUY Ltda.

Este trabajo de investigación evalúa la efectividad de las políticas y procedimientos de control interno, identifica los errores más relevantes en la toma de decisiones para analizar su influencia en el área contable; finalmente propone políticas y procedimientos de control, que fortalecen el logro de los objetivos, por lo que se utilizaron métodos de investigación descriptivos y exploratorios; además se utiliza la investigación documental e investigación de campo para obtener los datos necesarios que comprueban la hipótesis planteada, concluyendo que, con la ausencia de controles se deben aplicar procedimientos de control que ayuden a la efectiva toma decisiones.

La autora Nelly Gabriela Villavicencio Olalla, (2012) en su trabajo de titulación: “El control interno y su influencia sobre la toma de decisiones en calzado LIWI periodo 2010”, establece que las empresas que posean información confiable logran tomar buenas decisiones, sea en inversión, optimización de costos e incluso generar altas utilidades, para ello es necesario implementar técnicas de control que ayuden a la empresa a proteger sus activos, asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables evitando pérdidas, fraudes y negligencias.

Para esta investigación la autora analiza el control interno a través de técnicas de auditoría, con la finalidad de establecer una eficiente gestión administrativa; establece un enfoque cualitativo, los procesos de investigación se realizaron mediante encuestas para estudiar la naturaleza, comportamiento y manifestaciones de las problemáticas presentadas en la empresa, realizó consecuentemente el tipo de investigación exploratorio que permite recolectar la información necesaria; utiliza la investigación descriptiva que permite medir el efecto de las variables de estudio sobre los resultados económicos; obteniendo así una asociación de variables correlacionales para determinar la relación que tiene la inexistencia de un control interno en la inoportuna toma de decisiones, debido al ineficiente sistema de gestión administrativo dentro de la empresa calzado LIWI. Concluyendo que la inexistencia de controles internos afecta la toma de decisiones gerenciales, al existir procesos obsoletos dentro de la empresa como el incumplimiento de disposiciones, puestos de trabajos innecesarios y generan información inoportuna; se propone realizar un modelo de control interno para obtener lineamientos de una eficiente gestión que permita generar información contable que ayude a la toma de decisiones.

En el trabajo de investigación denominado “Control interno y la toma de decisiones en el área clasical information en la empresa Coface Service Perú S.A. – San Isidro – Lima 2017” cuyo autor es Marysabel Tipula Tipula, (2017) tiene como objetivo general identificar la relación ente control interno y toma de decisiones en el área clasical information de esta empresa, dedicada a orientar, asesora y asegurar las transacciones que realicen las diferentes empresas frente a un riesgo de impago permitiendo a sus clientes tomar decisiones acertadas, surgiendo el problema principal en el área clasical information donde se detectaron diversas problemáticas en el ambiente de control y la falta de criterio ante la toma de decisiones, que no permite cumplir con los objetivos dentro del plazo estimado por la organización.

Utilizando la investigación descriptiva correlacional con método hipotético deductivo, donde analiza y determina la relación existente entre las variables control interno y toma de decisiones; se recolectó información a la población establecida mediante un muestreo no probabilístico al que se le aplicaron encuestas para la respectiva comprobación de hipótesis planteada por el autor. Finalmente concluye que existe una relación significativa ente las variables. Por lo tanto, el autor en su trabajo de investigación recomienda tener un adecuado ambiente de control con respecto a las actividades del personal dentro de esa área, además de realizar controles periódicos e implementar sistemas de comunicación, sean estos formales e informales para la empresa. En las investigaciones se demostró la relación de las variables: control interno y efectiva toma de decisiones, independiente de la empresa o área a aplicar; la relación de estas variables es indispensable para determinar que una correcta organización influye en los

resultados económicos de las empresas. Se obtiene la necesidad de implementar controles internos, una vez identificados los riesgos mediante las evaluaciones y diversas técnicas de recolección de datos, se determinan las medidas correctivas a aplicar de acuerdo con los resultados obtenidos. En este trabajo se analizará la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular” para determinar como el control interno contable afecta a la eficiente toma de decisiones, con la probabilidad de implementar mecanismos de control que aporte al logro de los objetivos institucionales evitando errores en los procesos contables e información financiera poco confiable que influyan en la efectiva toma de decisiones.

## **1.2. Desarrollo de teorías y conceptos**

### **1.2.1. Control interno**

#### **1.2.1.1. Definición del Control interno.**

El autor José Rey Pombo (2018), en su libro denominado Contabilidad y Fiscalidad cita la definición de control interno bajo lo que establece la NIA-ES con el siguiente concepto que tras varios análisis de las diversas teorías del COSO:

“Es el proceso que emplean generalmente los dirigentes de las instituciones, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de las instituciones; basándose en el análisis de la información financiera confiable y la efectividad de las operaciones”, (pág. 548).

Los dirigentes de las organizaciones deben considerar de vital importancia el implemento de controles internos durante el desarrollo de sus funciones, éstos

garantizarán la veracidad de la información financiera que emiten las entidades para salvaguardar los Activos, verifican la efectividad en las operaciones y sobre todo para cumplir con los objetivos establecidos para el desarrollo de las entidades, independientemente de su actividad y tamaño.

#### **1.2.1.2. Importancia del control interno.**

Para argumentar la importancia del control interno el autor Arturo Lara (2012), establece en su libro la importancia del control interno:

“El control interno posee gran importancia al brindar grandes beneficios a las empresas, sean estos en el ámbito financiero para promover la eficiencia operativa; el área administrativa para permitir una eficiente toma de decisiones y para salvaguardar el patrimonio de la institución evitando pérdidas y fraudes”, (pág. 23).

El control interno dentro de las organizaciones abarca un nivel significativo de importancia al contribuir con la seguridad contable y financiera mediante la evaluación de los procedimientos administrativos, financieros y contables; ayudando a detectar errores e irregularidades; propone soluciones factibles que mejoren la eficiencia y eficacia de los procesos para lograr las metas institucionales propuestas. La importancia de los controles depende del gestor de cada entidad quienes son responsables de la confiabilidad de la información que se proporcionen para realizar las respectivas evaluaciones y generar las diversas alternativas para una eficiente toma de decisiones.

### **1.2.1.3. Objetivos del control interno.**

Los objetivos del control interno se establecen de acuerdo a la finalidad de las empresas, y el criterio de los dirigentes, sin embargo, el autor Samuel Mantilla, (2013) en su libro “Auditoría del control interno”, establece tres principales objetivos de acuerdo a la evolución del COSO:

“Tales objetivos como: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones dentro de las entidades; y como último punto salvaguardar los activos. Aunque esta última no se relaciona a la parte legal y organizacional de las empresas es necesaria su aplicación para controlar los activos que hacen posible el desarrollo de los objetivos de la empresa”, (pág. 15).

Los objetivos de control interno permiten verificar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa, categorizan la forma en que se van a realizar los controles dentro de la cooperativa, para determinar de manera ordenada cuales son los procesos que el personal está llevando de forma errónea, conocer el uso que se le están dando a los Activos, proceder a mejorarlos y procurar el correcto uso y cuidado de cada uno de ellos, también ayudan en la evaluación del progreso de los objetivos establecidos.

Desde otra denominación el autor Rodrigo Estupiñán Gaitán (2015), determina la importancia de proteger los activos de las empresas; garantizar la fiabilidad de los registros contables y que la entidad desarrolle eficazmente las disposiciones de la administración; por lo tanto, establece tres objetivos básicos:

- Proteger los Activos y salvaguardar los bienes de la institución. Este objetivo corresponde al control propio; que consten y se cumpla con la finalidad para los que fueron creados los mecanismos de control. Existen diversas naturalezas de las pruebas de cumplimiento para cada caso específico. A continuación, el autor De la Peña Gutiérrez Alberto ilustra ciertos procedimientos de evaluación.
- La observación directa donde el auditor observa el procedimiento, su eficiencia y que se encuentre en funcionamiento.
- Confirmación oral del desarrollo de un procedimiento verificado por el auditor.
- Verificar la existencia de materiales utilizados como los documentos reenumerados.
- Observación posterior de las transacciones, rehaciendo el circuito seguido por la documentación origen.
- Introducir el documento en un circuito y observar si se va cumpliendo las fases, trámites y autorizaciones señaladas en el procedimiento de su origen hasta su registro contable.
- Analizar el sistema informático para asegurarse de su correcto funcionamiento.
- Analizar la competencia de las personas que tienen a su cargo las distintas áreas de la empresa, (pág. 103).

### **El control de gestión.**

El autor De la Peña, (2017) define las cuatro principales funciones del control son muy importantes en las empresas, evalúa el cumplimiento de los objetivos de manera sistemática y periódica, además, verifica si éste se está cumpliendo en base a los objetivos programados. Estos controles permiten evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales mediante la comprobación periódica y sistemática.

**Función de programación:** establece planes operativos a corto y largo plazo, desde aquí parte el control de gestión en las organizaciones, generalmente en las instituciones pública.

**Función de control:** trata de evaluar los resultados y compararlos con los previstos y presupuestados para tomar las medidas oportunas para corregir las desviaciones existentes.

**Función correctora:** implanta aquellas medidas tendentes a corregir las desviaciones existentes y que se presenten dentro de la institución en base a los medios inicialmente programados.

**Función de coordinación:** ejercida por la dirección previamente designados, es necesaria porque las anteriores funciones son desarrolladas por diferentes personas a las que es indispensable coordinar, (págs. 103-104).

#### **1.2.1.5. Componentes del control interno.**

El autor Rodrigo Estupiñán Gaitán (2015), establece los cinco componentes del COSO I:

**Ambiente de control.** Controla y estructura a la organización, permite administrar al personal bajo valores éticos y disciplina para establecer responsabilidades, organizar y desarrolla las capacidades competitivas del personal, (pág. 38).

**Evaluación de riesgo.** Se aplica para determinar los posibles riesgos que impiden el logro de los objetivos, se ejecutan antes de realizar los cambios y se evalúan para determinar las posibles consecuencias.”, (pág. 39).

**Actividades de control.** Aseguran el cumplimiento de las actividades impartidas a los empleados, para el cumplimiento de los objetivos, (pág. 39).

**Información y comunicación.** Este componente aporta a la evaluación de la información contable que se emite y permite el cumplimiento de las responsabilidades que optimicen la comunicación entre las distintas áreas de la institución, (págs. 39-40).

**Monitoreo.** Este proceso evalúa periódicamente la calidad del control interno aplicado en la institución e identifica en que área se ha aplicado controles débiles (pág. 40).

Los componentes de control interno están relacionados entre sí, funcionan en conjunto para conocer el entorno organizacional de la empresa, se complementan para medir el logro de los objetivos institucionales estableciendo metas a corto plazo y la determinación de un eficaz proceso operacional, mediante la prevención de riesgos y la toma de medidas pertinentes para disminuir los errores, tomando medidas preventivas y realizando evaluaciones periódicas a futuro que salvaguarden la eficiencia y eficacia de los recursos humanos y financiero

#### **1.2.1.6. Herramientas de control interno**

##### **1.2.1.6.1. Herramientas de control en las organizaciones**

Las herramientas permiten detectar las fallas o errores que limiten el correcto funcionamiento y desempeño de las instituciones, la autora López Gamiño Verónica Evelyn, (2017) determina cuatro fundamentales herramientas:

- Aplicar sistemas que mejoren continuamente el orden de la información y los procesos erróneos detectados en los distintos departamentos de la instrucción.
- Aplicar en conjunto los cinco componentes del sistema COSO para desarrollar adecuados controles internos.
- Utilizar herramientas como: hojas de registro, diagramas de peto, diagramas de espina de pescados, histogramas, diagramas de flujos o diagramas de dispersión que midan y analicen las operaciones.
- Aplicar auditorías internas que permitan analizar sistemáticamente los procesos y emitir opiniones para el correcto funcionamiento institucional, con el fin de realizar valuaciones constantes.

#### **1.2.1.6.2. Cuestionarios de control interno**

El autor Juan Carlos Mira Navarros en los Apuntes de Auditoría (2016), define los cuestionarios como:

“Los cuestionarios de control interno son el primer medio de aproximación a la empresa y a sus sistemas de control; por lo tanto, su carácter ha de ser muy amplio, de tal forma que posteriormente se vaya alcanzando el grado de concreción necesario. En los cuestionarios se da constancia de la satisfacción, aplicación, observaciones de la perspectiva del auditor mediante preguntas cerradas para una visión más concreta de los puntos de control, para detectar las fortalezas y debilidades de la empresa para programar adecuados controles”, (pág. 71).

Las preguntas que conforman el cuestionario de evaluación de control interno permiten determinar, y evidenciar los riesgos de la empresa, o en determinadas áreas a examinar previo a una auditoría y así obtener claramente las deficiencias que se presentan en la organización y que las auditorías se realicen en periodos más cortos y a menor costo, a más de que se eviten a tiempo los riesgos.

#### **1.2.1.6.3. Descripción de narrativas**

Para el autor Rodrigo Estupiñán, (2015) el método descriptivo o narrativo se define de la siguiente manera:

“Es la descripción detalladas de los procedimientos más importantes del sistema de control, donde se debe incluir los registros y formularios intervinientes en las distintas actividades. Se realiza mediante el uso de entrevistas y observaciones de cada proceso, se realiza en las pequeñas empresas indistintamente de su área de aplicación usada en conjunto con los gráficos para una mejor comprensión”, (pág. 217).

El uso de las narrativas se aplica en cada uno de los procesos que realiza la empresa, se encarga de detallarlos paso a paso, e incluso menciona cuales son los documentos que deben intervenir para su posterior trámite, funcionamiento o incluso los pasos a seguir ante una solicitud rutinaria, sin obviar paso que causen inconsistencias o fallas dentro de los procesos que hagan fallar los controles.

#### **1.2.1.6.4. Diagramas de flujo**

Rodrigo Estupiñán, (2015) en su libro de control interno define a los diagramas de flujo de la siguiente manera:

“Los diagramas de flujos facilitan la comprensión visual de los procesos que deben seguir en las organizaciones, muestra la información desde su origen de manera clara lógica y concisa los procedimientos, son la secuencia sistemática de las tareas administrativas que deben cumplir las organizaciones para alcanzar sus objetivos, además muestra cuales son las fortalezas y debilidades dentro de cada proceso”, (págs. 179-180).

Existen diferentes perspectivas sobre los flujogramas como la que establece la autora María Ángeles Pelazas Manso, (2015) quien expresa el siguiente texto:

“Son representaciones gráficas de los circuitos operativos en función a los movimientos cronológicos de los documentos y registros contables que detectan fácilmente deficiencias en el sistema, al separar los departamentos las funciones se dividen y se prevén errores lingüísticos del método descriptivo. En su preparación se utilizan líneas continas para circuitos de documentos y discontinuas para el flujo de la información, para las auditorías internas es común el uso de flujogramas y se elaboran con la información que proporcione el encargado del área para proceder a realizar el borrador, luego se realizan las respectivas correcciones para establecer el flujograma definitivo.”, (pág. 37).

El uso de los diagramas de flujo permite observar detalladamente mediante el uso de símbolos, gráficos y en forma simplificada cada una de los procesos que se realizan dentro de la organización; en el tema contable los diagramas de flujos permitirán evaluar que procesos se está errando o cual se está omitiendo,

consecuentemente se tomarán las debidas acciones, sean estas correctivas o de prevención pese a tener sus ventajas y desventajas son de gran utilidad y fácil comprensión para todos los lectores permitiendo una mejor comprensión y cumplimiento de los procesos a seguir.

## **1.2.2. Indicadores**

### **1.2.2.1. Eficiencia**

Según los autores Rojas, M. ; James L.; Valencia, M.; en su libro en su artículo científico denominado “Efectividad, eficiencia y eficacia en quipos de trabajo” (2018), definen la eficiencia como: “La capacidad de emplear un sistema que permita cumplir con los objetivos esperados minimizando los recursos necesarios”, (pág. 3). La eficiencia es la optimización de los recursos económicos para lograr los objetivos, sin tomar en cuenta el tiempo estimado que este conlleve, sólo se pretende llegar a la meta con la menor cantidad de recursos, en la eficiencia es indispensable elaborar un sistema que permita cumplir con los objetivos y aprovechar el uso de recursos.

### **1.2.2.2. Eficacia**

La eficacia en su concepto general produce el efecto deseado los autores Ángela Rodríguez Pompa y Juan Carlos Mayo Alegre, (2014) citan varios conceptos que define a la eficacia como: “Proviene del latín <eficacia>, es virtud, actividad, fuerza y poder para obrar, una vez analizados el concepto de eficacia en diferentes campos, resume que la eficacia siempre se direcciona a identificar qué hacer para el continuo mejoramiento y perfeccionamiento de la organización y determinar si se han alcanzado los objetivos”, (págs. 45-46).

La eficacia evalúa con qué recursos se cumplen los objetivos establecidos y la capacidad para lograrlos, a diferencia de la eficiencia, no se toman en cuenta los resultados conseguidos por optimizar los recursos, más bien se necesitan hacer las cosas bien para un óptimo logro de los objetivos que a futuro no requieran de modificaciones. Este concepto indica que para mantener eficaces procesos se realizan constantes modificaciones que permitan cumplir con los objetivos propuestos.

### **1.2.2.3. Efectividad**

Los autores Rojas, James, & Valencia (2018), en su artículo científico denominado “Efectividad, eficiencia y eficacia en quipos de trabajo” luego de un análisis establecen el significado de efectividad de la siguiente manera: “La efectividad es la relación entre los resultados previstos y los no previstos, es decir la relación entre eficacia y eficiencia que permite cuantificar el logro de las metas.”, (pág. 5). Se determina bajo la anterior conceptualización que efectividad es el resultado de conseguir las metas planteadas usando la eficiencia y eficacia en cuanto a la utilización de los recursos y optimización de tiempos, el correcto uso de los recursos permite que se obtengan resultados efectivos, aunque generalmente se la relacione con la eficacia, sin la utilización conjunta de estos dos indicadores no se lograrían resultados positivos para el logro de las metas.

### **1.2.2.4. Indicadores Financieros.**

El autor César Calvo Langarica (2019), define y establece el uso de indicadores financieros como:

“Los indicadores financieros son índices producto de relacionar cuentas del balance general con el estado de pérdidas y ganancias; su aplicación permite conocer la solvencia, estabilidad, rentabilidad, productividad y precisar el apalancamiento de la empresa; los resultados deben ser comprobados e interpretados con otros métodos de análisis ”, (pág. 33).

En esta investigación las razones financieras sirven para medir la dirección que toma la empresa durante un determinado periodo de tiempo en este caso el año de estudio, las razones financieras también servirán para evaluar la situación de la empresa y su crecimiento económico en relación a sus diferentes actividades.

#### **1.2.2.4.1. Clasificación de los indicadores financieros.**

Para una mejor interpretación de los estados financieros se utilizan las razones financieras, que se han clasificado en múltiples categorías utilizando las diversas cuentas de los estados para evaluar la situación de la empresa, el autor Marcial Córdoba Padilla (2012), clasifica a las razones financieras en cuatro grupos:

**Razones de liquidez:** Marcial Córdoba Padilla (2012), describe que: “Es la capacidad que tiene la empresa para atender las obligaciones a corto plazo, a partir de ella se obtienen juicios de solvencia de efectivo”, (pág. 100). Estas razones se subdividen en liquidez corriente y prueba ácida:

**Liquidez corriente o razón circulante:** Marcial Córdoba Padilla (2012), “Mide la capacidad de pago de las deudas a corto plazo, esta razón se interpreta que a mayor razón, mayor es la capacidad de pago con sus activos circulantes”, (pág. 101). Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Razón Circulante} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}} = \text{Veces}$$

**Prueba ácida:** Marcial Córdoba Padilla (2012), “Se excluye el inventario al tener menor liquidez, salvo el caso de que los inventarios no se conviertan en efectivo con facilidad para una mejor medida de liquidez, la prueba ácida se concentra en el efectivo y los valores negociables”, (pág. 101). Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{(\text{Activo circulante} - \text{Inventario})}{\text{Pasivo circulante}} = \text{Veces}$$

**Razones de actividad:** El autor Córdoba menciona que: “Establecen la efectividad del uso de los recursos, la capacidad de recuperación y se expresa su resultado en índices o número de veces”, (pág. 102). Se clasifican en los siguientes:

**Rotación de inventarios:** según Marcial Córdoba Padilla (2012), “ Mide la rotación de los inventarios en un determinado tiempo y con que efectividad estos se convierten en efectivo o cuentas por cobrar; por lo general se utiliza en empresas dedicadas a la comercialización”, (pág. 101). Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario}} = \text{Días}$$

**Periodo promedio de cobro:** Marcial Córdoba Padilla (2012), define que “Mide en días la recuperación de las cuenta por cobrar, sirven para una posterior comparación a nivel empresarial”, (pág. 103). Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas promedio por día}} = \text{Días}$$

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}} = \text{Días}$$

**Periodo promedio de pago:** Marcial Córdoba Padilla (2012), indica que:

“Estima el tiempo que requiere liquidar las cuentas por pagar, refiriéndose especialmente a los proveedores evaluando la utilización de esta cuenta en comparación a lo estipulado en las empresas del mismo campo”, (pág. 103).

Se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Periodo promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\frac{\text{Compras anuales}}{360}} = \text{Días}$$

**Rotación de Activos:** Marcial Córdoba Padilla (2012), menciona que:

“Determina la eficiencia para generar ventas, aunque existen varias clases de relación de ventas de activos las razones más utilizadas son por ventas a efectivo y su equivalente, ventas a cartera, ventas de inventarios y ventas de activos fijos; estas cuentas son las que mayormente generan recursos propios”, (pág. 104). Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Rotación de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos}} = \text{veces}$$

**Razones de endeudamiento:** Para el autor Córdoba, esta razón “Mide el financiamiento de terceros y como esos recursos se han utilizado para generar utilidades a largo plazo; para ello utiliza los ratios denominados Nivel de endeudamientos y Razón pasivo a capital”, (pág. 104).

**Nivel de endeudamiento:** “Mide la proporción de Activos aportados por terceros acreedores de la empresa”, (pág. 105). Se utiliza la fórmula:

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo Total}} = \%$$

**Razón Pasivo a Capital:** “ Indica la relación de los fondos a largo plazo que aportan los acreedores y los dueños de las empresas”, (pág. 105). Se determina aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Razón pasivo a capital} = \frac{\text{Pasivo a largo plazo}}{\text{Capital contable}} = \%$$

**Razones de rentabilidad:** Marcial Córdoba Padilla (2012), menciona que las razones de rentabilidad: “Miden que tan efectiva es la administración con las ventas de mercaderías y con qué eficiencia se han utilizado los financiamientos que ha recibido la empresa, controla los costos y gastos que se requieren para convertir las ventas en ganancias.”, (pág. 105).

Si bien las razones de rentabilidad miden la capacidad de generar las riquezas con los recursos de la empresa, influye la efectividad con las que sus dirigentes estén trabajando y tomando las decisiones adecuadas para el desarrollo económico. Por ello que se toman las siguientes razones.

**Margen bruto de utilidades:** Marcial Córdoba Padilla (2012), define qué esta razón “Indica el porcentaje que queda sobre las ventas después pagar las obligaciones con los proveedores por compras de existencia”, (pág. 106). Se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Margen bruto de utilidad} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de lo vendido}}{\text{Ventas}} = \%$$

**Margen de utilidad neta:** Para este indicador el autor Diego Baena Toro (2014), “Mide la rentabilidad después de los gastos de impuestos, reflejando a los usuarios de la información financiera el margen real de la empresa”, (pág. 213).

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \%$$

### **1.2.3. Fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales**

#### **1.2.3.1. La Constitución De la República del Ecuador (2008).**

Para fundamentar legalmente la investigación se cita algunos artículos en La Constitución de la República del Ecuador, (2008) donde se encontrará la soberanía económica:

#### **Sección Primera – Sistemas económicos 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 con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios, (pág. 140).

La Constitución De la República del Ecuador, (2008) hace mención del transporte en su artículo número 394 lo siguiente:

**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, (pág. 176).

Para fundamentar los derechos laborales la constitución de la cooperativa se fundamentará en la sección tercera, el artículo 326 correspondiente a las formas de trabajo y su retribución basados en el numeral 5 y 7 de la Constitución, (2008):

**Art. 326.-** El derecho al trabajo se sustentan en los siguientes principios:

**5.** Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

**7.** Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente.

8. De igual forma, se garantizará la organización de empleadores, (págs. 153-153).

#### **1.2.3.4. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.**

En la sección tercera de este reglamento correspondiente a las Organizaciones del Sector Cooperativo de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2014) que corresponde la descripción y funcionamiento de las cooperativas, para ello se citan los siguientes artículos:

**Art.8.- Formas de Organización.-** Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares. (pág. 7)

**Art. 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, (pág. 10).

**Art. 22.- Objetivo.-** EL objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clases distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social, (pág. 6).

**Art. 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.

En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por lo tanto, no existe relación de dependencia, (pág. 11).

#### **1.2.3.5. Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial.**

El reglamento a la Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, (2016) garantiza la seguridad en el transporte terrestre posee en uno de sus primeros artículos el sistema de gestión para la calidad del transporte terrestre:

**Art.3.-** El sistema de gestión de la Agencia Nacional de Transito de la Comisión de Tránsito del Ecuador se sustentará en un proceso continuo de planeamiento estratégico; de gestión por procesos; de medición y control de calidad; de sistemas de mejora continua que incluyan auditorías de gestión; de autonomía de gestión administrativa, económica, funcional y operativa; desarrollo sustentable del medio ambiente; de responsabilidad social; y de sistemas de transparencia y rendición de cuentas respecto de la gestión y servicios que ofrece a la ciudadanía, (pág. 2).

En título II de la Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, (2014) corresponde a la constitución de compañías y cooperativas de transporte terrestre donde establece los lineamientos para la prestación de servicios terrestres:

**Art. 53.-** Quienes vayan a prestar servicio público o comercial, deberán solicitar autorización a la Agencia Nacional de Tránsito y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial a o los gobiernos autónomos descentralizados que han asumido la competencia, antes de constituirse jurídicamente, para lo cual los gobiernos autónomos descentralizados deberán acatar las disposiciones de carácter nacional que para el efecto emita la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

El departamento técnico correspondiente realizará los estudios de factibilidad, que serán remitido al Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial para su aprobación final, en caso de ser procedente. Las operadoras podrán constituirse, en el caso de compañías, exclusivamente como sociedades de responsabilidad limitada, anónimas o de economía mixta, (pág. 14).

**Art. 55.-** El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en este reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. Esta clase de servicio será autorizado a través de permisos de operación.

En las normas INEN y aquellas que expedida la ANT respecto del servicio de carácter comercial, se contemplarán entre otros aspectos de prevención y seguridad, el color, de ser el caso diferenciado y unificado según el tipo, la

obligatoriedad de contar con señales visuales adecuadas tales como distintivos, el número de placa en el techo del vehículo, accesos y espacios adecuados y el cumplimiento de normas de seguridad apropiadas respecto a los pasajeros, (pág. 14).

#### **1.2.3.6. Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA).**

La Norma Ecuatoriana de Auditoría No. 10 - Evaluación de riesgo y control interno, permiten comprender los sistemas de contabilidad y de control interno, determina los riesgos de auditoría y sus respectivos componentes. Analiza el correcto y oportuno registro de los procesos transaccionales mediante los procedimientos de control para el logro de los objetivos.

Establece como se realizan las evaluaciones de control mediante el uso y aplicación de los componentes del riesgo de auditoría, permite su aplicación adaptable al caso que se esté realizando el control interno.

## **CAPITULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipos de investigación**

##### **2.1.1. Estudios Descriptivo**

Según el autor del libro Investigación de mercados: manual universitario, el Sr. Manuel Dos Santos (2017), define al estudio descriptivo como:

“Aquella que describe las características del fenómeno objeto de estudio. Es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa generalmente se basa en la investigación exploratoria. La realización de este tipo de investigación se centra en una o más variables a la vez”, (pág. 30).

La investigación realizada es cualitativa, descriptiva con idea a defender, donde se identificó diversos aspectos basados al control interno en la efectiva toma de decisiones que se ejecuta en la cooperativa “Horizonte Peninsular”, además de analizar la situación actual de la empresa; utilizando este tipo de investigación se conoce con exactitud las causas de las problemáticas que se presentan por un deficiente control interno, al no poseer las funciones designadas a cada empleado formalmente; el cambio constante de los dirigentes a cargo de administrar los recursos humanos y financieros de la institución; adicional la escasez de control en los procesos contables.

Por lo tanto, se elaboró preguntas claves para distinguir las diversas problemáticas y así emplear estrategias para sugerir recomendaciones basadas en las conclusiones de la respectiva investigación.

## **2.2. Métodos de Investigación**

### **2.2.1. Método Inductivo**

Se estudia los problemas de las partes hacia el todo, es decir estudia cada elemento de los procesos que intervienen para llegar a un concepto. Con este método tras utilizar la técnica de observación se establecerá la situación real del área contable de la cooperativa “Horizonte Peninsular”, con relación al control interno y la toma de decisiones.

### **2.2.2. Método Deductivo**

Estudia el problema desde el todo hacia las partes, analizando varios conceptos para llegar a los elementos de las partes, de forma sintética analítica. En el presente trabajo se presentó el desarrollo de teorías exhibidas a la variable de estudio, este método es basado en el razonamiento para dar las respectivas explicaciones de los problemas de acuerdo con el caso de investigación.

### **2.2.3. Método Analítico**

El método analítico permite revisar los datos recopilados previamente para determinar los problemas que se presentan en el departamento contable, describir una teoría basada en la evidencia encontrada durante el levantamiento de la información, con el fin de mejorar los procesos operativos de la cooperativa.

#### **2.2.4. Método Sintético**

En la investigación se interrelacionaron los elementos relevantes de los procesos contables, el control interno que se realiza a cada actividad para posteriormente tomar decisiones pertinentes de acuerdo al análisis ejecutado en la cooperativa “Horizonte Peninsular”. Se detallaron conclusiones para luego mencionar recomendaciones que sirvan para evitar los errores en los procedimientos contables, de tal manera que permita aumentar el nivel de efectividad de la empresa.

### **2.3. Diseño de muestreo**

#### **2.3.1. Población**

Se consideró como universo de estudios a todos los colaboradores de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” del cantón La Libertad, la población determinada está directamente relacionada con el departamento contable al ser este quien procesa la información de la empresa, para ello se seleccionaron la siguientes áreas como población: La junta general de accionistas encargada de tomar las decisiones y vigilar los procesos, el área administrativa encargada de la organización y dirección de la empresa; el área financiera encargada de supervisar la liquidez de la empresa; el departamento de recaudación y el departamento contable sumando un total 58 colaboradores como objetos del universo a estudiar.

A continuación, se muestra la tabla N.1 denominada “Recolección de datos: Entrevistas y Encuesta”, la misma que detallada del universo a encuestar y de la misma forma se mostrarán los resultados de las encuestas en los anexos del trabajo de investigación.

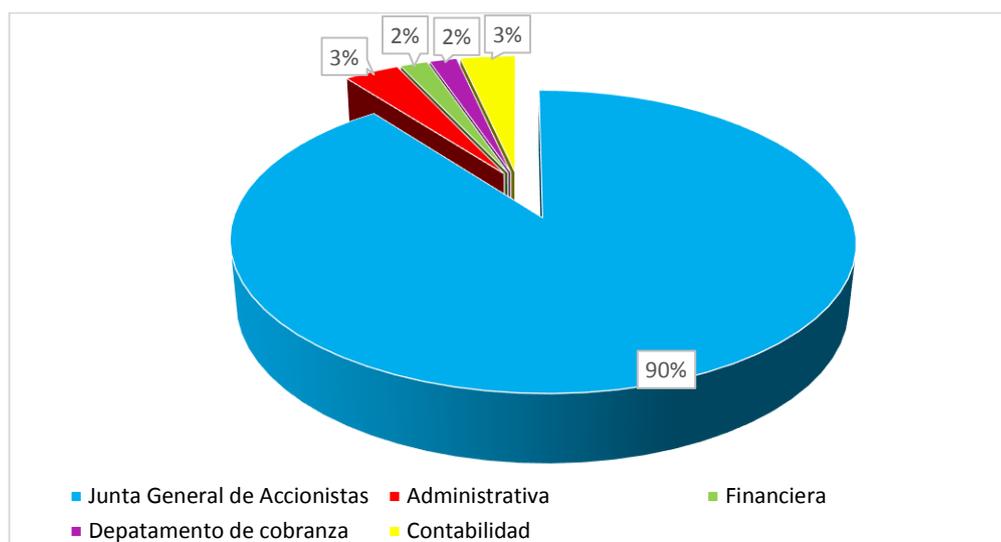
**Tabla 1 Recolección de datos: Entrevistas y Encuestas.**

Áreas	Cargos	Socios y Colaboradores	Recolección de Datos	Relación porcentual
<b>Junta General de Accionistas</b>	Accionistas	48	<b>52</b>	<b>90%</b>
	Comité de vigilancia	4		
<b>Administración</b>	Presidente	1	2	3%
	Gerente General	1		
<b>Financiera</b>	Jefe Financiero	1	1	2%
<b>Departamento de cobranza</b>	Recaudador	1	1	2%
<b>Contabilidad</b>	Contadora General	1	2	3%
	Auxiliar Contable	1		
<b>Fuente:</b> Cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” <b>Elaborado por:</b> Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.			<b>58</b>	<b>100%</b>

### 2.3.2. Muestra

Una vez analizado el universo de estudio para aplicar las respectivas encuestas en la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” y en relación al tamaño de la población no se ha considerado aplicar la respectiva fórmula de determinación de muestra debido a que el tamaño de la población es finita, detallada anteriormente.

**Gráfico N. 1 Recolección de datos: Entrevistas y Encuestas**



**Fuente:** Cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular”  
**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

### 2.3.2.1. Fórmula de la Muestra.

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

#### Simbología:

n = Tamaño de la muestra

m = Tamaño de la población

e = Error admisible

Considerado el tamaño finito de la población de la cooperativa “Horizonte Peninsular” no se aplica la fórmula y se toma la totalidad de la población para ejecutar las respectivas encuestas.

## 2.4. Diseño de recolección de datos

### 2.4.1. Fuentes de investigación

**Fuentes primarias:** Las fuentes primarias son las más importantes, para el desarrollo de la investigación, el autor Manuel Alonso Dos Santos (2017), define:

“Son datos que el investigador obtiene de primera mano, es decir, de donde se origina la información. Se recogen mediante diversas técnicas directamente de la fuente, en este caso las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera una vez reutilizada esta información se convierten en datos secundarios”, (pág. 34),.

En este caso las fuentes primarias que se usaron en la investigación son los datos proporcionados por la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular”, obteniendo directamente del gerente y la contadora con quienes se establecieron diálogos para conocer a profundidad la actividad de la cooperativa.

**Fuentes secundarias:** Se escogió el concepto del autor Manuel Alonso Dos Santos (2017) que define de la siguiente manera:

“Es la información obtenida de por otros investigadores, compañías o individuo con anterioridad sobre el tema que se va a investigar, por lo general se obtienen con mayor rapidez; y se utiliza para formular el problema y la hipótesis, esa información puede ser interna o externa que se pueden encontrar en los diversos medios escritos”, (págs. 34-35).

Las fuentes de investigación secundarias serán los libros relacionados a los indicadores de cada una de las variables establecidas, las cuales son: Control interno y toma de decisiones, de tal manera que permitan identificar los métodos y técnicas para el correcto desempeño de las funciones asignadas a cada uno de los trabajadores que forman parte del área contable. También se utilizarán textos escritos por diversos autores fundamentando las teorías sobre el control interno y su aplicación de acuerdo a la actividad de la empresa mejorando la efectividad de las operaciones, en este caso dirigidas al departamento contable.

#### **2.4.2. Técnicas de investigación**

El autor José Ignacio Ruiz Olabuénaga, (2012) establece las siguientes definiciones:

##### **2.4.2.1. Entrevista**

El autor Rodrigo Ruiz describe que la entrevista: "Es una técnica aplicada en las investigaciones mediante la cual se obtiene información estableciendo un dialogo y formulando preguntas previamente estructuradas, permiten obtener un análisis que aporte información a la investigación que se está realizando”, (pág. 165).

Para este estudio de investigación se utilizó la entrevista que fue dirigida al gerente, Sr. Jorge Yucailla Sinalin, y a la contadora Ing. Piedad Solórzano pues están directamente relacionados con los procesos y decisiones del departamento contable de la cooperativa, proporcionan información relevante y verídica.

#### **2.4.2.2. Encuestas**

Los autores Sergi Fábregues, Julio Meneses, David Rodríguez-Gómez & Marie Hélene Paré (2016), en su libro Técnicas de investigación social y educativa definen las encuestas de la siguiente manera: “Las encuestas son herramientas metodológicas que mediante preguntas claves permiten recoger información sobre la población determinada y analizar sus respuestas cualitativamente”, (pág. 15).

Se aplican encuestas a toda la población de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” mediante la aplicación de cuestionarios que recolectará la información necesaria que permita el análisis y evidencien la problemática del departamento contable, adicional a la población que conforman los socios se aplican al personal directamente relacionado al departamento contable para evidenciar la ausencia de controles mediante esa herramienta.

#### **2.4.2.3. Observación**

Para los trabajos de investigación la observación es una técnica usual, esencial y directa que pretende conocer los procesos reales, el autor José Ruiz, (2012) en su libro “Metodología de la investigación cualitativa”, determina que: “Es el proceso de contemplar directa y determinadamente como se desarrollan las actividades que se está investigando, comúnmente se utiliza como herramienta de investigación

social que permite interactuar directamente en el campo donde se origina la problemática”, (pág. 125).

La técnica de observación permite obtener información directa durante el proceso investigativo, por consiguiente, se analiza el comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo. Observar de manera esporádica los procesos que se realizan en el área contable de la cooperativa “Horizonte Peninsular” para medir en qué porcentaje se cumplen las funciones designadas por los directivos y el departamento contable.

#### **2.4.2.4. Análisis Documental**

Fernando Martos Navarro (2015), define a la investigación documental de la siguiente manera: “Es el proceso de lectura, síntesis y presentación de un texto, permite transformar los documentos primarios en secundario; el extracto de los documentos son palabras claves para describir el tema o asunto”, (pág. 666).

La técnica de análisis documental permite revisar la información recopilada estructurándolos adecuadamente, de tal forma que permita acceder fácilmente a los documentos, sean estos tesis, ensayos, libros o documentos institucionales, al momento de realizar consultas con los mismos, permitirán interpretar los resultados de la información luego de intervenir varios procesos para su interpretación.

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Análisis de datos**

Se analizan los resultados de las entrevistas realizadas al Gerente General y Contadora; se analizan las encuestas a los socios y directamente relacionadas.

##### **3.1.1. Análisis de entrevista.**

##### **Preguntas dirigidas al Gerente General de la Cooperativa.**

Se realizaron nueve preguntas para el Sr. Jorge Yucailla Sinalin considerado personal importante para investigación referente a la toma de decisiones.

##### **1. ¿La cooperativa posee una estructura orgánica con el respectivo orden jerárquico y legalmente establecido?**

##### **Análisis:**

Respondiendo a esta interrogante, el actual gerente menciona que poseen el registro oficial de la directiva de la cooperativa, más no una estructura orgánica funcional legalmente establecida que detalle el cargo y función de cada uno de los colaboradores. Conoce las funciones básicas de las otras áreas, sin embargo, se limita a las funciones administrativas como la toma de decisiones, dejando a disposición de cada colaborador el cumplimiento de sus actividades según consideren conveniente en tiempo y recursos.

**2. ¿Los colaboradores del departamento contable tienen asignadas responsabilidades y segregación de funciones?**

**Análisis:**

Los colaboradores del departamento contable no tienen asignadas funciones o responsabilidades legalmente aprobado por la junta, para este departamento se ha realizado un instructivo que detalla el cálculo para las multas por minutos caídos de los vehículos en circulación, sirviendo de guía para el auxiliar contable al momento de realizar dichos cálculos. Se evidencia que el departamento contable no posee responsabilidades y funciones legamente asignadas, el gerente considera que poseen las capacidades necesarias para manejar y procesar toda la información contable de la cooperativa.

**3. ¿Existe un correcto desempeño operativo del departamento contable de la cooperativa que influya en la toma de decisiones?**

**Análisis:**

El desempeño operativo no es el correcto debido a que el trabajo es acumulado frecuentemente, existen demoras para la emisión de informes cuando es solicitado de manera sorpresiva, la información contable se actualiza cada tres días, mientras el auxiliar contable se sobrecarga de trabajo al asumir las funciones de cobro. Sumando la participación del comité de vigilancia para medir el desempeño operativo de este departamento y la cooperativa en general, por lo tanto, no se obtiene información de manera oportuna para tomar decisiones según ameriten los casos.

**4. ¿Se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño en las funciones del área contable de la cooperativa?**

**Análisis:**

Las capacitaciones que se realizan para el área contable no son constantes, esto se debe a que la asamblea general considera que tienen elevados costos, los mismos que deben ser asumidos por los socios mediante las cuotas administrativas, sin embargo, cuando la contadora asiste a ciertas capacitaciones que son consideradas necesarias para el beneficio de la entidad, la cooperativa asume el 50% del costo con la condición de transmitir los conocimientos adquiridos al auxiliar contable. La cooperativa generalmente no realiza capacitaciones al personal contable debido, a que las decisiones tomadas en juntas de accionistas las desaprueban para evitar asumir los costos.

**5. ¿El área de recaudación posee políticas de cobranza para recuperar la cartera incobrable de los socios?**

**Análisis:**

Respecto a las políticas de cobranza la actual administración ha establecido de manera verbal y mediante socialización subir el valor de las cuotas a los socios que mantengan valores pendientes por determinados plazos para tratar de recuperar la cartera; sin embargo, no se han establecido políticas fijas que beneficien equitativamente a los socios y evalúen su capacidad de pago; en consecuencia, se reflejan altos valores de las cuentas por cobrar que posee la cooperativa independientemente de su naturaleza.

**6. ¿Existen procedimientos actualizados para que las decisiones estén correctamente establecidas?**

**Análisis:**

Actualmente el procedimiento para la toma de decisiones es el diálogo con el comité administrativo donde se plantean las posibles soluciones, para no comprometer el bienestar de los socios, las decisiones generalmente se toman en asamblea general; respecto al departamento contable recientemente se adquirió un software contable, al elegir el más económico resultó no ser eficiente, en consecuencia de no aplicar adecuadas técnicas, mientras tanto el departamento contable debe sobrellevar este problema, determinando que el actual procedimiento de toma de decisiones no es el adecuado.

**7. ¿El departamento contable presenta informes periódicos para controlar los inventarios y permita un correcto proceso de venta?**

**Análisis:**

Los informes de inventarios en la cooperativa son presentados una vez al año, donde se describe brevemente el margen de ganancias, durante este tiempo el departamento administrativo se mantiene al tanto de las ventas a medida que se presentan los reportes de necesidades para solicitar mercadería a los proveedores. Evidentemente el gerente no solicita informes en cortos o medianos plazos al no existir una política que le exija controlar la mercadería disponible, pese a la existencia de un comité de vigilancia que tampoco realiza los debidos controles periódicos en las existencias.

**8. ¿Se cumplen las obligaciones a sus proveedores para atender con stock a los socios?**

**Análisis:**

Refiriéndose a los pagos a proveedores se determina que presentan constantes retraso, los socios que adeudan a la cooperativa realizan abonos diarios, semanales o mensuales, con los que se cubren parte de la deuda, por esta razón la cooperativa en la actualidad realiza únicamente ventas bajo pedidos de las mercaderías que necesitan y tratan de cubrir el monto requerido por el proveedor con efectivo proveniente de otras fuentes de ingresos distintas a las ventas, sin embargo se trata de cubrir las obligaciones para los proveedores para no disminuir la línea crediticia.

**9. ¿Desde que inició sus funciones en la cooperativa cuáles han sido su toma de decisiones para el incremento de la organización?**

**Análisis:**

El gerente considera que el principal aporte fue proponer saldar las cuentas pendientes de los socios, comprometiendo los ahorros que mantienen dentro de la cooperativa para cubrir los valores pendientes, otra forma de mantener el cumplimiento de los pagos es el incremento de cuotas diarias con forme a la deuda del socio, en este caso se dividen los valores acumulados para adicionarlos en las cuotas futuras, pese la aceptación de estas propuestas no existe un documento que respalde su aplicación, ni se emiten comprobantes para los socios que respalden esta transacción.

## **Preguntas dirigidas la Contadora General de la Cooperativa.**

La entrevista es dirigida a la Ing. Piedad Solórzano Tomalá, consta de nueve preguntas relacionadas al control interno del departamento.

### **1. ¿Se han realizado evaluaciones al departamento contable de la cooperativa?**

#### **Análisis:**

Comúnmente no se realizan evaluaciones, pese a que la cooperativa posee un comité de vigilancia integrado por los socios activos, una de las funciones designadas para este comité es evaluar las actividades de los distintos departamentos, Las evaluaciones que han realizado son pocas y pretenden asegurar la veracidad la información emitida además de mantenerla actualizada. Las evaluaciones no se aplican eficientemente pues visitan sorpresivamente al departamento contable para solicitar reportes de ventas, cuentas por cobrar o el estado de las cuentas bancarias, sin emitir informes de resultados de evaluación.

### **2. ¿Se realizan seguimientos en la cooperativa que permitan medir el cumplimiento de los objetivos ?**

#### **Análisis:**

En la cooperativa no se realizan los seguimientos necesarios a los objetivos propuestos, los socios se plantean metas y objetivos a mediano y largo plazo quienes al no dejar constancia escrita de lo que se quiere lograr, tiempos en que se debe llegar a esta meta y como se debe evaluar, estos propósitos son olvidados sin determinar si llegaron a los resultados estimados.

**3. ¿Existen políticas de la cooperativa para el cobro de los créditos otorgados a los socios?**

**Análisis:**

Generalmente las recaudaciones son realizadas a diario por acuerdo de los socios en asamblea general, sin embargo, no existe una política legalmente constituida que detalle periodos, plazos, recargos o multas aplicables a los socios que presenten atrasos en sus pagos. Los créditos son concedidos bajo criterio de los administradores inexistiendo control y equidad para los socios, no se evalúa la capacidad de pago de los socios causando elevados valores en las cuentas por cobrar y tardan un considerable periodo en recuperar estos valores.

**4. ¿Existe segregación de funciones para la realizar los registros contables, mayores y finalmente la preparación de estados financieros?**

**Análisis:**

La entrevistada menciona que existe segregación de funciones en la preparación de mayores, esto se debe a la cantidad de información que se maneja en la cooperativa, debe existir un detalle de los movimientos que realizan cada socio, el auxiliar contable es designado a mantener actualizado el sistema con forme se realizan los movimientos contables; las capacidades que posee el auxiliar contable le permite cumplir con las funciones designadas a más de la facturación, emiten reportes individuales para realizar los cobros e incluso en la preparación de los estados financieros que por el sobrecargo de actividades deben ser segregadas.

**5. ¿Existe supervisión sobre las recaudaciones de efectivo a los socios y qué están respaldadas mediante depósitos bancarios?**

**Análisis:**

Existen respaldos de los depósitos que realizan los recaudadores y a través del sistema informático se obtiene acceso a las recaudaciones diarias, sin embargo, se han presentado inconsistencias por errores al contar el efectivo, generalmente la seguridad y supervisión dependen de las medidas que tomen los socios. Los valores que se contabilizan están respaldados con sus respectivos comprobantes de depósito, pues no existe normativa que sancione o recupere los valores en casos de hurto. Existe supervisión, pero la mayoría los errores que se presentados en las inconsistencias de los valores son causados por el personal de recaudación.

**6. ¿Los colaboradores del departamento administrativo poseen los conocimientos y capacidades necesarias para ejercer sus funciones?**

**Análisis:**

Los colaboradores a cargo de dirigir la cooperativa son transportistas y poseen los conocimientos necesarios del medio ellos han sido choferes de sus buses, sin embargo, desde una apreciación más técnica para administrar la cooperativa es necesario tener bases contables y administrativas; actualmente la contadora es quien sugiere constantes mejoras para la empresa y su departamento pero es decisión de los dirigentes aplicarlas y para ello es necesario que analicen información impresa, pues no tienen acceso a los sistemas de la cooperativa y el proceso de toma de decisiones pierde su efectividad al ser prolongado hasta que analicen los archivos contables debido a que no custodian la información.

**7. ¿El departamento de cobranzas posee personal capacitado para controlar y custodiar las Cuentas por Cobrar?**

**Análisis:**

Las funciones del departamento de cobranzas son limitadas a recaudar las cuotas diarias de los socios, por lo general el departamento contable es quien custodia las Cuentas por Cobrar. Actualmente en la cooperativa no existe un compromiso previo que permita recuperar valores que los socios mantienen pendientes; el departamento contable debe emitir constantes informes que detallen cada rubro pendiente, a más de encargarse de realizar constantes seguimientos a esta cuenta para no afectar la liquidez de la empresa.

**8. ¿La empresa establece correctamente los porcentajes de rentabilidad en relación con sus costos unitarios establecidos en bodega?**

**Análisis:**

Los porcentajes no son aplicados de manera correcta puesto a que la principal actividad de la empresa es brindar servicios más no la venta de bienes, sin embargo se realiza esta actividad con el fin de ayudar a solventar estos gastos a los socios mediante el otorgamiento de créditos para cubrir las necesidades de llantas, baterías, aceites y otros repuestos permitidos por el Servicio de Rentas Internas, actualmente la cooperativa aplica un margen de utilidad del 3% sobre el costo, el mismo que debe ser recuperado en un plazo de cuatro meses, perdiendo su valor en el tiempo; esto se refleja en los estados de resultados de la cooperativa, sin embargo es decisión de los dirigentes y la junta general de accionistas aplicar este porcentaje.

**9. ¿Con que frecuencia se solicita emitir informes de bancos, inventarios y cuentas por cobrar por parte de la administración de la cooperativa?**

**Análisis:**

Con administraciones anteriores los informes eran emitidos mensualmente; en la actualidad estos informes se realizan una vez al año para el respectivo análisis de la junta general de accionistas para ayuda a tomar las medidas necesarias en el siguiente periodo. En el transcurso del año no existe emisión de informes bajo solicitud de la administración, sin embargo, la responsable del departamento contable los emite cuando existe un alto crecimiento de las cuentas por cobrar, para informar la situación de la empresa y que se tomen las medidas necesarias para recuperar la solvencia, mantener la información actualizada para las visitas el comité de vigilancia y controlar de forma más eficiente información financiera.

### **Conclusiones de las entrevistas:**

- ❖ La cooperativa no posee una estructura orgánica funcional legamente establecida, de igual forma no cuenta con manuales de políticas y procedimientos que establezcan las funciones y responsabilidades de los colaboradores.
- ❖ El desempeño operativo del departamento contable no es el correcto debido al sobrecargo de actividades que este posee, se han mostrado continuas demoras en la presentación de informes, causado por la falta de controles que debe realizar el comité de vigilancia.
- ❖ Comúnmente no se autoriza realizar capacitaciones al personal de la cooperativa debido a sus elevados costos, es por esta razón que la cooperativa aporta con el 50% de los costos para que el contador general cumpla con las disposiciones legales.
- ❖ La revisión de los inventarios se realiza al finalizar el periodo económico, lo que dificulta el proceso de venta al no tener una constante reposición de la mercadería disponible para la venta.
- ❖ No se realizan evaluaciones al departamento contable pese a la existencia de un comité de vigilancia lo que dificulta que la cooperativa determine si los procesos que realiza el departamento contable son eficientes.
- ❖ No existe un seguimiento oportuno a los objetivos propuestos que comúnmente se acuerdan en asamblea general, pero con el paso del tiempo se descuidan y no se determina si se cumplieron en su totalidad.

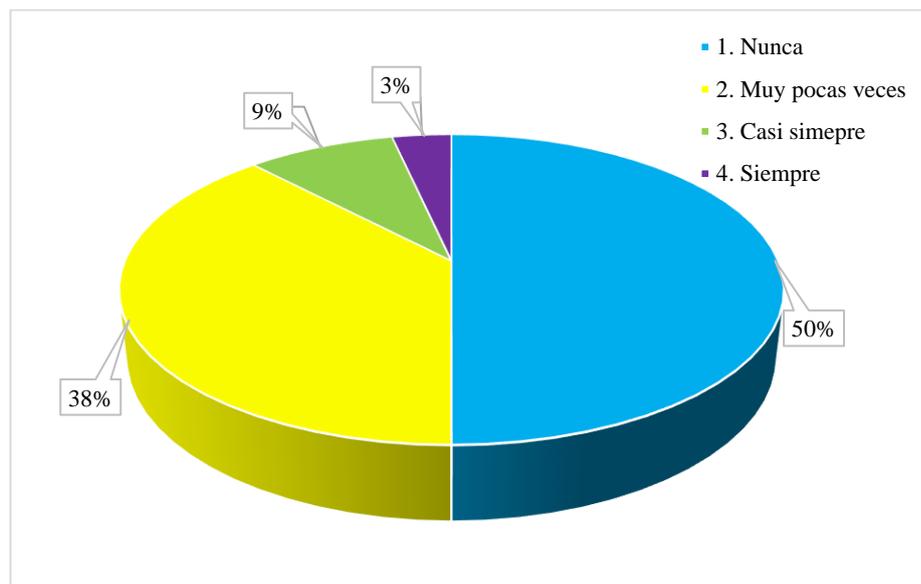
- ❖ Los créditos y cobros no son controlados eficientemente porque no existen políticas de cobro legalmente establecidas que determinen plazos, recargos o multas, manteniendo considerables valores en las cuentas por cobrar independiente de la naturaleza del crédito.
- ❖ La incompatibilidad de funciones se debe al sobrecargo de los trabajos en el departamento contable y ante la omisión de responsabilidades del departamento de recaudación
- ❖ No existe supervisión sobre los documentos de respaldos, comúnmente los errores que se presentan son responsabilidad del personal encargado de realizar las recaudaciones al presentar inconsistencia en los valores.
- ❖ Los dirigentes de la cooperativa no poseen los conocimientos técnicos y administrativos necesarios para ejercer sus funciones, a más de que no custodian ninguna información relacionada a la empresa, y no tienen acceso a los sistemas de la cooperativa que les facilite el acceso a la información contable y financiera.
- ❖ La cooperativa no aplica adecuados porcentajes de rentabilidad, pese a que la actividad de ventas puede registrar un mayor margen de utilidad; es decisión de los socios aplicar un tres por ciento sobre el precio de venta.
- ❖ Actualmente no se emiten informes de recaudaciones, cuentas por cobrar, bancos e inventarios; es iniciativa de la contadora presentarlos cuando se aprecian altos valores en estas cuentas para que los administradores tomen las decisiones que consideren convenientes y se puedan recuperar sin afectar la liquidez de la cooperativa.

### 3.1.2. Análisis de encuestas

A continuación, se muestran el análisis de las encuestas aplicadas a los socios de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” para evaluar la existencia de controles internos en el departamento contable, cuyo principal objetivo es recolectar información directa del universo a encuestar conformado por 58 encuestados, para aplicar esta encuesta se ha considerado al personal administrativo, contable, financiero y el comité de vigilancia quienes tienen relación directa con el departamento contable que se está estudiando.

#### 1. ¿La cooperativa emite, describe instrucciones y reglas para el funcionamiento de los departamentos mediante un manual de políticas y procedimientos?

**Gráfico N. 2 Emisión de manual de políticas y procedimientos.**



**Fuente:** Socios de la Cooperativa “Horizonte Peninsular”.  
**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

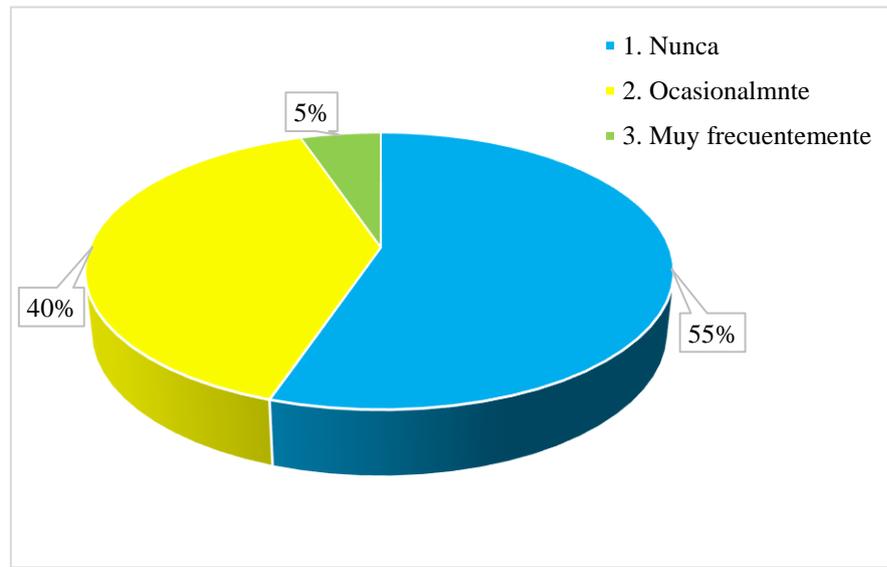
**Análisis:**

El 50% de los encuestados consideran que la cooperativa no ha establecido un manual donde se detalle las políticas y procedimientos para el correcto funcionamiento de las diversas áreas, en especial del departamento contable; un 38%, incluyendo al comité de vigilancia mencionan que muy frecuentemente se han emitido políticas y procedimientos, esta población generalmente se refieren a comunicados que la cooperativa envía para dar a conocer las actividades a realizar, pues la institución no cuenta con ningún manual que especifique como deben proceder a realizar las funciones administrativas, financieras, e incluso para el comité de vigilancia; un 9% consideran que casi siempre se emiten manuales de políticas al ser un pequeño grupo se puede determinar que los socios consideran los procedimientos de las actividades diarias forman como parte de un manual de funciones, confundiendo los conceptos y finalidades de éstos; finalmente el 3% determinó que siempre se emiten manuales de políticas y procedimientos, este pequeño porcentaje participa pasivamente de las decisiones que se tomen para la cooperativa. Los resultados obtenidos de esta interrogante evidencian el desconocimiento y falta de organización en la cooperativa, evidenciando una de las principales problemáticas establecidas al inicio de la investigación, la mitad de la población reconoce que la cooperativa no emite manuales de políticas y procedimientos.

Aplicando esta pregunta se puede determinar el nivel de control que la cooperativa posee, es consideradas fundamental para partir con la recolección de la información, pues la estructura orgánica funcionales la base de la eficiente organización.

**2. ¿Los socios que pertenecen al comité de vigilancia realizan controles al departamento contable?**

**Gráfico N. 3 Controles al departamento contable.**



**Fuente:** Socios de la Cooperativa “Horizonte Peninsular”.

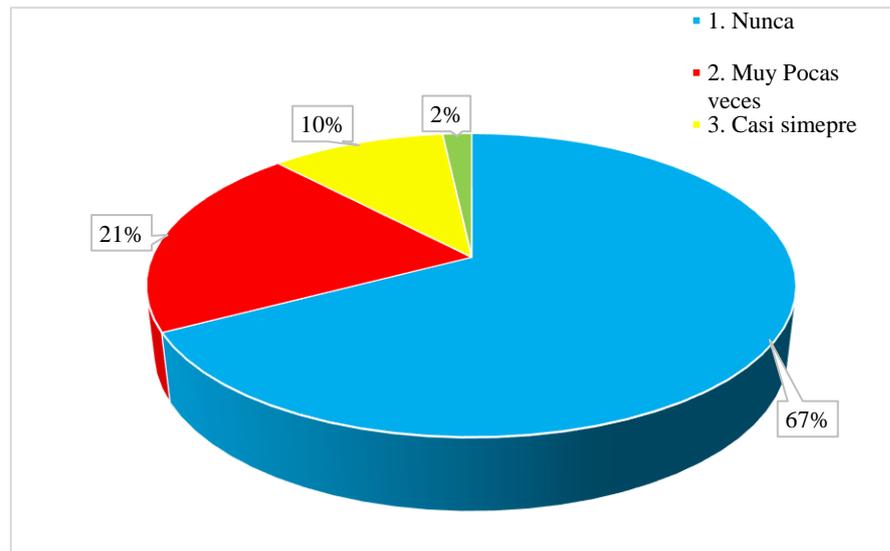
**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Análisis:**

De las encuestas realizadas el 55% de la población menciona que el comité de vigilancia nunca realiza controles al departamento contable, esta población no considera notoria la participación del comité; el 40% manifiesta que los controles se realizan ocasionalmente, esto se debe a los amplios periodos con los que se aplican; y un 5% consideran que se realizan muy frecuentemente, tomando en cuenta que dentro de la población encuestada están los miembros del comité de vigilancia quienes consideran apropiados los periodos para las evaluaciones al departamento contable al no existir un control detallado de las cuentas y procesos ocasionando que la información esté desactualizada.

**3. ¿Se realizan análisis financieros con la información que emite el departamento contable?**

**Gráfico N. 4 Uso de indicadores financieros.**



**Fuente:** Socios de la Cooperativa “Horizonte Peninsular”.

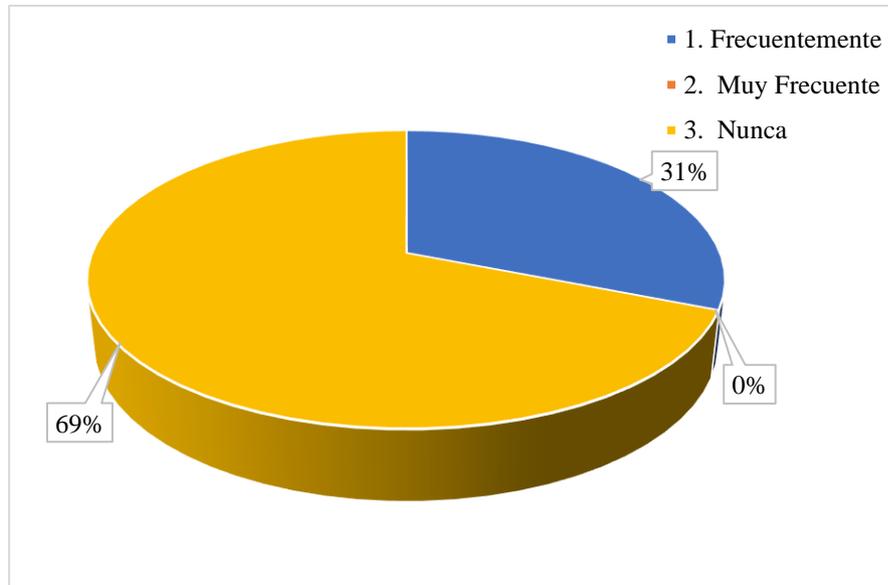
**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Análisis:**

Referente al uso de indicadores financieros el 67% de la población conformada en su mayoría por los socios manifiestan que no se realizan análisis financieros debido a que no han observado estos indicadores en las juntas generales que realizan; el 21% considera que la cooperativa casi siempre utiliza los indicadores financieros para medir el nivel en que se encuentra la empresa y proceder a tomar las decisiones; un 10% indica que casi siempre se usan de indicadores financieros, aquí se encuentra la participación del comité de vigilancia; y finalmente el 2% restante conformado por personal contable indica que siempre se utilizan los indicadores financieros para medir la efectividad con la que se está llevando la empresa e incluirlos en al final de cada periodo contable.

#### 4. ¿ La información contable de la cooperativa se mantiene actualizada?

**Gráfico N. 5 Información Actualizada**



**Fuente:** Socios de la Cooperativa “Horizonte Peninsular”.

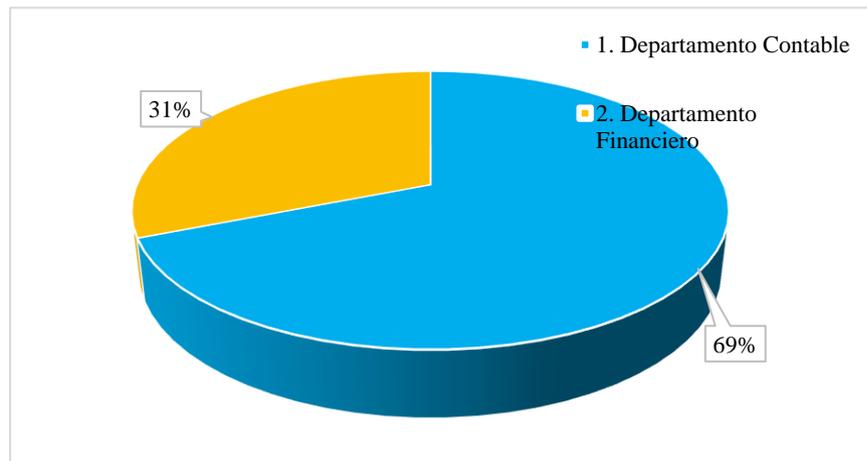
**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

#### **Análisis:**

El 69% de los encuestados evidencian que el departamento contable nunca posee información actualizada, debido a que la información solicitada por los socios o colaboradores no se entrega en el tiempo conveniente. El 31% de la población encuestada mencionan lo contrario, obteniendo frecuentemente información actualizada, este porcentaje se debe a que han recibido la atención esperada al momento de tratar con el departamento contable e identifican las funciones como eficientes al estar directamente relacionados con el departamento contable. Como se evidencia el departamento administrativo y financiero, caso contrario se da cuando la atención es dirigida a los socios.

**5. ¿Los colaboradores de la cooperativa, que departamento visitan frecuentemente para obtener información financiera y valores pendientes de recaudo por cuotas de socios?**

**Gráfico N. 6 Solicitud de información**



**Fuente:** Socios de la Cooperativa “Horizonte Peninsular”.

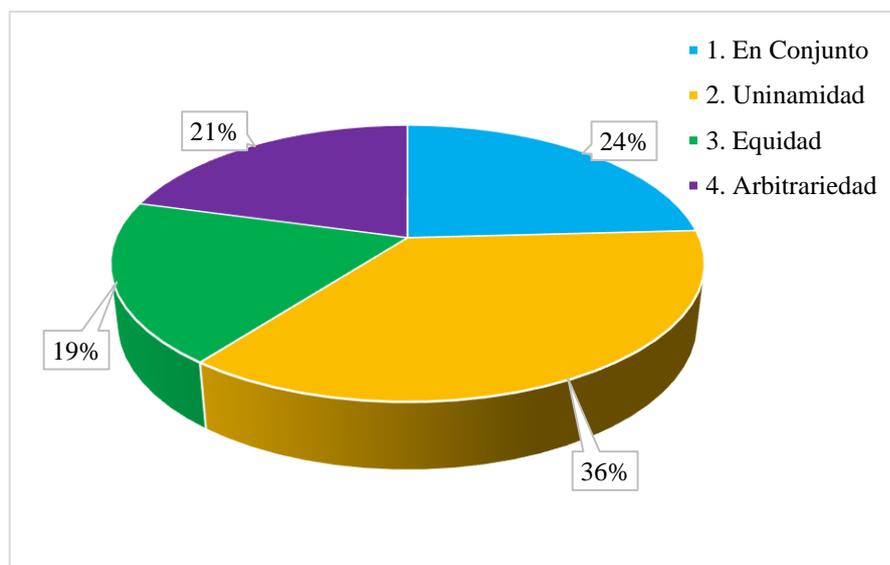
**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos

**Análisis:**

Luego de analizar los resultados de la encuesta para determinar de qué departamento hacen más uso los socios para solicitar información sobre sus valores adeudados, se determina que el 69% de los usuarios de la información financiera visitan el departamento contable para consultar cierta información financiera y valores pendientes, el 31% restante utilizan el departamento financiero de donde no obtienen la información detallada de sus rubros adeudados. El departamento contable presenta saturación de los procesos contables a cargo del auxiliar quien se encarga de facilitar esta información, debido a que el departamento financiero no brinda la información oportuna y detallada que necesita el socio; determinando que las funciones no están claramente establecidas ocasionando descoordinación al emitir la información.

6. ¿De qué manera los socios y dirigentes toman las decisiones para la cooperativa?

Gráfico N. 7 Toma de decisiones



Fuente: Socios de la Cooperativa "Horizonte Peninsular".

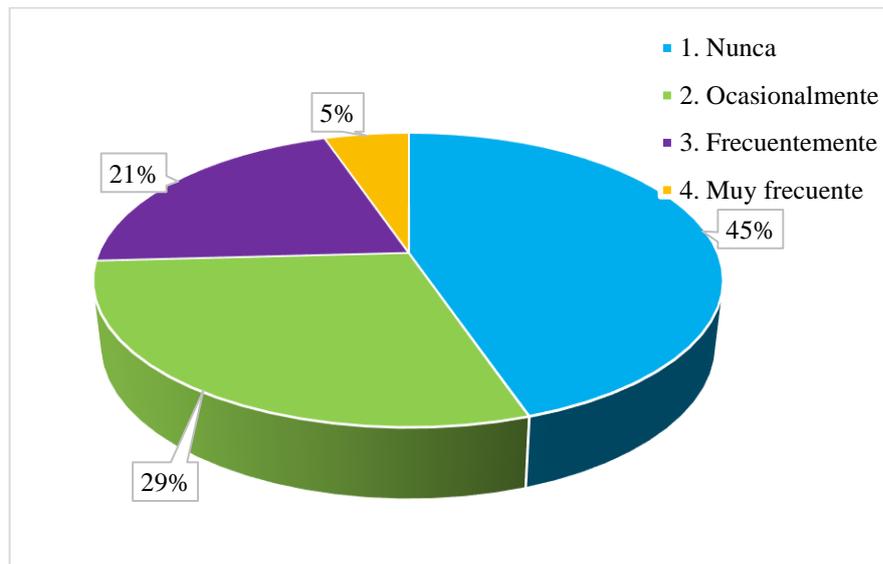
Elaborado por: Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Análisis:**

En cuanto a la toma de decisiones el 36% de la población encuestada consideran que son tomadas por unanimidad; un 24% indican que las decisiones se toman en conjunto a los socios, considerando que los directivos receptan sugerencias de los miembros de la cooperativa para tomar decisiones; un 21% considera que existe arbitrariedad para tomar las decisiones imponiendo su perspectiva y autoridad para aplicar los que consideran adecuado sin previa consulta a los socios; finalmente un 19% indica que las decisiones son tomadas con equidad en beneficio de todos los socios. Evidenciando así que esta es una población parcialmente dividida que considera la toma de decisiones en la cooperativa no siempre se realizan de la manera correcta para beneficio de todos los socios.

**7. ¿Existen reuniones con la junta directiva de socios para evaluar la efectividad del departamento contable según el crecimiento económico de la cooperativa?**

**Gráfico N. 8 Evaluación de la efectividad**



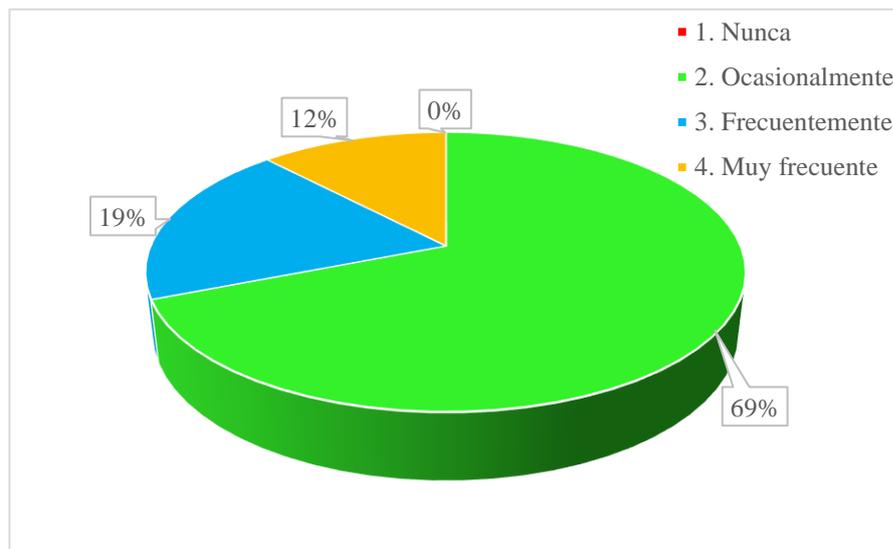
**Fuente:** Socios de la Cooperativa “Horizonte Peninsular”.  
**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Análisis:**

El 45% de la población encuestada menciona que en la cooperativa nunca se evalúa la efectividad del crecimiento económico relacionado al departamento contable, esta apreciación es obtenida de los socios de la cooperativa; el 29% considera que se evalúan ocasionalmente al departamento contable; un 21% consideran que las evaluaciones se realizan frecuentemente; el 5% restante consideran que las evaluaciones se realizan muy frecuentemente. Aquí se evidencia la falta de evaluación al departamento contable pues no existe un reglamento que determine quienes son los encargados de analizarlos y en que periodos se deben realizar.

**8. ¿El departamento contable y de cobranzas emite los respectivos comprobantes que respalden la información contable?**

**Gráfico N. 9 Emisión de comprobantes de respaldo**



**Fuente:** Socios de la Cooperativa “Horizonte Peninsular”.

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Análisis:**

El gráfico determina que el 69% de los encuestados ocasionalmente han recibido comprobantes que respalden sus pagos diarios o mensuales, apreciando en la tabla N.9 este porcentaje pertenece a la respuesta de los socios; seguido de un 19% conformado por personal contable y financiero que consideran importante la emisión de los comprobantes que respalden las transacciones frecuentes y un 12% conformado por la administración y comité de vigilancia mencionan que se emiten muy frecuentemente. Se determinó que la cooperativa emite respaldos, sin embargo, estos no son claros, son extraviados por los socios y al momento de rectificar información con el departamento contable no sustentan los pagos realizados entorpeciendo los procesos de verificación de información.

## **Conclusiones de las encuestas**

- ❖ La cooperativa no emite manuales de políticas y procedimientos para el correcto funcionamiento del departamento contable ante el limitado conocimiento de técnicas de organización.
- ❖ Los socios no consideran adecuada la participación del comité de vigilancia con el departamento contable, su periodo de tiempo en que se aplican las respectivas evaluaciones no es notoria.
- ❖ La cooperativa no utiliza indicadores financieros para medir la efectividad de sus operaciones, no consideran que estos indicadores le permiten comparar su nivel de rentabilidad en el medio.
- ❖ El departamento contable no mantiene información actualizada, debido a los inadecuados controles, sin embargo, se trata de cumplir con la información cuando esta es requerida por los otros departamentos.
- ❖ Los colaboradores no hacen uso del departamento financiero para consultar los valores adeudados más bien se usa frecuentemente del departamento contable para solicitar información relacionada las cuentas por pagar y por cobrar, retardando las actividades diarias de este departamento.
- ❖ La toma de decisiones de la cooperativa generalmente se realiza por unanimidad lo que determina que no se socializan la problemáticas y soluciones para conveniencia de todos los socios de la cooperativa.
- ❖ Los comprobantes que respaldan las transacciones son emitidos erróneamente en su mayoría debido a que los encargados de recaudar no rellenan con claridad estos documentos.

### **3.2. Limitaciones**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó la técnica de recolectar información mediante entrevistas dirigidas al personal administrativo, contable y se aplicaron encuestas a los socios de la cooperativa “Horizonte Peninsular”, mismas que se realizaron con las normalidades del caso. Las entrevistas fueron realizadas según la predisposición de tiempo de cada uno de los principales involucrados con las actividades diarias de la cooperativa, excepto con el gerente de la cooperativa quien por motivos de reuniones se postergaba la fecha de la entrevista, sin embargo, se consiguió la entrevista deseada para obtener la información necesaria y continuar con el desarrollo del trabajo de investigación.

### **3.3. Resultados**

Para analizar los resultados de la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular”, se aplican el uso de indicadores financieros para una mejor interpretación, se evaluarán los controles internos del departamento contable para mejorar la toma de decisiones obteniendo resultados efectivos que se demuestren en los estados financieros de la institución.

#### **3.3.1. Evaluación de control interno**

Se plantea en el marco teórico realizar controles internos al departamento contable de la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular”, estos son basados en el modelo del COSO I con la aplicación de cada uno de sus componentes, los cuales son: Ambiente de Control, Evaluación de riesgos,

Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión, luego de estructurar técnicamente las preguntas que evalúen cada uno de estos componentes, en el departamento contable, en base a los resultados se identifican los riesgos que posee la cooperativa, para ello se utiliza la matriz de nivel de confianza y riesgo, esta mide y ayuda a interpretar los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de evaluación de control interno.

**Tabla 2 Matriz para medir el nivel de confianza y riesgo.**

<b>Nivel de Riesgo</b>		
<b>Riesgo Alto</b>	<b>Riesgo Medio</b>	<b>Riesgo Bajo</b>
<b>15% - 50%</b>	<b>51% - 75%</b>	<b>76% - 95%</b>
<b>Confianza Baja</b>	<b>Confianza Media</b>	<b>Confianza Alta</b>
<b>Nivel de Confianza</b>		

**Fuente:** Campo de investigación.

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

Una vez establecidos los porcentajes de medición de riesgo y confianza se procedió a aplicar los respectivos cuestionarios de control interno para evaluar los cinco componentes de marco integrado COSO I, para determinar la situación actual del departamento contable de la cooperativa con respecto al control interno y su influencia en la toma de decisiones.

**3.3.1.1. Marco integrado del componente de Control Interno COSO I – Ambiente de Control.**

**Tabla 3 COSO I. Ambiente de control para el departamento contable.**

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
N°.	Preguntas	RESPUESTAS			OBSERV.	CALIFICACIÓN Si(1) - No(0)
		Si	No	N/A		
	<b>Valores institucionales</b>					
1	¿El departamento contable posee códigos de ética que regule el comportamiento de los colaboradores?		X		Ninguno	0
2	¿Se han establecido responsabilidades ante errores cometidos en los procesos contables?	X			Informalmente	1
	<b>Estructura Organizacional</b>					
3	¿El departamento contable realiza planificaciones para el cumplimiento de sus operaciones?	X			Presupuestarias	1
4	¿El departamento realiza controles para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos?		X		No hay seguimientos	0
5	¿Existe una estructura organizacional que defina la jerarquía y funciones del departamento contable?		X		Desconocimiento de la administración	0
6	¿El departamento contable posee el personal capacitado para realizar las actividades diarias que permitan cumplir con los objetivos?	X				1
	<b>Niveles de autoridad y responsabilidad</b>					
7	¿El departamento contable realiza la asignación de responsabilidades al personal de otros departamentos?	X			Con tareas relacionadas a sus funciones	1
8	¿Se realiza la asignación de responsabilidades de forma escrita al personal del departamento contable?		X		Son asignadas verbalmente	0
	<b>Compromiso de Talento Humano</b>					
9	¿El personal del departamento contable está capacitado para ejercer sus funciones?	X				1
10	¿El personal que labora dentro de la cooperativa rota frecuentemente?		X		Escaso personal	0
11	¿Se evalúa y analiza el desempeño del departamento contable?	X				1
12	¿Se modifican periódicamente los objetivos del departamento contable?		X		No por parte de la administración	0
	<b>Responsabilidades del personal</b>					0
13	¿Se realizan pruebas de seguimiento al personal contable?		X		Se realizan en largos periodos	0
14	¿Se evalúan los conocimientos y habilidades necesarias para el correcto desarrollo de las actividades contables?		X		Solo evalúan la información emitida	0
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>						<b>6</b>
<b>Fuente:</b> Departamento contable de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Horizonte Peninsular".						
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.						

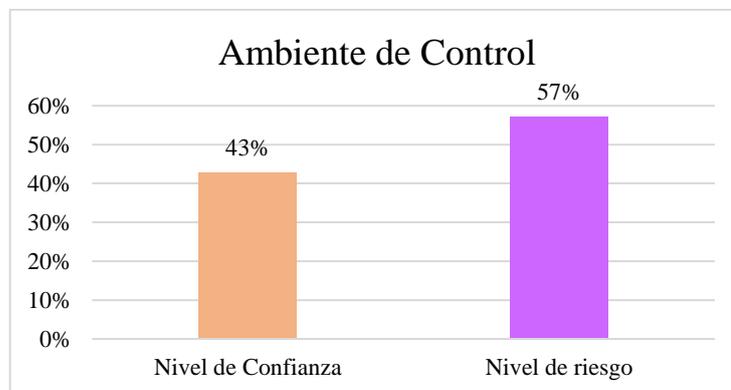
**Tabla 4 Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de Control.**

Nivel de Confianza y Riesgo		
Nivel de Confianza	=	Calificación Total / Ponderación Total
Nivel de Riesgo	=	1 - nivel de confianza
Calificación Total	=	6
Ponderación Total	=	14
Nivel de Confianza	=	( 6 / 14) = 0,43
Nivel de Riesgo	=	(1 - 0,43) = 0,57

**Fuente:** Departamento contable de la Cooperativa

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos

**Gráfico N. 10 Nivel de Confianza y Riesgo – Ambiente de Control.**



**Fuente:** Departamento contable de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Análisis:**

Con los resultados obtenidos del cuestionario de evaluación se evidenció que posee un nivel de riesgo medio con el 57% que se evidencia por los ocasionales controles, la capacidad de asignaciones de responsabilidades del personal bajo la supervisión de la contadora para asignar las actividades prioritarias y necesarias para un adecuado control en este departamento. También se determinó un nivel confianza bajo equivalente al 43% al no poseer códigos de ética que garanticen el profesionalismo de los colaboradores, esta cooperativa carece de controles en cuanto a objetivos y procedimientos.

**3.3.1.2. Marco integrado del componente de Control Interno COSO I – Evaluación de Riesgo.**

**Tabla 5 COSO I. Evaluación de Riesgos para el departamento contable.**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
N°.	Preguntas	RESPUESTAS			OBSERV.	CLASIFICACIÓN Si(1) - No(0)
		Si	No	N/A		
	<b>Definición de objetivos</b>					
1	¿El departamento contable posee objetivos estratégicos?	X				1
2	¿Los colaboradores de esta área conocen los objetivos propuestos?	X				1
	<b>Identificación de Riesgos en los Objetivos</b>					0
3	¿Se identifican posibles riesgos de la toma de decisiones?	X				1
4	¿Se identificaron los riesgos que pueden influir en el cumplimiento de las metas de la empresa?	X				1
5	¿Existen estrategias que permitan identificar riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos?		X		Nunca se han planteado en este departamento	0
6	¿La cooperativa realiza seguimientos a los objetivos establecidos por el departamento contable?		X		No hay encargado de seguimientos	0
	<b>Evaluar los riesgos en los objetivos</b>					
7	¿Los riesgos que afectan a la cooperativa son detectados a tiempo?		X		No se anticipan los riesgos	0
8	¿Existen mecanismos que identifiquen los riesgos en las tomas de decisiones?		X		Desconocimiento de la administración	0
	<b>Cambios significativos</b>					
9	¿Se realizan frecuentemente cambios tecnológicos?		X		Recursos limitados	0
10	¿Existen medidas de seguridad para el cumplimiento de las actividades de los empleados?		X		Se considera innecesario	0
11	¿Existe comunicación sobre las irregularidades que se presentan en el departamento contable?	X				1
12	¿Se ha elaborado un plan estratégico para tomar decisiones en la cooperativa?		X		Se toman decisiones en conjunto	0
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>						5
<b>Fuente:</b> Departamento contable de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Horizonte Peninsular"						
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos						

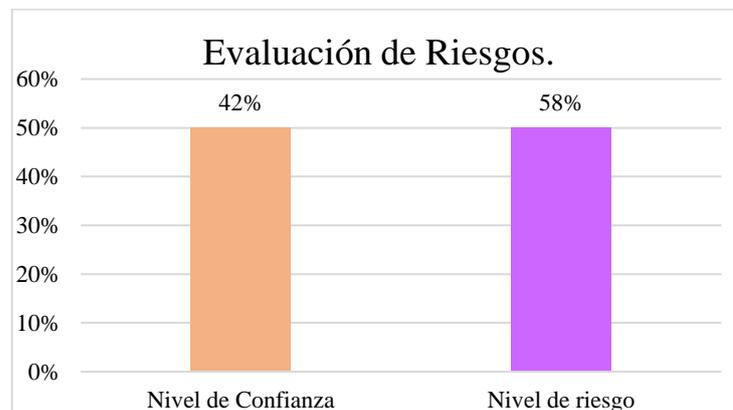
**Tabla 6 Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación de Riesgos.**

Nivel de Confianza y Riesgo		
<b>Nivel de Confianza</b>	=	Calificación Total / Ponderación Total
<b>Nivel de Riesgo</b>	=	1 – Nivel de confianza
<b>Calificación total</b>	=	5
<b>Ponderación total</b>	=	12
<b>Nivel de Confianza</b>	=	( 5 /12 ) = 0,42
<b>Nivel de Riesgo</b>	=	(1-0,42) = 0,58

**Fuente:** Departamento contable de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Josselyn Tomalá Cobos.

**Gráfico N.11 Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación de Riesgos.**



**Fuente:** Departamento contable de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

### **Análisis:**

De acuerdo con los resultados que muestran el gráfico sobre la evaluación de riesgos, la cooperativa mantiene un nivel de riesgo medio equivalente al 58%, la cooperativa se plantea objetivos estratégicos, sin embargo, no realiza los continuos controles, ocasionando un nivel de confianza baja equivalente al 42% al no existir un reglamento que sugiera un determinado tiempo para realizar evaluaciones, controles y seguimiento que midan el desempeño conjunto de las actividades de la cooperativa.

**3.3.1.3. Marco integrado del componente de Control Interno COSO I – Actividades de Control.**

**Tabla 7 COSO I. Actividades de Control para el departamento contable.**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
ACTIVIDADES DE CONTROL						
N°.	Preguntas	RESPUESTAS			OBSERV.	CLASIFICACIÓN Si(1) - No(0)
		Si	No	N/A		
	<b>Actividades para desarrollar</b>					
1	¿Existen manuales de procedimientos de que debe cumplir el personal contable?		X		Desconocimiento de los administradores	0
2	¿Se han implementado controles para evaluar la toma de decisiones?		X		No se evalúan los resultados	0
	<b>Control de procesos y actividades</b>					
3	¿Existe personal encargado de controlar los ingresos de la cooperativa?	X				1
4	¿Existen documentos que soporten las cuentas por cobrar de la cooperativa?	X				1
5	¿Se realizan informes mensuales de los gastos que realiza la cooperativa?		X		Anualmente	0
6	¿Se realiza el pago oportuno y exacto a los trabajadores de la cooperativa?	X				1
	<b>Control a través de políticas</b>					
7	¿Se han establecido periodos para el cumplimiento de las actividades del departamento contable?		X			0
8	¿El departamento contable evalúa el rendimiento de la cooperativa mediante el uso de indicadores financieros?		X		No es solicitado por la administración	0
9	¿Existe un manual de funciones para cada una de las actividades del departamento contable?		X		Las funciones son asignadas verbalmente	0
10	¿El departamento contable posee un sistema contable óptimo?		X		Problemas de conexión simultanea	0
11	¿Existen políticas de seguridad para salvaguardar la información emitida por el departamento contable?	X				1
12	¿El departamento contable posee procesos óptimos que generen información confiable?		X		Existen procesos repetitivos	0
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>						<b>4</b>
<b>Fuente:</b> Departamento contable de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Horizonte Peninsular"						
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos						

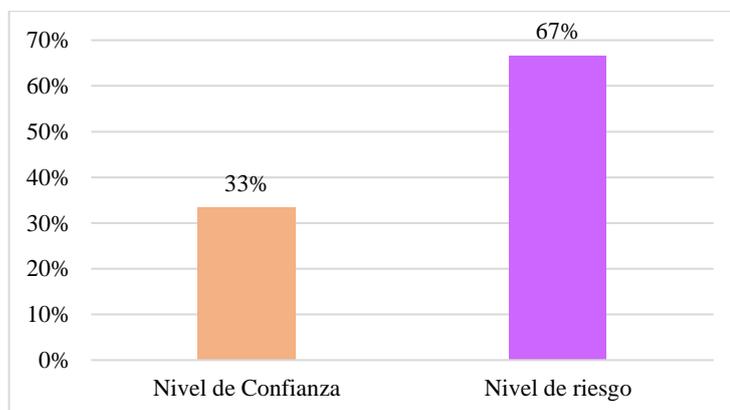
**Tabla 8 Nivel de Confianza y Riesgo – Actividades de Control.**

Nivel de Confianza y Riesgo		
<b>Nivel de Confianza</b>	=	Calificación Total / Ponderación Total
<b>Nivel de Riesgo</b>	=	1 – Nivel de Confianza
<b>Calificación Total</b>	=	4
<b>Ponderación Total</b>	=	12
<b>Nivel de Confianza</b>	=	$( 4 / 12 ) = 0,33$
<b>Nivel de Riesgos</b>	=	$( 1 - 0,33 ) = 0,67$

**Fuente:** Campo de Investigación.

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Gráfico N. 12 Nivel de Confianza y Riesgo – Actividades de Control.**



**Fuente:** Departamento contable de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Análisis:**

Las actividades de control de la cooperativa en relación con la matriz poseen un nivel de riesgo medio equivalente al 67%; con la evaluación se determina un bajo nivel de confianza equivalente al 33%, estos resultados evidencian el control diario de las actividades, pese a que se emiten documentos de respaldo, no existe un adecuado proceso que optimice las funciones del departamento contable, controlen los riesgos y garanticen la fiabilidad de la información financiera emitida. Si bien los controles son necesarios para una efectiva toma de decisiones su excesivo uso ocasionaría revisiones innecesarias.

### 3.3.1-4. Marco Integrado del Componente de Control Interno COSO I – Información y Comunicación.

**Tabla 9 COSO I. Información y Comunicación para departamento contable.**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N°.	Preguntas	RESPUESTAS			OBSERV.	CALIFICACIÓN Si(1) - NOo(0)
		Si	No	N/A		
	<b>Emisión de Información</b>					
1	¿Se emite información sobre manuales, políticas y reglamentos a los colaboradores del departamento contable para que cumplan con sus actividades?		X		Sólo reglamentos institucionales	0
2	¿El departamento contable cuenta con los equipos necesarios para el desarrollo de las actividades?		X		Desactualizaciones informáticas	0
3	¿El sistema contable que poseen genera la información necesaria y eficiente para la toma de decisiones?		X		Sistema no disponible para uso simultaneo	0
	<b>Comunicación</b>					
4	¿Existe una comunicación efectiva entre los colaboradores del departamento contable?	X				1
5	¿Se comunica oportunamente las tareas y responsabilidades de cada uno de los colaboradores del departamento contable?	X				1
6	¿Se evalúan periódicamente las líneas de comunicación e información del departamento contable?		X		No existe encargado de evaluar la comunicación	0
7	¿La cooperativa acepta y evalúa sugerencias presentadas por los colaboradores del departamento contable?	X			Ocasionalmente	1
8	¿Las líneas de comunicación e información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?		X		La cooperativa no cuenta con líneas de comunicación oportuna	0
9	¿Las líneas de comunicación de la cooperativa permiten receptor los requerimientos del departamento contable?	X				1
10	¿Se comunica oportunamente las medidas acogidas para la solución a problemas efectuados durante el desarrollo de las actividades del departamento contable?		X		Comunicados informales y de manera verbal	0
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>						<b>4</b>
<b>Fuente:</b> Departamento contable de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Horizonte Peninsular".						
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.						

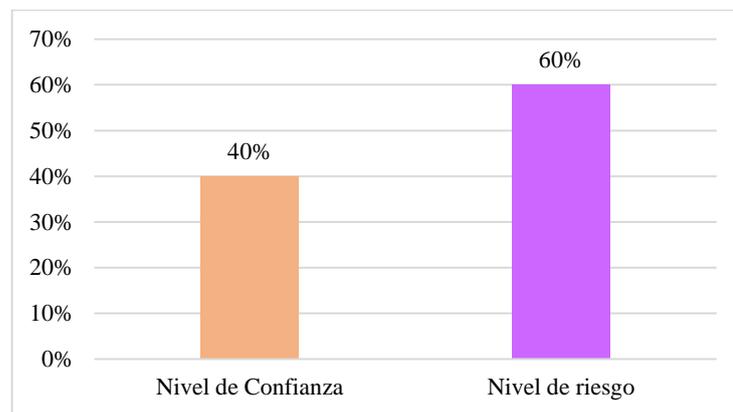
**Tabla 10 Nivel de Confianza y Riesgo – Información y Comunicación.**

Nivel de Confianza y Riesgo		
<b>Nivel de Confianza</b>	=	Calificación Total / Ponderación Total
<b>Nivel de Riesgo</b>	=	1 – Nivel de Confianza
<b>Calificación Total</b>	=	4
<b>Ponderación Total</b>	=	10
<b>Nivel de Confianza</b>	=	$(4 / 10) = 0,40$
<b>Nivel de Riesgos</b>	=	$(1 - 0,40) = 0,60$

**Fuente:** Departamento contable de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos

**Tabla 11 Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación.**



**Fuente:** Departamento contable de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario de control interno la cooperativa posee un nivel de confianza bajo en la evaluación de información y comunicación y un nivel de riesgo alto debido a que el sistema que maneja no emite información confiable, impidiendo la buena toma de decisiones, así mismo las líneas de comunicación interna son deficientes al no comunicar las resoluciones acogidas de los directivos con el personal contable y ante la inexistencia de evaluaciones para la comunicación de la cooperativa.

**3.3.1.5. Marco integrado del componente de Control Interno COSO I – Supervisión.**

**Tabla 12 COSO I. Supervisión para el departamento contable.**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
SUPERVISIÓN						
N°.	Preguntas	RESPUESTAS			OBSERVACIONES	CLASIFICACIÓN Si(1) - No(0)
		Si	No	N/A		
	<b>Evaluaciones periódicas</b>					
1	¿Se realiza supervisiones constantes a las cuentas más relevantes del activo corriente de la empresa?	X				1
2	¿Se monitorean las actividades del departamento contable de la cooperativa?		X		No existe control	0
3	¿Se verifica el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores del departamento contable?		X		Solo cuando existen irregularidades	0
	<b>Evaluaciones de deficiencia</b>					
4	¿Se realizan controles internos dentro de la cooperativa para evaluar la eficiencia de los procesos contables?		X		Ninguno	0
5	¿Al encontrar deficiencias dentro del departamento contable se realizan las respectivas correcciones?		X		Solo después de socializar con los dirigentes	0
6	¿Se comunica oportunamente las deficiencias detectadas en el departamento contable?	X				1
7	¿El administrador de la cooperativa realiza monitoreos continuos al departamento contable?		X		Ninguno	0
8	¿Los dirigentes de la cooperativa evalúan los resultados contables para tomar decisiones?		X		Desconocimientos administrativos	0
9	¿Se realiza seguimiento a las decisiones tomadas por los dirigentes para determinar si existen mejoras?	X				1
10	¿El departamento contable compara la información financiera estimada con la información registrada contablemente?	X				1
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>						<b>4</b>
<b>Fuente:</b> Departamento contable de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Horizonte Peninsular".						
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.						

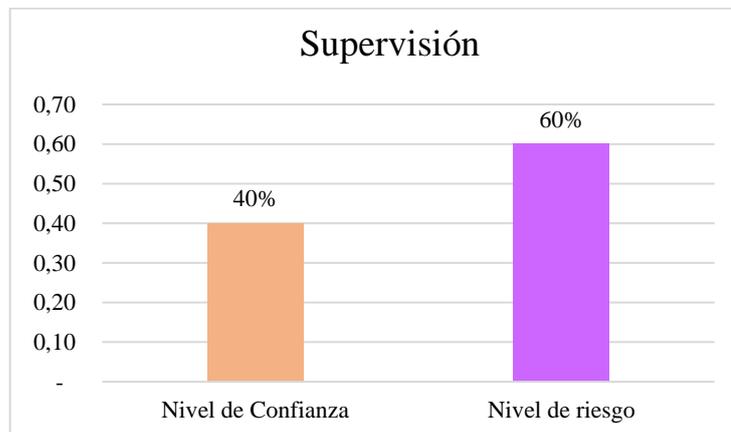
**Tabla 13 Nivel de Confianza y Riesgo – Supervisión.**

Nivel de Confianza y Riesgo		
<b>Nivel de Confianza</b>	=	Calificación Total / Ponderación Total
<b>Nivel de Riesgo</b>	=	1 – Nivel de Confianza
<b>Calificación Total</b>	=	4
<b>Ponderación Total</b>	=	10
<b>Nivel de Confianza</b>	=	$(4 / 10) = 0,40$
<b>Nivel de Riesgo</b>	=	$(1 - 0,60) = 0,60$

**Fuente:** Departamento contable de la Cooperativa.

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Gráfico N. 14 Nivel de confianza y riesgo de Supervisión.**



**Fuente:** Departamento Contable de la Cooperativa.

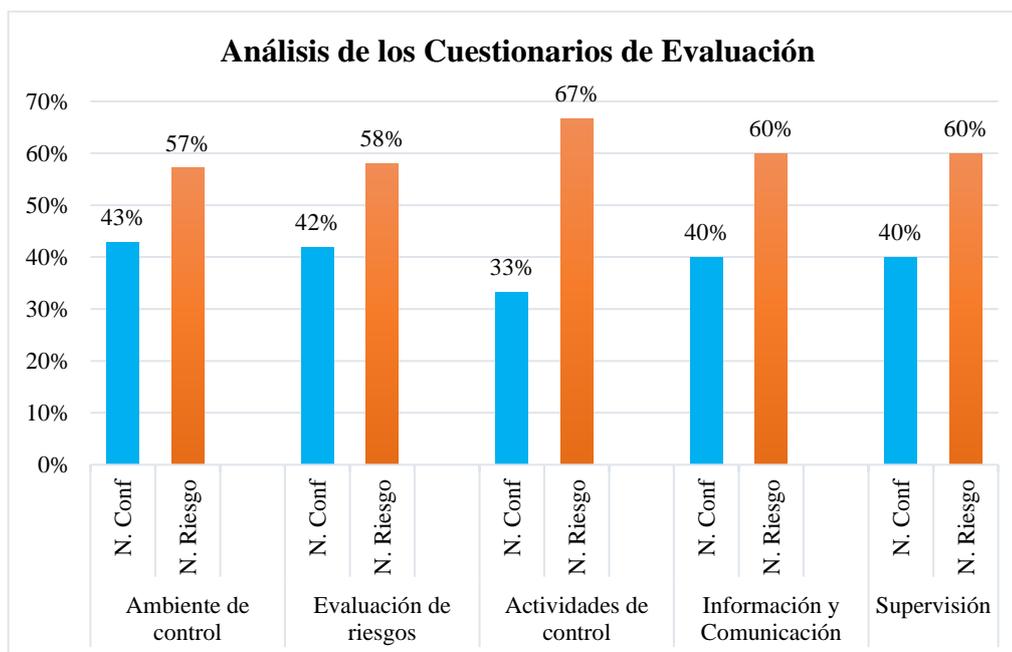
**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Análisis:**

La supervisión en el departamento contable demuestra un nivel de riesgo medio equivalente al 60%; y un nivel de confianza baja determinado por el 40% como resultado de la evaluación; evidenciando la falta de control hacia el departamento contable, los dirigentes no consideran adecuados aplicar controles en este departamento y en la cooperativa a causa de los constantes cambios en el medio, sin embargo, estas decisiones aumentan los riesgos en las operaciones que se realizan a diario en la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular”.

### 3.3.1.6. Análisis general del Cuestionario de Evaluación de Control Interno.

**Gráfico N. 15 Análisis de los Cuestionarios de Evaluación**



**Fuente:** Departamento contable de la cooperativa.

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

#### **Análisis:**

Luego de aplicar los cuestionarios de evaluación se determina que el departamento contable posee un nivel de riesgo medio debido a los escasos controles que la cooperativa emplea; el nivel de confianza es bajo en todas las evaluaciones. La aplicación de los manuales de políticas y procedimientos aportan a una adecuada toma de decisiones por parte de la administración, quienes no realizan un óptimo uso de los recursos humanos y financieros evidenciado en la ausencia de políticas que permitan recuperar la liquidez de la cooperativa en periodos cortos de tiempo, los controles internos garantizarán el cumplimiento de los objetivos institucionales con el debido seguimiento para sus efectivos resultados.

### 3.3.2. Razones Financieras

Para un mayor conocimiento del estado de la cooperativa se aplicaron las razones financieras que establece la Superintendencia de Compañías; con los resultados obtenidos se evaluará en nivel de efectividad del departamento contable en comparación a los índices establecidos por la Superintendencia de Compañía en el medio del transporte terrestre.

**Índices de Liquidez.-** Las razones de liquidez permiten medir la capacidad de pagar las obligaciones a corto plazo de la cooperativa, para ello se analizan la razón de liquidez corriente y la prueba ácida.

**Liquidez Corriente.-** Relaciona los Activos y Pasivos de la cooperativa para medir la capacidad de pago en referencia a los índices que establece la Superintendencia de Compañías.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{412.507,51}{455.600,09}$$

$$\text{Liquidez corriente} = 0,91 \text{ Días}$$

La Superintendencia de Compañías realiza estudios anuales para determinar los indicadores por rama para comparar la información financiera y determinar qué tan eficiente se están utilizando los recursos de las empresas en comparación con su información financiera; en este caso se determina un promedio de 2 días para las compañías que se dedican a la actividad del transporte terrestre, debido a los cortos periodos de cobro que manejan. Se realiza la comparación con el periodo 2017 puesto que es la última información encontrada en el portal de la Superintendencia

de Compañías, demostrando que la cooperativa “Horizonte Peninsular” por cada dólar que dispone en sus deudas tiene noventa y un centavos para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, la cooperativa no tiene la suficiente solvencia durante este periodo de estudio para hacer frente a sus deudas menores a un año, tiene la posibilidad de transformar estas deudas en largo plazo.

**Prueba ácida.-** Para la aplicación de esta prueba se excluyen los inventarios, y para determinar cuál es el disponible de la empresa en caso de que los acreedores exijan liquidar los pasivos sin necesidad de un financiamiento externo.

$$Prueba \acute{a}cida = \frac{Activos \ Corrientes - Inventario}{Pasivo \ Corriente}$$

$$Prueba \acute{a}cida = \frac{412.507,51 - 21043,67}{455.600,09}$$

$$Prueba \acute{a}cida = \frac{391.463,84}{455.600,09}$$

$$Prueba \acute{a}cida = 0,86 \text{ Centavos}$$

La Superintendencia de Compañías establece un indicador promedio para la prueba ácida de dos dólares y ocho centavos que representa un crecimiento significativo del efectivo y a la vez le permite hacer frente a sus obligaciones, sin embargo el resultado de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” muestran que por cada dólar dispone de ochenta y seis centavos para hacer frente a las obligaciones de corto plazo, valor que está menor a uno y aunque no dispone del total de efectivo para hacer frente a sus obligaciones la cooperativa necesitará convertir parte de las cuentas del Activo Corriente en efectivo para no afecta la liquidez de la empresa.

**Razones de Actividad.-** Este indicador financiero permite medir el tiempo en que las ventas se convierten en efectivo, permitiendo determinar la efectividad de las operaciones comerciales, por lo que se utiliza los siguientes indicadores financieros.

**Periodo Promedio de Cobro.-** Con este indicador se determinan cual es el promedio de días en que los clientes tardan en cancelar sus deudas por ventas de mercaderías, causando los valores significativos en las cuentas por cobrar de la cooperativa.

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\frac{\text{Ventas Anuales}}{365}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{26.391,37}{\frac{130.651,44}{365}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{26.391,37}{357,95}$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = 73,73 \text{ Días.}$$

Para este periodo se considera el índice promedio de veintisiete días para realizar los respectivos cobros por los rubros que corresponden a las ventas de mercaderías que realizan las empresas de esta rama. En comparación la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” dispone de 73 días para recuperar los valores por ventas de mercaderías, excediendo el promedio determinado por la superintendencia de compañías quienes referencian menos de un mes para convertir las ventas en efectivo, sin embargo, la cooperativa excede los tres meses para lograr este objetivo comprometiendo la solvencia de la entidad al mantener elevados valores en las cuentas por cobrar, además, se evidencia que los Activos Corrientes no rotan eficientemente al no existir políticas de cobranzas que reduzcan el tiempo de cobro.

**Periodo Promedio de Pago.-** Con este indicador se conocen los días en que la empresa puede realizar los pagos a terceros obtenido de las cuentas por cobrar en relación con las compras realizadas durante el año, se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Periodo Promedio de Pago} = \frac{\text{Cuentas por Pagar}}{\frac{\text{Compras Anuales}}{365}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Pago} = \frac{30.244,58}{\frac{21.043,67}{365}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Pago} = \frac{30.244,58}{57,65389041}$$

$$\text{Periodo Promedio de Pago} = 524,59 \text{ Días}$$

En comparación a los estudios realizados por la Superintendencia de Compañías efectuados para esta rama las empresas deben pagar sus deudas en un periodo aproximado de 48 días, estos periodos son considerados adecuados para que los recursos económicos de la empresa sean solventes. Sin embargo, la cooperativa presenta un periodo promedio de pago de 524 días para efectuar los pagos a terceros, lo que evidencia la falta de controles en el otorgamiento de créditos y aplicación de políticas de cobros adecuados para esta organización pues la empresa no posee la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones en los periodos considerados eficientes en los indicadores financieros que hace referencia la Superintendencia de Compañías del año 2017.

**Rotación de Activos.-** Utilizando este indicador las empresas miden la eficiencia con el que utilizan los activos para generar las ventas, utilizan la siguiente fórmula.

$$\text{Rotación de Activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$$

$$\text{Rotación de Activos} = \frac{130.651,44}{889.877,45}$$

$$\text{Rotación de Activos} = 0,14681959 \text{ Vécés}$$

La Superintendencia de Compañías establece una rotación al año referente a las ventas, este indicador determina la eficiencia de la administración en la rotación de los Activos para generar ingresos, a mayor rotación de inventarios más eficientes es la inversión realizada, sin embargo, en la cooperativa se muestra una rotación de Activos totales de cero puntos y catorce décimas, estableciendo una rotación de inventarios muy por debajo del promedio establecido; con este cálculo se determina que por cada dólar que se invierte en Activos se generan catorce centavos de ventas y no cumple con una eficiente administración de recursos para incrementar el volumen de ventas e inversión para abastecer de mercaderías a la entidad.

**Índices de Endeudamiento.**- Este índice permite determinar qué tan independiente es la empresa de acreedores terceros, se establece que a un menor índice de endeudamiento más independiente es la entidad, por otra parte, un elevado índice representa una mayor dependencia de los acreedores.

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total de Pasivos}}{\text{Total de Activos}}$$

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{455.600,09}{889.877,45}$$

$$\text{Índice de endeudamiento} = 0,51 \%$$

La Superintendencia de Compañías establece un promedio de endeudamiento del diecinueve por ciento para la rama de transporte terrestre, de acuerdo con los

estudios realizados en el año 2017. Sin embargo, la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular” determina un índice de endeudamiento del 51%, mismo que se encuentra sobre el promedio establecido; más de la mitad de sus Activos son financiados por terceros, poseen a la fecha un pequeño riesgo al comprometer más de la mitad de sus activos con los acreedores de la cooperativa; si bien la cooperativa posee financiamiento de terceros para mantenerse solvente, es imprescindible que por su naturaleza este índice sea disminuido a futuro para evitar posibles pérdidas en la cooperativa.

**Índices de rentabilidad.-** Miden la efectividad del control de los costos y gastos a cargo de la administración, de igual forma mide la utilidad generada por las ventas de mercaderías.

**Margen de Utilidad Bruta.-** Mide la utilidad generada por ventas para hacer frente a las obligaciones de la empresa, se mide en dólares aplicando la siguiente fórmula.

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{130.651,44 - 89.910,03}{130.651,44}$$

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{40.741,41}{130.651,44}$$

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = 0,3118 \text{ Dólares}$$

El promedio para el margen de utilidad bruta en ventas determinado por los estudios de la Superintendencia de Compañías, para el medio del transporte, establece que

la empresa por cada dólar vendido no dispone de sesenta y nueve centavos para cubrir los costos y gastos, estas valores deben ser desembolsados de otro rubro distinto al de las ventas, en este caso los costos de ventas poseen un valor negativo, indicando que los precios no se están ajustando los costos adecuadamente a causa de erróneas decisiones en su aplicación.

**Margen de Utilidad Neta.-** Este indicador se utilizada para medir la utilidad después de las ventas, este índice debe ser alto para cubrir costos y gastos.

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} = \%$$

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{718,13}{130.651,44}$$

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = 0.00549653 \%$$

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Compañías lo ideal es que por cada dólar de ventas la empresa obtenga dos centavos para asumir sus costos, sin embargo, al aplicar este indicador la cooperativa no dispone del porcentaje suficiente. Una vez redondeando la cifra decimal se obtiene una ganancia de un centavo por cada dólar vendido, este valor está por debajo del indicador promedio, sin considerar los demás decimales se evidencia que la cooperativa no dispone de valores provenientes de ventas para hacer frente a sus obligaciones, evidentemente las ganancias están por debajo de los márgenes establecidos al no obtener variaciones significativas en las ganancias de los dos últimos años.

### 3.3.3. Análisis Vertical de los Estados de Situación Financiera 2017 – 2018.

Para el presente análisis se consideran las cuentas principales involucradas en la problemática de la investigación detallada a continuación con su respectivo porcentaje de frecuencia en relación con el total de las cuentas principales.

**Tabla 14 Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera 2017 – 2018.**

CUENTAS	Al 31 - dic. – 2017		Al 31 - dic. – 2018	
	Saldos	%	Saldos	%
Bancos y otras instituciones financieras	\$ 2.328,64	0,47%	\$ 2.616,65	0,29%
Cooperativas de ahorro y crédito	\$ 27.590,05	5,57%	\$ 64.757,40	7,28%
Cuentas por cobrar socios deudas anteriores	\$ 32.554,16	6,57%	\$ 5.549,00	0,62%
Cuentas por cobrar socios Daquilema	\$ 44.775,89	9,04%	\$ 32.386,92	3,64%
Cuentas por cobrar por venta de mercaderías	\$ 20.758,46	4,19%	\$ 26.391,37	2,97%
Cuentas por cobrar convenios con el IESS	\$ -	0,00%	\$ 3.753,00	0,42%
Cuentas por cobrar crédito Vehículos	\$ 206.841,65	41,77%	\$ 189.868,26	21,34%
Cuentas por cobrar socios terreno ballenita	\$ -	0,00%	\$ 22.000,00	2,47%
Cuentas por cobrar empleados	\$ 4.557,88	0,92%	\$ 2.023,48	0,23%
Cuentas por cobrar minutos caídos CITSE	\$ -	0,00%	\$ 121,00	0,01%
Cuentas por cobrar absorción de cupos	\$ -	0,00%	\$ 33.864,49	3,81%
Cuentas por cobrar seguro Hispana	\$ 1.288,17	0,26%	\$ -	0,00%
Inventarios	\$ 12.427,58	2,51%	\$ 21.043,67	2,36%
Cuentas por pagar proveedores	\$ 26.866,52	18,87%	\$ 30.244,58	6,64%
Cuentas por pagar varios	\$ 10.412,43	7,31%	\$ 6.331,27	1,39%

**Elaborado por:** Josselyn Tomalá Cobos.

**Fuente:** Cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular”.

Para el análisis vertical de los Estados de Situación Financiera de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” se escogen las cuentas más relevantes del Estado de Situación Financiera; de las cuales se observa que la cuenta denominada “Cuentas por Cobrar Crédito Vehículos” es la más significativa debido a su disminución porcentual de 41,77% del año 2017 al 21,34% en el año 2018.

Consecuentemente la cuenta denominada “Cuentas por Cobrar Socios Daquilema” disminuye del 9,04% al 3,64% en el año 2018, evidenciando que la cooperativa adquiere financiamiento de terceros para que los socios cubran las deudas anteriores, los empleados hacen frente a sus deudas con la empresa recuperando su liquidez puesto que las “Cuentas por Cobrar Empleados” disminuye del 0,92% al 0,23% si bien su porcentaje es bajo es una cuenta importante que maneja las aportaciones que realizan los socios, de igual forma las “Cuentas por Cobrar Socios Deudas Anteriores” disminuyó del 6,57% al 0,62%. Analizando esta información financiera es notable el crecimiento del disponible de la cooperativa reflejado en la cuenta “Cooperativa de ahorro y crédito” que incrementó del 5,57% al 7,28% en beneficio de los socios para cubrir gastos de mantenimiento, matriculación y costos de nuevas adquisiciones de vehículos.

Los inventarios en el periodo 2017 y 2018 muestran una disminución porcentual del 2,51% al 2,36% que en relación con el total de los Activos de estos dos periodos ha aumentado su valor de 12.427,58 a 21.043,67 debido a la adquisición de mercadería que simultáneamente aumentan el valor de las “Cuentas por Pagar Proveedores” que representan el 6,64% del total de los Pasivos, en estas cuentas también se analizan las Cuentas por Pagar Varios que ha disminuido significativamente su valor porcentual del 7,31% en el periodo 2017 al 1,39% en el 2018 debido a la disminución en gastos de la cooperativa y a la considerable recuperación del efectivo de la cooperativa tras la aplicación de medidas tomadas por los dirigentes y socios accionistas tras la sugerencia del personal contable y financiero.

**Tabla 15 Análisis vertical de los Estados de Resultado Integral 2017 – 2018.**

Cuentas	Al 31 - dic. - 2017		Al 31 - dic. - 2018	
	Saldos	%	Saldos	%
<b>INGRESOS</b>	\$ 313.557,43	100%	\$ 357.994,27	100%
Costos de producción y ventas	\$ 92.944,07	29,64%	\$ 89.910,03	25,11%
<b>GASTOS</b>				
Gastos de personal	\$ 108.725,66	34,67%	\$ 110.147,47	30,77%
Gastos generales	\$ 94.676,85	30,19%	\$ 138.809,30	38,77%
Gastos financieros	\$ 2.089,77	0,67%	\$ 6.342,05	1,77%
Otros gastos	\$ 14.778,65	4,71%	\$ 12.067,29	3,37%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 342,43</b>	<b>0,11%</b>	<b>\$ 718,13</b>	<b>0,20%</b>

**Elaborado por:** Josselyn Lizbeth Tomalá Cobos.

**Fuente:** Cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular”.

Con el análisis de la información financiera correspondiente al estado de resultado integral se considera que el mayor incremento se registra en los “Gastos Generales” de la cooperativa, que en el periodo del 2018 contaba del 30,19% sobre el total de sus ingresos y en el periodo 2018 aumentó porcentualmente al 38,77% ,estos gastos comprenden los Seguros, Sistemas Tecnológicos, Depreciaciones e Impuestos que debe registrar la cooperativa por su naturaleza y para un adecuado funcionamiento, En la cuenta denominada Gastos de Personal se observa una disminución porcentual del 34,67% al 30,77% en relación con el total de ingresos que son generados por las remuneraciones, pago de dietas y aportes al IESS de la cooperativa. Analizando la cuenta “Costos de Producción y Ventas” en los periodos 2017 y 2018, la cooperativa ha disminuido los costos de producción del 29,64% al 25,11% debido a la falta de pago en las ventas realizadas a créditos a los socios y al mantener elevadas cuentas por cobrar a los socios al no existir una recuperación oportuna del efectivo en la cooperativa y se debe optar por adquirir mercadería a menor costo o en este caso disminuir los requerimientos común acuerdo de la institución y socios.

### **3.4. Propuesta**

#### **3.4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

**Desarrollo de un manual de políticas y procedimientos en el departamento contable de la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular”.**

#### **3.4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

El trabajo de investigación desarrollado en la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular” sustentado con las teorías antes citadas y utilizando las debidas metodologías de investigación se determinan varias inconsistencias y ausencia de controles por parte de la administración para las áreas principales y susceptibles a riesgos, como es el departamento contable, razón por la que si desarrolla la necesidad de implementar un manual de políticas y procedimientos en el departamento contable donde se describan las funciones y responsabilidades del personal encargado de este departamento. Este manual permite establecer adecuados sistemas de control interno, que fortalezcan la cultura organizacional de la cooperativa.

#### **3.4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA**

Elaborar un manual de políticas y procedimientos que aporten al desarrollo de adecuados controles internos para las cuentas Bancos, Cuentas por Cobrar, Inventarios y Cuentas por Pagar como instrumento de control que beneficie a la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” aportando a una eficiente toma de decisiones .

- ❖ Establecer la estructura orgánica estructural, políticas y procedimientos de los colaboradores a cargo del departamento contable.
- ❖ Determinar procedimientos adecuados para el control de las cuentas Bancos, Cuentas por Cobrar, Inventarios y Cuentas por Pagar.
- ❖ Establecer legalmente las políticas de crédito y recaudación para los socios de la cooperativa.

#### **3.4.5. LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJOS DE LA PROPUESTA.**

La propuesta del trabajo de investigación inicia con el desarrollo de un manual de políticas y procedimiento, enlistando las generalidades, definiciones básicas, políticas, procedimientos que debe cumplir el departamento responsable para un adecuado control. A continuación, se detalla cada uno de los procesos que presenta el manual detallando las políticas y procedimientos necesarios para alcanzar objetivos y mantener adecuados controles.

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>PROCESOS</b>	<b>DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “HORIZONTE PENINSULAR”</b>

## **GENERALIDADES**

- ❖ Objetivos
- ❖ Alcance

## **DEFINICIONES**

## **POLÍTICAS Y PROCESOS**

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

## **RESPONSABLE DEL PROCESO**

## **ANEXOS.**

- Flujogramas
- Formularios

Una vez analizada la tabla de contenido, se presentan las políticas y procedimientos a implementarse en el departamento contables. A continuación, se detalla cada una.

1. Políticas generales del departamento contable
2. Procedimientos de conciliación Bancaria
3. Procedimientos de Inventarios – Existencias
4. Procedimientos de créditos a los socios de la cooperativa
5. Procedimiento de cobro a los socios de la cooperativa

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>PROCESOS</b>	<b>DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “HORIZONTE PENINSULAR”</b>

## **1. POLÍTICAS PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE.**

### **GENERALIDADES**

#### **Objetivo**

Establecer políticas y procedimientos que detallen las responsabilidades y actividades del departamento contable que permita emitir informes financieros confiables y tomar decisiones acertadas.

#### **Alcance**

- ✓ Departamento Contable
- ✓ Departamento Financiero
- ✓ Departamento Administrativo
- ✓ Consejo de Vigilancia

### **DEFINICIÓN**

Las políticas contables se establecen con el fin de regular las actividades de departamento contable desde su tratamiento hasta su presentación en los estados financieros, para ello se implementan los manuales de acuerdo con la naturaleza de la empresa.

### **POLÍTICAS GENERALES DEL DEPARTAMENTO CONTABLE**

- Controlar los registros financieros de la empresa mediante los libros contables de la cooperativa, para realizar los balances de los libros contables.
- Mantener actualizado el libro mayor supervisando el correcto registro de los ingresos y gastos diarios de la cooperativa.
- Elaborar los estados financieros al final de cada periodo contable y que sean presentados a tiempo en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Crear y mantener el presupuesto asignado por la empresa al inicio del periodo contable.
- Controlar y supervisar las Cuentas por Pagar y por Cobrar de la cooperativa.

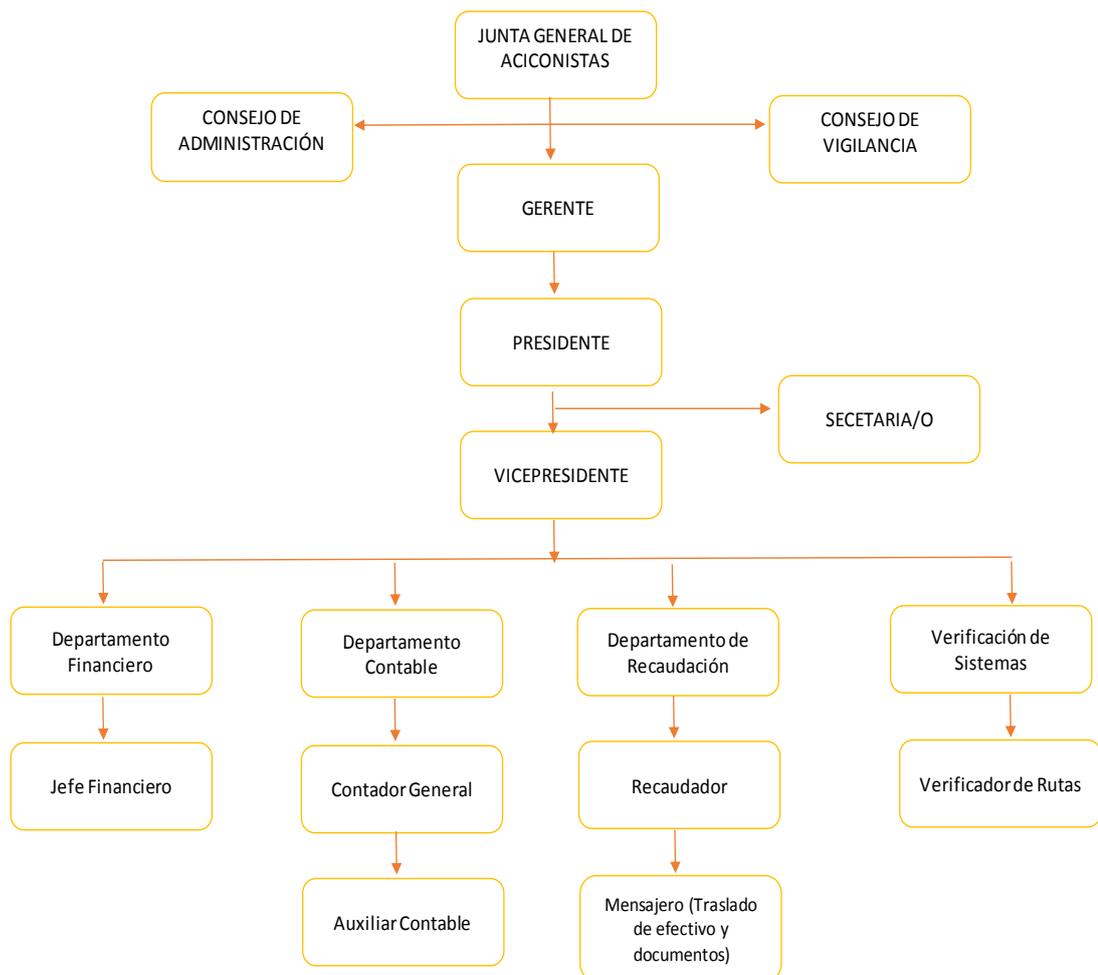
- Cumplir con la Ley de Régimen Tributaria vigente de acuerdo con la naturaleza de la empresa, elaborando y presentando los formularios correspondientes de declaración de impuestos.
- Realizar inventarios periódicos para un eficiente control de las existencias disponibles.
- Custodiar de toda la información contable de la cooperativa y mantenerla disponible para cuando esta sea solicitada.

**RESPONSABLE DEL PROCESO**

- ✓ Contador general
- ✓ Auxiliar contable

**ANEXO.**

**FLUJOGRAMA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “HORIZONTE PENINSULAR”.**



	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>PROCESOS</b>	<b>DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “HORIZONTE PENINSULAR”</b>

## **2. PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN BANCARIA.**

### **GENERALIDADES**

#### **Objetivo.**

Asegurar que los saldos de las cuentas Bancos estén debidamente reflejados en los registros contables.

#### **Alcance**

- ✓ Departamento contable
- ✓ Departamento financiero
- ✓ Departamento Administrativo

### **POLÍTICAS Y PROCESOS**

- Comparar los saldos de los estados de cuentas bancarias con las del libro mayor.
- Revisar diariamente los estados de cuenta bancaria para verificar sus movimientos.
- Revisar el cobro de los cheques emitidos durante el mes.
- Una vez verificado los movimientos existentes de las cuentas bancarias registrarlos contablemente.

### **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

1. Obtener los estados de cuenta de las instituciones financieras con las que realiza los movimientos la cooperativa.
2. Obtener los saldos del mayor de la cuenta bancos para verifica sus movimientos.
3. Determinar si existen saldos no registrados del estado de cuenta en el mayor o viceversa.
4. Si el estado de cuenta faltantes en el mayor obtener la debida documentación de respaldo, caso contrario seguir con el proceso.
5. De existir inconsistencias causadas por el banco registrar los debidos ajustes con su respaldo correspondiente, aumentando o disminuyendo la cuenta.

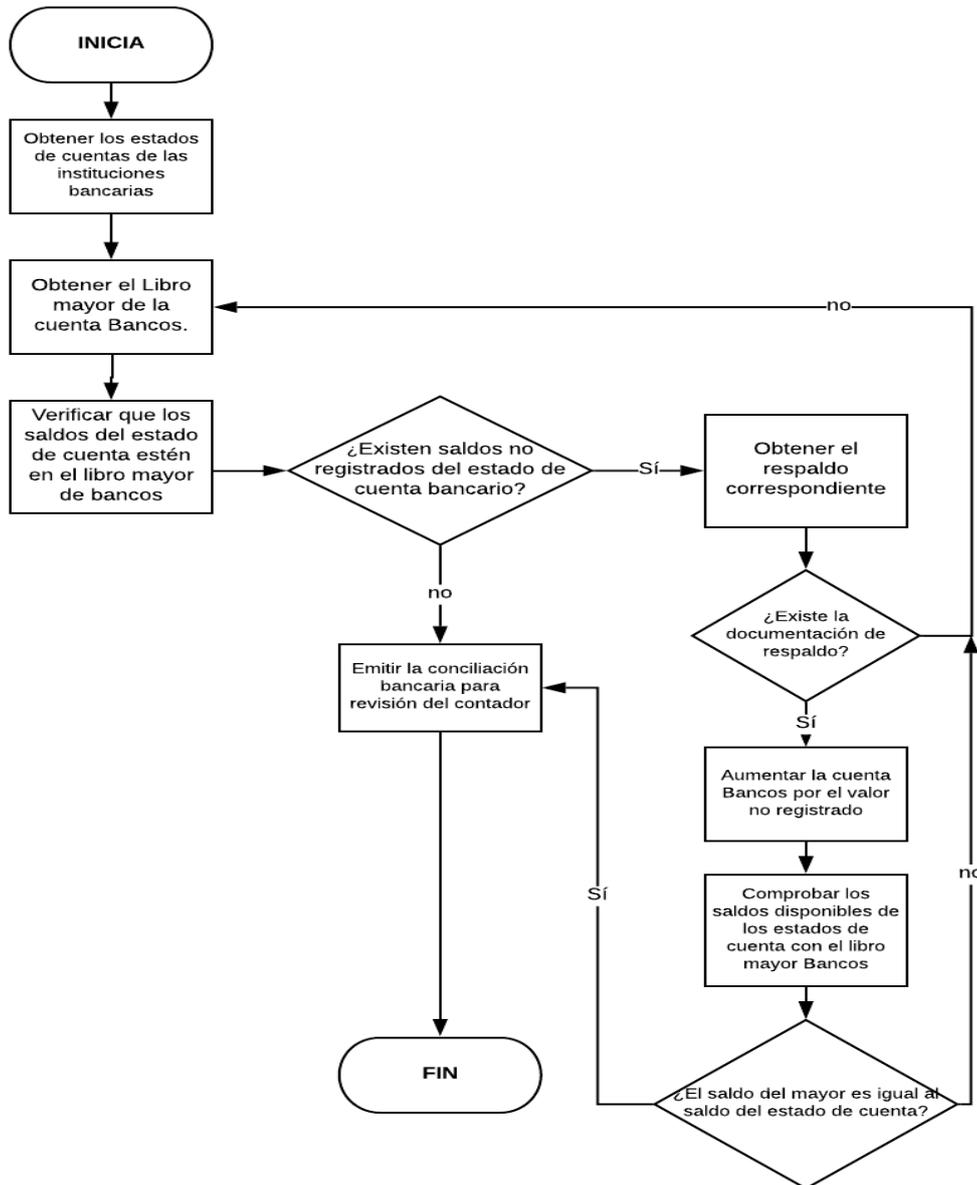
6. Comparar los saldos disponibles de las cuentas bancarias a la fecha de conciliación.
7. En caso de que los valores sean los correctos se debe emitir el respectivo formato de conciliación bancaria para el contador general.
8. En caso de no coincidir los valores repetir el proceso de verificación de saldos de los estados de cuenta y mayor.

**RESPONSABLE DEL PROCESO**

✓ Auxiliar Contable

**ANEXOS.**

**FLUJOGRAMA DE LA CONCILIACIÓN BANCARIA.**



**FORMULARIO PARA LA CONCILIACIÓN BANCARIA.**

 <b>Cooperativa de transporte "Horizonte Peninsular"</b> <b>Conciliación Bancaria</b>		
<b>Banco:</b>	<b># Cuenta:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>SALDO DEL ESTADO DE CUENTA AL</b> __/__/____		<input style="width: 100px;" type="text" value="\$"/>
<b>DEPOSITO EN TRANSITO</b>		
Depósito #		\$ _____
<b>TOTAL DE DEPOSITO EN TRANSITO</b>		<b>\$</b> _____
<b>CHEQUES PENDIENTES DE COBRO</b>		
Pago a proveedor		\$ _____
Compra de mercaderías		\$ _____
Compra de mercaderías		\$ _____
<b>TOTAL CHEQUES PENDIENTES DE COBRO</b>		<b>\$</b> _____
<b>SALDO BANCARIO AJUSTADO</b>		<input style="width: 100px;" type="text" value="\$"/>
<b>SALDO SEGÚN LIBRO BANCOS</b>		<input style="width: 100px;" type="text" value="\$"/>
<b>Notas de crédito</b>		
N/C #		\$ _____
N/C #		\$ _____
<b>TOTAL DE NOTAS DE CRÉDITO</b>		<b>\$</b> _____
<b>Notas de débito</b>		
N/D #		\$ _____
N/D #		\$ _____
<b>TOTAL DE NOTAS DE DÉBITO</b>		<b>\$</b> _____
<b>SALDO DE LIBRO BANCO AJUSTADO</b>		<input style="width: 100px;" type="text" value="\$"/>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>PROCESOS</b>	<b>DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “HORIZONTE PENINSULAR”</b>

### **3. PROCEDIMIENTOS DE INVENTARIOS – EXISTENCIAS**

#### **GENERALIDADES**

##### **Objetivo**

Establecer eficientes procedimientos para el ingreso, salida y control de stock de los inventarios disponibles mediante la asignación de responsabilidades y correcto registro de las transacciones que los inventarios generen con sus respectivos respaldos de manera eficiente.

##### **Alcance**

- ✓ Departamento Contable
- ✓ Departamento Financiero
- ✓ Consejo de Vigilancia

#### **DEFINICIÓN**

Los procedimientos de inventarios permiten detallar los procesos para el ingreso, salida y control de stock, en los inventarios la persona responsable de recibir entregar y custodiar la mercadería, debe verificar siempre que estén en óptimas condiciones y a disposición del comprador.

#### **POLÍTICAS Y PROCESOS**

- Los inventarios de la cooperativa serán realizados en periodos cortos no mayores a tres meses y con un mínimo de cuatro veces al año.
- Se debe controlar los movimientos de las mercaderías con el registro sistemático de los Kardex.
- Emitir informes de los inventarios que detalle las compras y ventas de las mercaderías.
- Cada movimiento de la mercadería se respaldará con su respectivo documento de soporte.
- El departamento administrativo y contable de la cooperativa deben ser los responsables de los movimientos del inventario.

- Se realizarán controles periódicos que verifiquen la existencia de Kardex con la mercadería física disponible en las bodegas.
- El ingreso y salida de las mercaderías serán autorizadas por el departamento administrativo o el gerente general de la cooperativa.
- Los responsables de la mercadería se encargan de solicitar el abastecimiento de los inventarios disponibles para la venta.
- Los directivos de la cooperativa establecen el margen de utilidad de tal manera que deben generar ingresos considerables.
- Los responsables de la mercadería emitirán y registrarán oportunamente la documentación necesaria para los registros contables.

### **RESPONSABLE DEL PROCESO**

- ✓ Contador general
- ✓ Auxiliar contable

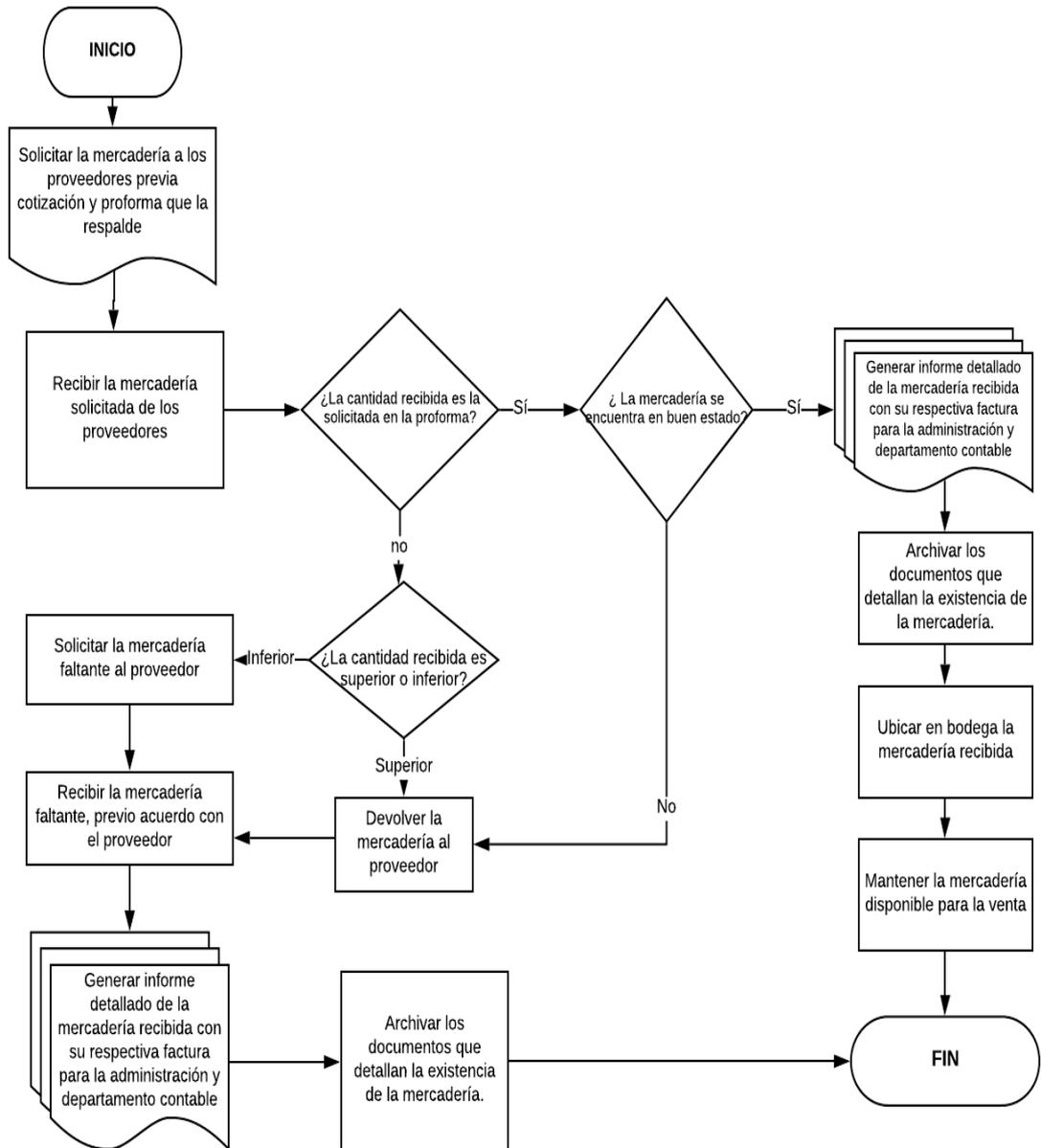
### **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

#### **PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE LA MERCADERÍA.**

1. Solicitar mercadería a los proveedores previa cotización, con sus respectivas proformas que respalden el valor y cantidad de la mercadería solicitada.
2. Recibir la mercadería de los proveedores.
3. Verificar que la cantidad y el valor total de la mercadería recibida sea el mismo que se detalla en la factura del proveedor y proforma.
  - a) De ser la misma se continúa con verificar el estado de la mercadería que ingresa.
  - b) De no ser la misma cantidad de mercadería solicitada en la proforma identificar si es una cantidad superior o inferior.
    - De ser inferior a la mercadería solicitada proceder a solicitar la mercadería faltante al proveedor.
    - De exceder la cantidad solicitada se procederá a devolver al proveedor.
4. Recibir la mercadería faltante del proveedor previo acuerdo.
5. Generar informe detallado de la mercadería recibida con copia para la administración y departamento contable, con su documento de respaldo (factura).
6. Archivar el informe de mercadería recibida con el respectivo detalle de la existencia de las mercaderías a la fecha.
7. Ubicar la mercadería recibida en bodega.
8. Mantener la mercadería disponible para la venta.

**ANEXO:**

**FLUJOGRAMA DE INGRESO DE MERCADERÍAS – EXISTENCIAS.**



**FORMULARIO PARA EL INGRESO DE MERCADERÍA – EXISTENCIA.**

INGRESO DE MERCADERÍAS						
No. DE FACTURA	FECHA	CÓD.	DESCRIPCIÓN	CANT.	COST. UNIT.	PROVEEDOR
001-001-01	01/01/2019	AC-001	Aceite de motor #40	15	\$ 20	Alextyres S.A.

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

## **PROCEDIMIENTO DE SALIDA DE MERCADERÍA – EXISTENCIA**

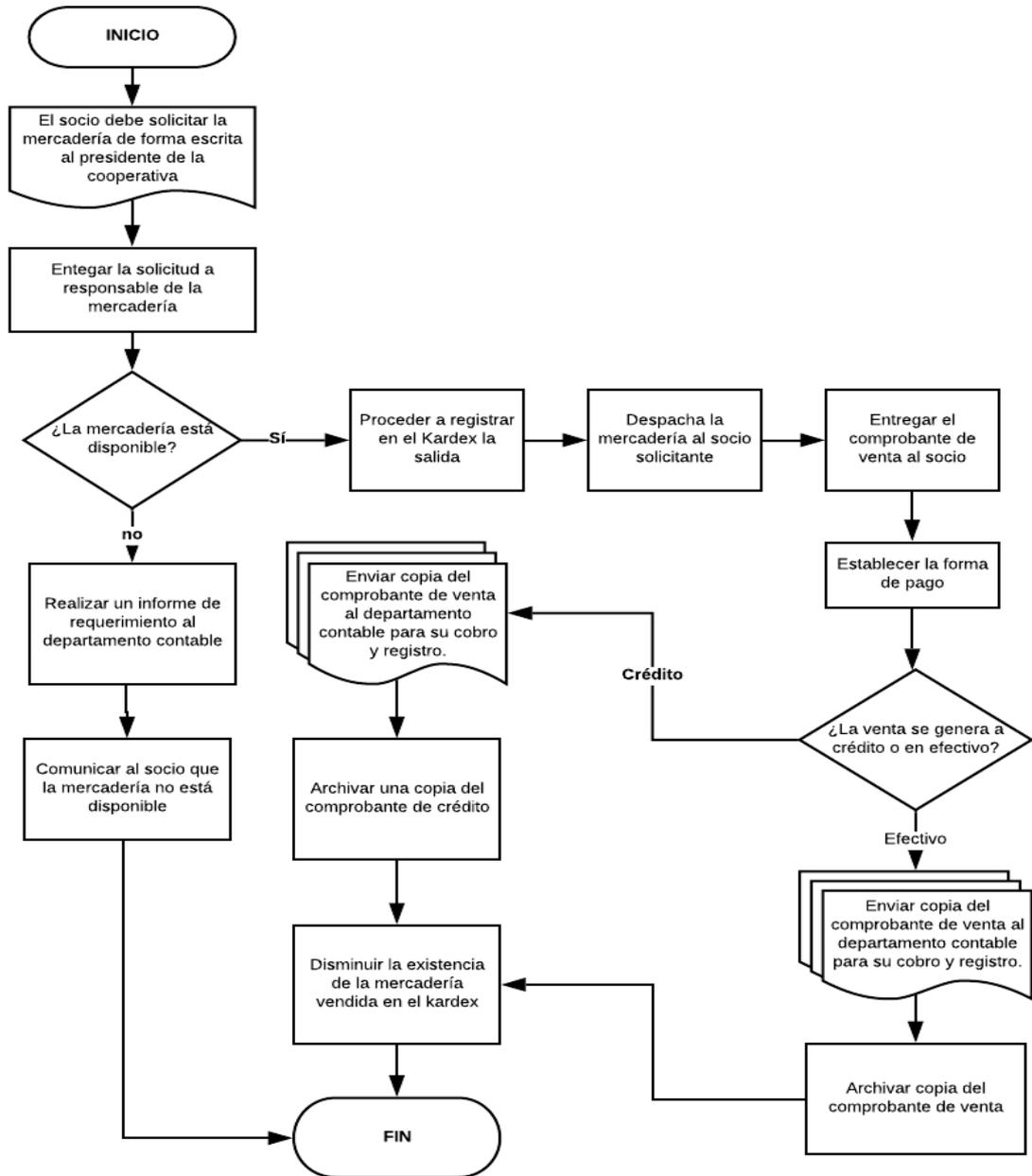
1. El socio deberá solicitar la mercadería de forma escrita al presidente y gerente.
2. Entregar la solicitud al responsable de la mercadería, en este caso será el Auxiliar Contable.
3. Verificar la existencia de la mercadería en los Kardex.
  - a) Si la mercadería se encuentra en las estanterías de las bodegas proceder al registro en el Kardex.
  - b) De no existir la mercadería realizar un informe de necesidades dirigido al departamento contable.
  - c) Comunicar al socio que la mercadería requerida no está disponible.
4. Si existe la mercadería, se procede a despacharla la mercadería al socio solicitante.
5. Emitir el comprobante de venta al socio que detalle la mercadería vendida.
6. Establecer la forma de pago del socio.
  - a) De ser ventas en efectivo procede a emitir el comprobante de venta con copia al departamento contable.
  - b) Enviar copia del comprobante de venta al departamento contable para su debido cobro y registro.
  - c) El responsable de la mercadería debe archivar una copia del comprobante de venta.
  - d) Si la venta es a crédito se emite un comprobante de crédito al socio con copia al departamento contable.
  - e) El responsable de la mercadería debe archivar copia del comprobante de crédito.
7. Disminuir la existencia de la mercadería vendida en el Kardex.

## **RESPONSABLE DEL PROCESO**

- ✓ Contador general
- ✓ Auxiliar contable
- ✓ Custodio de Bodega

## **ANEXOS.**

## FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE SALIDA DE MERCADERÍAS



## FORMULARIO PARA EL EGRESO DE MERCADERÍAS – EXISTENCIAS

CONTROL DE SALIDA DE MERCADERÍAS						
No. DE FACTUR A	Venta Crédito o Efectivo	FECHA	CÓD.G.	DESCRIPCIÓN	CANT.	CLIENTE
001-001-01	Crédito	01/01/2019	AC-001	Aceite de motor #40	2	Jorge Yucaila S.

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE STOCK DE MERCADERÍA – EXISTENCIA

1. Establecer la fecha en que va a realizar el control.
2. Solicitar los saldos contables de los inventarios al departamento contable.
3. Revisar el reporte general del stock de la bodega.
4. Verificar que en las bodegas estén físicamente el número de existencias reflejado en el reporte.
  - a) De no coincidir, se debe generar un informe de la mercadería faltante al departamento contable y administrativo.
  - b) Realizar un nuevo conteo físico para que el departamento administrativo autorice el reporte de mercadería faltante.
  - c) Actualizar el inventario
5. En caso de coincidir los valores del reporte con la mercadería existente se emite un informe que reporte la inexistencia de novedades.
6. Revisar el informe que tenga sus respectivos soportes y enviarlo al departamento contable.
7. Actualizar la mercadería disponible a la fecha.
8. Verificar que exista un mínimo de ocho productos disponibles para la venta.
  - a) La mercadería es menor a ocho unidades solicita al departamento contable la adquisición de mercaderías disponibles para la venta.
  - b) La mercadería es mayor a ocho unidades continuar con el proceso
9. Emitir informe de la actual existencia disponible.
10. Clasificar y ordenar la mercadería por tamaño para su fácil acceso a disposición de los compradores y encargado de su custodia.

### RESPONSABLE DEL PROCESO

- ✓ Custodio de bodega
- ✓ Auxiliar contable

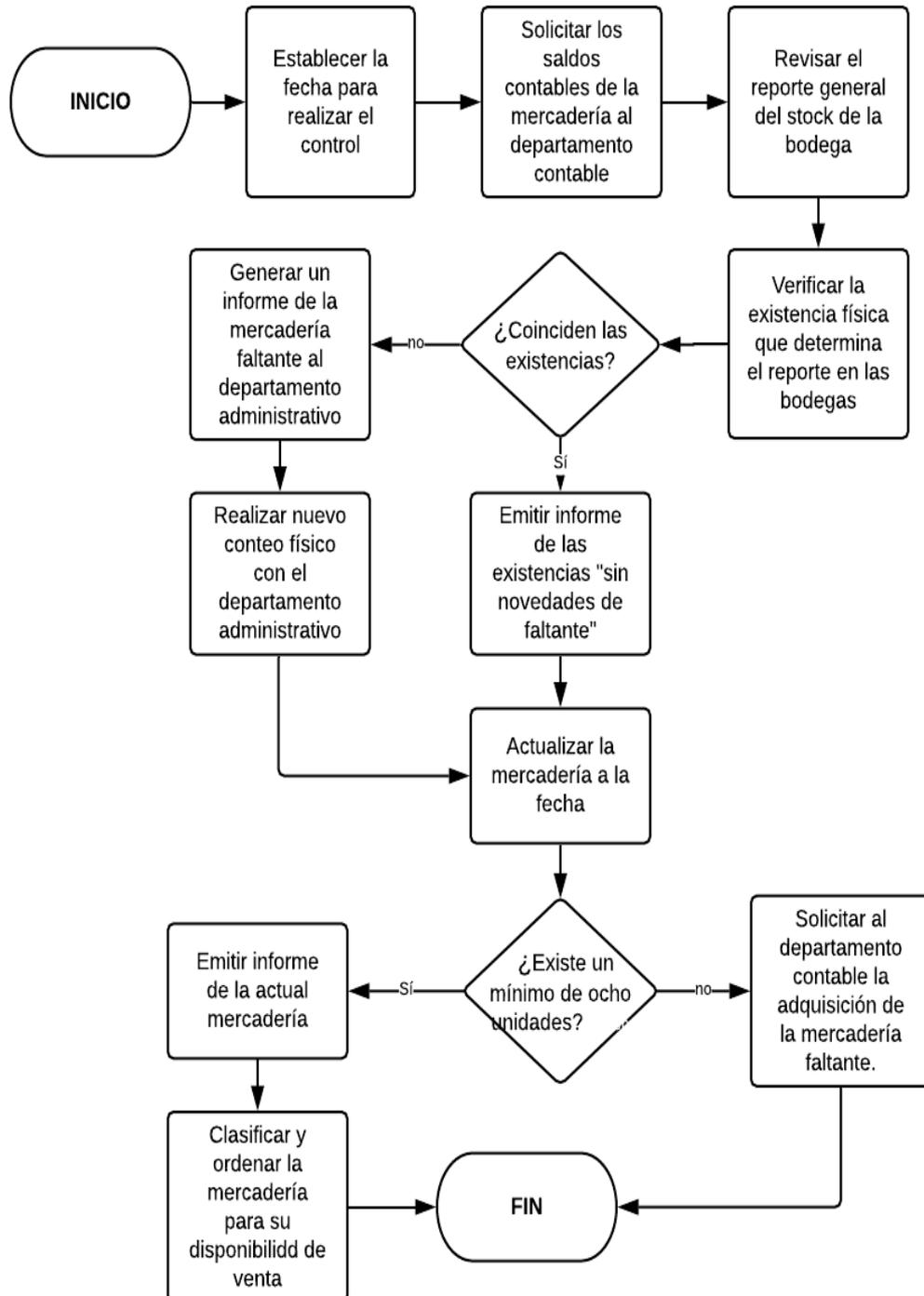
### ANEXOS.

#### FORMULARIO PARA EL CONTROL DE STOCK.

CONTROL DE INVENTARIOS								
<b>PRODUCTO:</b>	Aceite de Motor Golden							
<b>CÓDIGO:</b>	AC-001							
Fecha	Concepto	Compras	Ventas	Unidades	Costo	(+) Compras	(-) Ventas	Saldo
01/08/2019	Saldo Inicial			15	\$ 25,00	\$ 375,00		\$ 375,00
05/08/2019	Venta		4	11	\$ 25,00		\$ 275,00	\$ 100,00
	Compra	8			\$ 28,00	\$ 224,00		\$ 324,00

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

## FLUJOGRAMA PARA EL CONTROL DE STOCK DE MERCADERÍAS.



	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>PROCESOS</b>	<b>DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “HORIZONTE PENINSULAR”</b>

#### **4. PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO A LOS SOCIOS.**

##### **GENERALIDADES**

##### **Objetivo**

Determina políticas y procedimientos de crédito aplicable a la totalidad de los socios que otorguen considerables niveles de liquidez para la cooperativa.

##### **Alcance**

- ✓ Departamento Financiero
- ✓ Departamento Contable
- ✓ Consejo administrativo
- ✓ Consejo de Vigilancia

##### **DEFINICIÓN**

Las políticas de crédito son un conjunto de normas y reglas que se desarrollan de acuerdo con la necesidad de la empresa, permite evaluar el nivel de endeudamiento de los socios de la cooperativa, contribuyen al desarrollo, crecimiento y sostenibilidad, con la finalidad de establecer requisitos y condiciones que deben cumplirse a cabalidad para garantizar la recuperación parcial de la cartera y disminuir riesgos.

##### **POLÍTICAS Y PROCESOS**

- Para solicitar un crédito a la cooperativa el socio solicitante debe estar activo en las actividades de la cooperativa. Como: participar de las sesiones de consejo, haber realizado los pagos de las cuotas de aportación de los accionistas.
- Los socios pueden adquirir créditos con un límite del equivalente de su aportación en cuotas total anual.
- El departamento financiero y administrativo debe evaluar la capacidad de crédito del socio solicitante.
- Los socios que requieran crédito deben presentar una solicitud dirigida al jefe financiero.

- Presentar un certificado de los pagos de las cuotas de aportaciones que detalle los valores y rubros cancelados.
- Se deben realizar reportes trimestrales de los créditos otorgados a los socios para su respectivo control.
- Se establecerán cuotas y periodos de pagos equitativos de acuerdo a la capacidad de pago de los socios; con un plazo mínimo de 12 meses para créditos menores a dos mil dólares y un plazo máximo de 76 meses por créditos mayores a dos mil dólares.
- Los límites de crédito dependen del tipo de crédito solicitado: Crédito de vehículos, a cooperativa de ahorro y créditos, por ventas de mercaderías, préstamos al IESS, entre otros rubros, cuentas por cobrar cuotas de aportación.
- Los socios no deben exceder los cinco mil dólares en créditos otorgado por la institución.
- Se determina una tasa de interés del 5 por ciento sobre el valor concedido.
- El departamento financiero recordará al solicitante el compromiso adquirido dos días antes de la fecha de pago establecida, evitando la morosidad e incumplimiento de su obligación.
- El departamento contable se encargará de recaudar los valores acordados, aceptando abonos o pagos antes del plazo acordado.
- Se califica el cumplimiento del pago de créditos por niveles a los socios:

A	Muy bueno
B	Bueno
C	Impuntual
D	Malo
E	Riesgoso

- Cuando el socio incumpla el pago acordado en un excedente de 24 horas se le realiza el debido recargo en la próxima cuota.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CRÉDITOS**

1. El socio debe solicitar de manera escrita el monto del crédito que requiere al gerente general de la cooperativa mediante oficio.
2. Se analiza el monto del crédito y capacidad de pago del socio, de acuerdo al monto solicitado con el departamento financiero.
3. Se analiza la solicitud con el departamento administrativo, financiero y contable para aprobar o negar la solicitud.
  - a) De ser negada la solicitud comunicar al socio
  - b) Si se aprueba la solicitud, determinar, plazos y montos de pagos
4. Comunicar al socio el valor de los pagos y plazos.

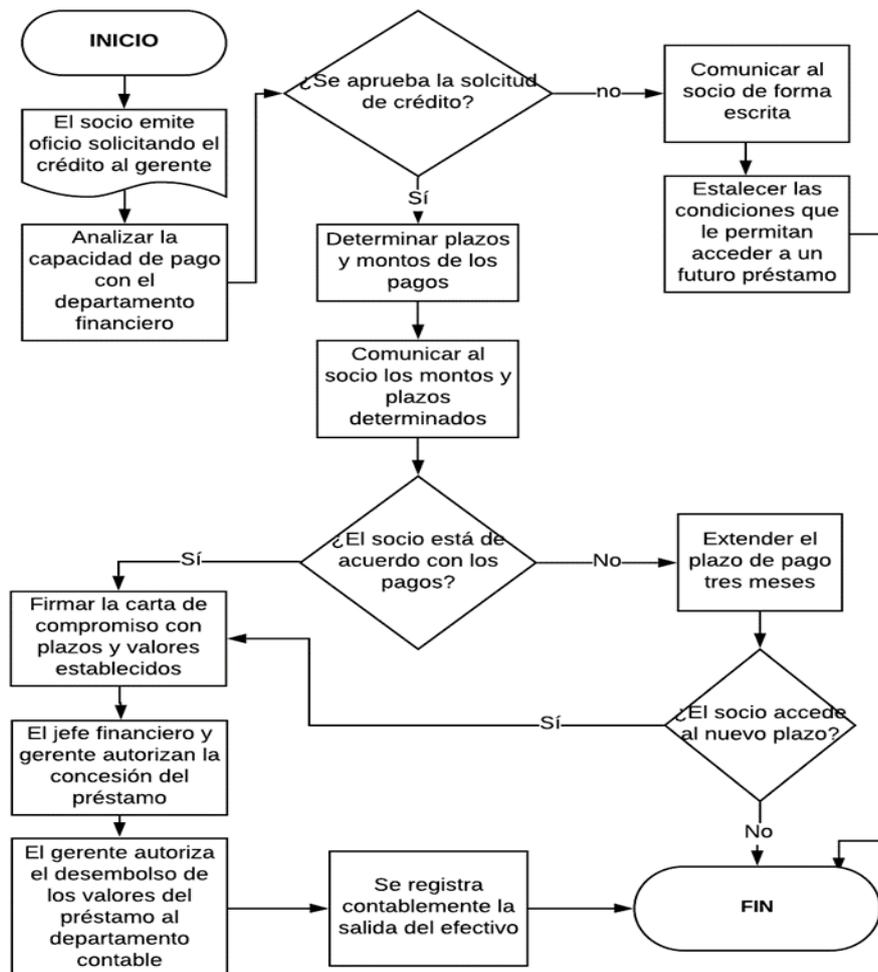
5. Si el socio está de acuerdo con los plazos y montos se procede a firmar una carta de compromiso de pago que respalde el cobro del crédito otorgado.
6. En caso de que el socio no esté de acuerdo tiene la opción de aplazar el tiempo de pago a tres meses más de lo acordado para disminuir los valores a pagar, si no accede se finaliza el proceso.
7. El jefe financiero y gerente autorizan la concesión del crédito al socio.
8. El gerente autoriza al departamento contable a entregar al socio los valores solicitados.
9. Se registra contablemente la salida del efectivo.

### RESPONSABLE DEL PROCESO

- ✓ Gerente general
- ✓ Custodio de bodega
- ✓ Auxiliar contable

### ANEXOS.

### FLUJOGRAMA PARA EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS.



	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
	<b>PROCESOS</b>	<b>DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “HORIZONTE PENINSULAR”</b>

## **5. PROCEDIMIENTOS DE COBRO A LOS SOCIOS.**

### **GENERALIDADES**

#### **Objetivo**

Determinar las políticas y procedimientos de cobro a los socios que garanticen la recuperación del efectivo de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular”, que comprometan al socio a cumplir con sus compromisos de pago.

#### **Alcance**

- ✓ Departamento Financiero:
- ✓ Departamento Contable:
- ✓ Consejo administrativo:

### **DEFINICIÓN**

Las Cuentas por Cobrar de la cooperativa son derechos exigibles originados de las ventas, de préstamos a los socios, o de las actividades directamente relacionadas a la empresa, para la recuperación de la cartera se aplican políticas de cobranza.

### **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

- Para controlar las cuentas por cobrar de la cooperativa, se deben realizar reportes semanales de la gestión de cobros que ejecuta el departamento financiero y contable para minimizar la cartera vencida que existe en la cooperativa.
- Las recaudaciones se realizarán diariamente en las oficinas de ballenita a cargo del recaudador quien emitirá un reporte diario que detalle los rubros recibidos.
- Los socios que incumplan con los pagos mayores a noventa días serán notificados mediante llamadas telefónicas a cargo del recaudador.
- Si el socio posee ahorros personales en la cooperativa, serán comprometidos para cubrir dicha deuda.
- Todo derecho exigible de la cooperativa debe estar respaldado legalmente.

- La cooperativa otorgará créditos a los socios y accionistas con un límite de \$5.000,00. Con un interés aplicable del 10%.
- Los socios tendrán la opción diferir las deudas mayores a \$5.000,00 en periodos y plazos de común acuerdo con el departamento financiero y administrativo.
- El socio cuya unidad llegue fuera de tiempo establecido a los puntos autorizados se les cobrará una multa, la misma que de no ser cancelada a tiempo se recargará en la cuota diaria. Y cuyos valores recaudados serán en beneficio para la unidad perjudicada.
- Los créditos generados por ventas de mercaderías no excederán un periodo plazo de 90 días para cancelar su totalidad.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COBRO A SOCIOS**

### **Proceso de cobro por minutos caídos.**

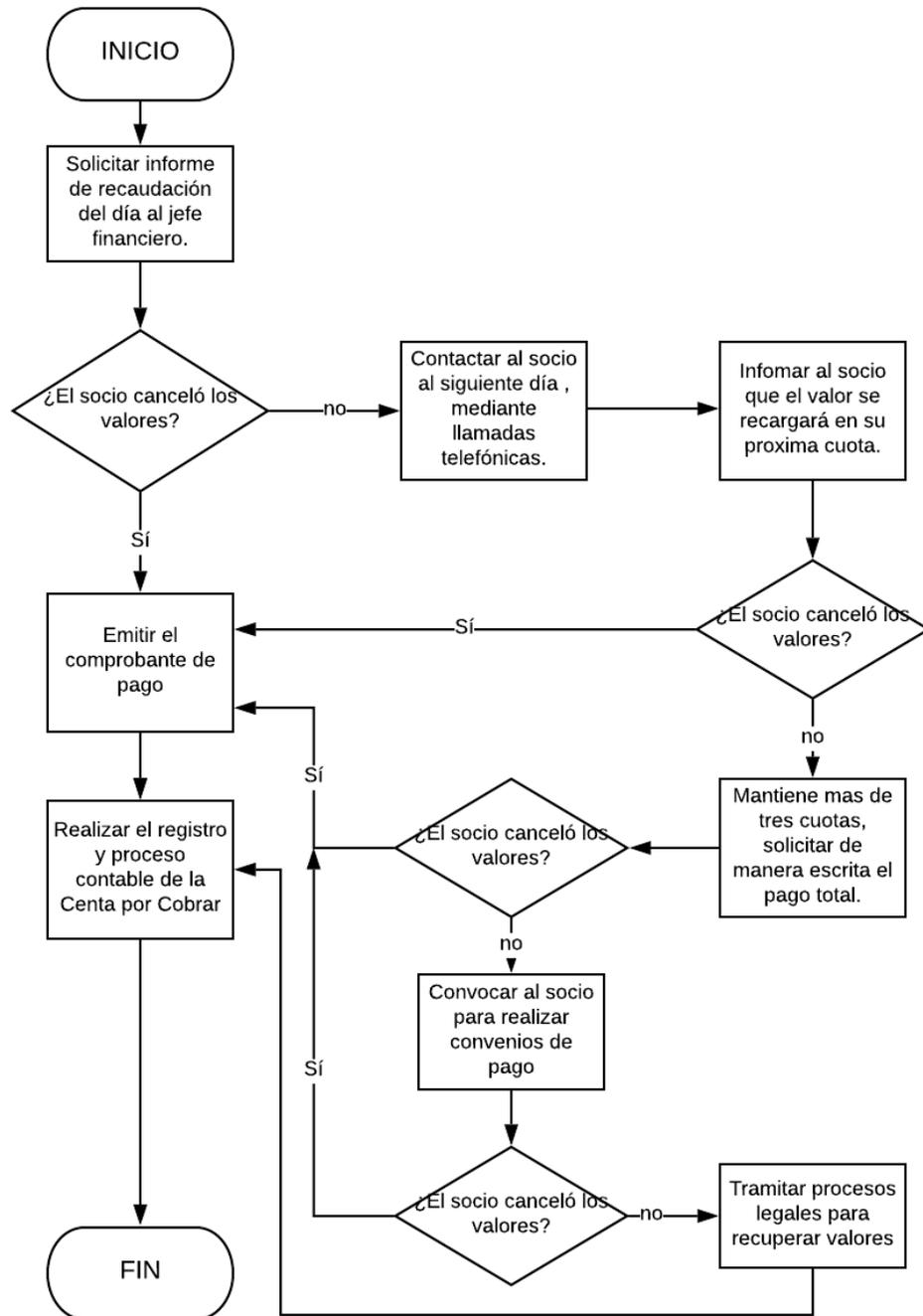
1. El recaudador debe solicitar al jefe financiero los valores a recaudar diariamente.
2. El socio se acerca a la oficina de recaudación a cancelar los valores  
Si: Se emite el respectivo comprobante de pago.  
Anexar copia del comprobante de pago al informe de recaudación  
No: Se contacta con el socio al siguiente día mediante llamadas telefónica para informar el incumplimiento del pago.  
Informar al socio el recargo de valor vencido en su próxima cuota.
3. Si el socio mantiene más de tres cuotas por pagar se debe comunicar de manera escrita el monto de la deuda y solicitar su pago.
4. Si se acumulan más de tres cuotas, se debe convocar al socio accionista para socializar un convenio que beneficie ambas partes.
5. De incumplir son el convenio de pago, y una vez agotado los últimos recursos se procede a tramitar procesos legales.
6. Una vez realizado los pagos en los tiempos acordados se realiza su respectivo registro y proceso contable.

### **RESPONSABLE DEL PROCESO**

- ✓ Recaudador
- ✓ Jefe financiero
- ✓ Auxiliar Contable

### **ANEXO:**

## PROCEDIMIENTO DE COBRO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.



## CONCLUSIONES

- ❖ La cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular” no posee manuales de políticas y procedimientos legalmente establecidos, afectando el desempeño operativo del departamento contable que esta frecuentemente recargado de actividades reflejado en las continuas demoras al momento de presentar la información solicitada por el departamento administrativo o el Consejo de Vigilancia.
- ❖ En la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular” no se utilizan indicadores financieros que demuestren el crecimiento económico y nivel de endeudamiento, sin embargo, después de realizar un análisis de los indicadores financieros para los dos últimos periodos contables se determina que la cooperativa ha crecido porcentualmente en cuanto a sus Activos y Pasivos, obteniendo la liquidez necesaria de terceros para solventar sus costos y gastos en base a la capacidad de pago.
- ❖ En la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular” existe una inadecuada toma de decisiones debido a los escasos controles internos para el departamento contable impidiendo que se realicen análisis periódicos de la situación económica de la empresa, afectando el cumplimiento de los objetivos propuestos, la prevención de riesgos y la fiabilidad de la información financiera al omitir los mecanismos de control establecidos en el COSO I que garantizan una efectiva toma de decisiones.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Aplicar un manual de políticas y procedimientos dirigido al departamento contable que permita determinar las responsabilidades del departamento contable y sus involucrados en los diferentes procesos a cargo de este departamento, para desarrollar eficientemente las actividades, que garanticen el cumplimiento de las políticas de crédito y cobro establecidas para beneficio de los socios y liquidez de la empresa.
- ❖ Realizar evaluaciones de control interno frecuentemente a cargo del comité de vigilancia, que les permita analizar trimestralmente los Estados Financieros para un óptimo control de las Cuentas por Cobrar que posee la cooperativa. Hacer cumplir las políticas de crédito basada en la capacidad de pago de los socios que garanticen la recuperación de cartera en periodos considerables que no afecten la liquidez de la cooperativa y mantener la cartera crediticia con los proveedores.
- ❖ Aplicar el manual de políticas y procedimientos basados en el COSO I para reducir los riesgos, que garantice la efectiva toma de decisiones por parte de los dirigentes haciendo uso periódico de los indicadores financieros, obteniendo fiabilidad de la información, y adecuados controles para beneficio de la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular”.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alegre, Á. R. (2014). *La eficacia organizacional como constructo social*. La Habana: Editorial Universitaia.
- Ávila Baray Héctor Luis. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: eumed.net.
- Charles Lusthaus, Marie-Hélène Adrien, Gary Anderson, Fred Carden y George Plinio Montalván. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Candá: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Intenacional de Investigaciones.
- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- De la Peña Gutiérrez Alberto. (2017). *Auditoría. Un enfoque práctico*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Estupiñán Gaitán Rodrigo. (2015). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de informe COSO I, II y III*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Guzmán, C. A. (2006). *Guía Rápida: Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. lima: El Cid Editor.
- La Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ecuador.
- Langarica, C. C. (2019). *Análisis e Intepretación de Estados Financieros 13va. Edición*. México: PAC.
- Lara, A. (2012). *Toma el contol de tu negocio*. México: LID Editorial.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (12 de Septiembre de 2014). Quito, Ecuador.
- López Gamiño Verónica Evelyn. (26 de Diciembre de 2017). [www.soyconta.com](http://www.soyconta.com).  
Obtenido de [www.soyconta.com](http://www.soyconta.com): <https://www.soyconta.com/herramientas-control-las-organizaciones/>

- Mantilla Samuel Alberto. (2013). *Auditoría de control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mazaquiza Tisalema Jhonny Patricio. (2013). *El control interno contable y su incidencia en la toma de decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito PAKARIMUY (Matriz) , para el año 2013*. Ecuador - Ambato.
- Medina, J. C. (2009). *La verdad sobre eficiencia, eficacia y efectividad*. El Cid Editor.
- Mira Navarro Juan Carlos. (2016). *Apuntes de auditoría*. España: creative commons.
- Navarro, F. M. (2015). *Auxiliares Administrativos de Corporaciones Locales Del Pais*. España: Mad, S.L.
- Pelazas Manso María Ángeles. (2015). *UF0317 - Planificación de la auditoría*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial. (14 de Noviembre de 2016). Lexis Finder.
- Rey Pombo José. (2018). *Contabilidad y Fiscalidad*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, SA.
- Robbins Stephen P. y Coulter Mary. (2005). *Administración. octava edición*. México: Pearson Educación.
- Rodrigo Estupiñan Gaitán. (2015). *Administración de riesgos E.R.M y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rojas, M., James, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en quipos de trabajo. *Revista Espacio*, 3.
- Ruiz Olabuénaga José Ignacio . (2012). *Metodología de la investigación cualitativa 5ta. Edición*. Bilbao: Universidad de Duesto.

- Santos, M. A. (2017). *Investigación de mercado: manual universitario*. España: Ediciones Días de Santos.
- Sergi Fábregues, J. M.-G. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Madrid: Oberta UOC Publishing, SL.
- Tipula Tipula Marysabel. (2017). *Control interno y la toma de decisiones en el área clasical information en la empresa Coface Service Perú S.A.* San Isidro – Lima.
- Toro, D. B. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Villavicencio Olalla Nelly Gabriela. (2012). *El control interno y su influencia sobre la toma de decisiones en calzado LIWI periodo 2010*. Ecuador.

# ANEXOS

Anexo N. 1 Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA											
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES					
CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE HORIZONTE PENINSULAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.	<b>GENERAL</b> ¿El control interno del departamento contable como herramienta de evaluación permite realizar una efectiva toma de decisiones en la cooperativa de transporte Horizonte Peninsular?	<b>GENERAL</b> Evaluar el control interno mediante la aplicación de los componentes de control basados en el COSO I para mejorar los procesos contables y generar una efectiva la toma de decisiones.	La aplicación de mecanismos para evaluar el control interno en el área contable permitirá conocer la confianza, riesgo de control y efectiva toma de decisiones en la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular”.	<b>Variable Independiente:</b> Control Interno.	Control interno	Definición					
	CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE HORIZONTE PENINSULAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.	¿Cómo inciden las políticas del departamento contable en la toma de decisiones de la cooperativa de transporte?				*Diagnosticar las políticas internas del departamento contable con el análisis de la información obtenido en la cooperativa.	*Evaluar la información financiera de la cooperativa mediante el uso de indicadores financieros	*Evaluar un manual de políticas y procedimientos para el departamento contable utilizando los mecanismos de control interno establecidos en el COSO I para una efectiva toma de decisiones.	Procesos del control interno	Importancia	
										Componentes del Control Interno	Objetivos
					Evaluación del sistema de control interno						
					El control de gestión						
					Ambiente de control						
					Evaluación de riesgos						
				Actividades de control							
				Información y Comunicación							
				Herramientas del Control Interno	Monitoreo						
					Herramientas de control en la organización						
					Cuestionario de Control Interno						
					Descripción de Narrativas						
					Diagramas de Flujo						
Indicadores			Eficiencia								
	Eficacia										
	Efectividad										
	Razones de liquidez										
	Razones de actividad										
	Razones de endeudamiento										
	Razones de rentabilidad										
CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE HORIZONTE PENINSULAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.	<b>ESPECÍFICOS</b> ¿Cómo la implementación de un manual política y procedimientos para el departamento contable afectan la toma de decisiones?	<b>Objetivos Específicos</b> *Diagnosticar las políticas internas del departamento contable con el análisis de la información obtenido en la cooperativa.	La aplicación de mecanismos para evaluar el control interno en el área contable permitirá conocer la confianza, riesgo de control y efectiva toma de decisiones en la cooperativa de transporte de pasajeros “Horizonte Peninsular”.	<b>Variable dependiente:</b> Toma de decisiones	Indicadores	Eficiencia					
	CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE HORIZONTE PENINSULAR DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.	¿De qué manera la evaluación de las cuentas: bancos, inventario, cuentas por cobrar y por pagar afectan la recuperación del efectivo para la toma de decisiones de la cooperativa de transporte?				*Evaluar la información financiera de la cooperativa mediante el uso de indicadores financieros	*Evaluar un manual de políticas y procedimientos para el departamento contable utilizando los mecanismos de control interno establecidos en el COSO I para una efectiva toma de decisiones.	Toma de decisiones	Indicadores	Eficacia	
										Indicadores	Efectividad
											Razones de liquidez
											Razones de actividad
											Razones de endeudamiento
											Razones de rentabilidad



*Anexo N. 2 Entrevista dirigida al Gerente de la cooperativa*

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



**Tema:** *Control interno al departamento contable de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular”.*

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL SR. JORGE YUCAILLA GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS “HORIZONTE PENÍNSULAR”.**

1. **¿La cooperativa posee una estructura orgánica con el respectivo orden jerárquico y legalmente establecido?**

---

---

2. **¿Los colaboradores del departamento contable tienen asignadas responsabilidades y segregación de funciones?**

---

---

**¿Existe un correcto desempeño operativo del departamento contable de la cooperativa?**

---

---

3. **¿Se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño en las funciones del área contable de la cooperativa?**

---

---

4. **¿El área de recaudación posee políticas de cobranza para recuperar la cartera incobrable de los socios?**

---

---

5. **¿Existen procedimientos actualizados para que las decisiones estén correctamente establecidas?**

---

---

6. **¿El departamento contable presenta informes periódicos para controlar los inventarios y permita un correcto proceso de venta?**

---

---

7. **¿Se cumplen las obligaciones a sus proveedores para atender con stock a los socios?**

---

---

8. **¿Desde que inició sus funciones en la cooperativa cuáles han sido su toma de decisiones para el incremento de la organización?**

---

---

**nexo N. 3 Entrevista dirigida al Contador de la cooperativa.**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENAS  
FACULTAD DE CUENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRA DE CONTABILIDAD Y ADITORÍA**



**TEMA:** *Control interno al departamento contable de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” del cantón La Libertad, año 2017.*

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS “HORIZONTE PENÍNSULAR”.**

1. **¿Se han realizado evaluaciones al departamento contable de la cooperativa?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. **¿Se realizan seguimientos en la cooperativa que permitan medir el cumplimiento de los objetivos ?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. **¿Existen políticas de la cooperativa para el cobro de los créditos otorgados a los socios?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. **¿ Existe segregación de funciones para la realizar los registros contables, mayores y finalmente la preparación de estados financieros?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. **¿Existe supervisión sobre las recaudaciones de efectivo a los socios y qué están respaldadas mediante depósitos bancarios?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. **¿Los colaboradores del departamento administrativo poseen los conocimientos y capacidades necesarias para ejercer sus funciones?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. **¿El departamento de cobranzas posee personal capacitado para controlar y custodiar las cuentas por cobrar?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. **¿La empresa establece correctamente los porcentajes de rentabilidad en relación a sus costos unitarios establecidos en bodega?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. **¿ Con que frecuencia es solicitado emitir informes de bancos, inventarios y cuentas por cobrar por pate de la administración de la cooperativa?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Anexo N. 4 Cuestionario dirigido a los socios de la cooperativa.



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



**Tema:** Control interno al departamento contable de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular” del cantón La Libertad, año 2017.

**Objetivo:** Recolectar información veraz mediante la aplicación encuesta para medir el control interno de la cooperativa de transporte “Horizonte Peninsular”.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS ACCIONISTAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “HORIZONTE PENINSULAR”.**

1. **¿La cooperativa emite, describe instrucciones y reglas para el funcionamiento de los departamentos mediante un manual de políticas y procedimientos?**

1. Nunca	
2. Muy pocas veces	
3. Casi Siempre	
4. Siempre	

2. **¿Los socios que pertenecen al comité de vigilancia realizan controles al departamento contable?**

1. Frecuentemente	
2. Muy frecuentemente	
3. Nunca	

3. **¿Se realizan análisis financieros con la información contable?**

1. Nunca	
2. Muy pocas veces	
3. Casi Siempre	
4. Siempre	

4. **¿La información contable de la cooperativa se mantiene actualizada?**

1. Frecuentemente	
2. Muy frecuentemente	
3. Nunca	

5. **¿Los socios qué departamento utilizan con mayor frecuencia para consultar los valores pendientes de los socios ?**

1. Departamento contable	
2. Departamento de recaudación	

6. **¿De qué manera los socios y dirigentes toman decisiones para la cooperativa?**

1. En conjunto	
2. Por unanimidad	
3. Equidad	
4. Arbitrariedad	

7. **¿Existen reuniones con la junta directiva de socios para evaluar la efectividad del departamento contable según el crecimiento económico de la cooperativa?**

1. Nunca	
2. Ocasionalmente	
3. Frecuentemente	
4. Muy frecuentemente	

8. **¿El departamento contable y de cobranzas emite los respectivos comprobantes que respalden la información contable?**

1. Nunca	
2. Ocasionalmente	
3. Frecuentemente	
4. Muy frecuentemente	



*Anexo N. 5 Análisis y resultados de las encuestas.*

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



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS ACCIONISTAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “HORIZONTE PENINSULAR”.**

1. ¿La cooperativa emite, describe instrucciones y reglas para el funcionamiento de los departamentos mediante un manual de políticas y procedimientos?

*Tabla 13 Resultados de la emisión de manual de políticas y procedimientos.*

Encuestados	1. Nunca	2. Muy pocas veces	3. Casi siempre	4. Siempre	Total
Comité de vigilancia	-	3	1	-	4
Presidente	-	1	-	-	1
Gerente General	-	1	-	-	1
Jefe Financiero	1	-	-	-	1
Recaudador	-	1	-	-	1
Contador General	1	-	-	-	1
Auxiliar Contable	1	-	-	-	1
Socios	26	16	4	2	48
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>58</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>50%</b>	<b>38%</b>	<b>9%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Campo de investigación.

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

2. ¿Los socios que pertenecen al comité de vigilancia realizan controles al departamento contable?

*Tabla 16 Resultados de Controles al departamento contable*

Encuestados	1. Nunca	2. Ocasionalmente	3. Muy frecuentemente	Total
Comité de vigilancia	-	1	3	4
Presidente	-	1	-	1
Gerente General	-	1	-	1
Jefe Financiero	1	-	-	1
Recaudador	1	-	-	1
Contador General	-	1	-	1
Auxiliar Contable	-	1	-	1
Socios	26	-	22	48
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>58</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>48%</b>	<b>9%</b>	<b>43%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Campo de investigación.

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

3. ¿Se realizan análisis financieros con la información contable?

*Tabla 15 Uso de indicadores financieros*

Encuestados	1. Nunca	2. Muy Pocas veces	3. Casi siempre	4. Siempre	Total
Comité de vigilancia	-	3	1	-	4
Presidente	-	-	1	-	1
Gerente General	-	-	1	-	1
Jefe Financiero	-	-	1	-	1
Recaudador	-	-	1	-	1
Contador General	-	-	-	1	1
Auxiliar Contable	-	-	1	-	1
Socios	39	9	-	-	48
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>58</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>67%</b>	<b>21%</b>	<b>10%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Campo de investigación.

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

4. ¿La información contable de la cooperativa se mantiene actualizada?

*Tabla 17 Información Actualizada*

Encuestados	1. Frecuentemente	2. Muy Frecuente	3. Nunca	Total
Comité de vigilancia	1	-	3	4
Presidente	1	-	-	1
Gerente General	-	-	1	1
Jefe Financiero	-	-	1	1
Recaudador	-	-	1	1
Contador General	1	-	-	1
Auxiliar Contable	-	-	-	1
Socios	14	-	34	48
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>58</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>29%</b>	<b>-</b>	<b>69%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Campo de investigación.

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

5. ¿Los socios qué departamento utilizan con mayor frecuencia para consultar los valores pendientes de los socios?

*Tabla 18 Solicitud de información*

Encuestados	1. Departamento Contable	2. Departamento Financiero	Total
Comité de vigilancia	4	-	4
Presidente	1	-	1
Gerente General	1	-	1
Jefe Financiero	1	-	1
Recaudador	-	1	1
Contador General	1	-	1
Auxiliar Contable	1	-	1
Socios	31	17	48
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>58</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Campo de investigación.

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

6. ¿De qué manera los socios y dirigentes toman decisiones para la cooperativa?

**Tabla 19 Toma de decisiones efectiva**

Encuestados	1. En Conjunto	2. Por Unanimidad	3. Con Equidad	4. Por Arbitrariedad	Total
Comité de vigilancia	1	-	3	-	4
Presidente	1	-	-	-	1
Gerente General	1	-	-	-	1
Jefe Financiero	-	-	1	-	1
Recaudador	-	-	-	1	1
Contador General	-	-	1	-	1
Auxiliar Contable	1	-	-	-	1
Socios	10	21	6	11	48
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>58</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>24%</b>	<b>36%</b>	<b>19%</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Campo de investigación.

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

7. ¿Existen reuniones con la junta directiva de socios para evaluar la efectividad del departamento contable según el crecimiento económico de la cooperativa?

**Tabla 20 Evaluación de efectividad.**

Encuestados	1. Nunca	2. Ocasional mente	3. Frecuente mente	4. Muy frecuente	Total
Comité de vigilancia	-	-	2	2	4
Presidente	-	-	1	-	1
Gerente General	-	-	-	1	1
Jefe Financiero	-	-	1	-	1
Recaudador	-	1	-	-	1
Contador General	-	1	-	-	1
Auxiliar Contable	-	1	-	-	1
Socios	26	14	8	-	48
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>58</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>45%</b>	<b>29%</b>	<b>21%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Campo de investigación.

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

8. ¿El departamento contable y de cobranzas emite los respectivos comprobantes que respalden la información contable?

**Tabla 21 Emisión de comprobantes de respaldo.**

Encuestados	1. Nunca	2. Ocasionalmente	3. Frecuentemente	4. Muy frecuente	Total
Comité de vigilancia	-	-	-	4	4
Presidente	-	-	-	1	1
Gerente General	-	-	-	1	1
Jefe Financiero	-	-	-	1	1
Recaudador	-	-	1	-	1
Contador General	-	1	-	-	1
Auxiliar Contable	-	1	-	-	1
Socios	-	38	10	-	48
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>58</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>0%</b>	<b>69%</b>	<b>19%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Campo de investigación.

Elaborado por: Josselyn Tomalá Cobos.

**Anexo N. 6 Indicadores Financieros según la Superintendencia de Compañías.**

**Tabla 22 Promedio de Indicadores Financieros.**

<b>PROMEDIO DE LOS ÍNDICES FINANCIEROS</b>	
<b>Razones de Liquidez</b>	
Promedio de Liquidez Corriente	2,1081
Promedio de Prueba ácida	2,0833
<b>Razones de Actividad</b>	
Periodo Promedio de Cobro	27,022
Periodo Promedio de Pago	48,624
Rotación Promedio Total de Activos	1,2653
<b>Razones de Endeudamiento</b>	
Promedio Índices de Endeudamiento	0,19 %
<b>Razones de Rentabilidad</b>	
Promedio de Utilidad Bruta	1
Promedio de Utilidad Neta	0,0236

**Fuente:** Superintendencia de Compañías. (2017).

**Elaborado por:** Josselyn Tomalá Cobos.

**Anexo N. 7 Estados de Situación Financiera del periodo 2017 - 2018.**

<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE "HORIZONTE PENINSULAR"</b>		
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>		
<b>PERIODO 2017- 2018</b>		
	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>ACTIVOS</b>		
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		
<b>Disponibles</b>		
Caja	\$ 1.850,51	\$ 2.332,89
Bancos y otras instituciones financieras	\$ 2.328,64	\$ 2.616,65
Cooperativas de ahorro y crédito	\$ 27.590,05	\$ 64.757,40
<b>Total de activos disponibles</b>	<b>\$ 31.769,20</b>	<b>\$ 69.706,94</b>
<b>Activos Financieros</b>		
Cuentas por cobrar socios deudas anteriores	\$ 32.554,16	\$ 5.549,00
Cuentas por cobrar socios Daquilema	\$ 44.775,89	\$ 32.386,92
Cuentas por cobrar por venta de mercaderías	\$ 20.758,46	\$ 26.391,37
Cuentas por cobrar convenios con el IESS	\$ -	\$ 3.753,00
Cuentas por cobrar crédito Vehículos	\$ 206.841,65	\$ 189.868,26
Cuentas por cobrar socios terreno ballenita	\$ -	\$ 22.000,00
Cuentas por cobrar empleados	\$ 4.557,88	\$ 2.023,48
Anticipo a proveedores	\$ 24.310,63	\$ 4.843,32
Cuentas por cobrar minutos caídos CITSE	\$ -	\$ 121,00
Cuentas por cobrar absorción de cupos	\$ -	\$ 33.864,49
Cuentas por cobrar seguro Hispana	\$ 1.288,17	\$ -
Cuentas de orden obligaciones socios	\$ (248.072,74)	\$ -
Inventarios	\$ 12.427,58	\$ 21.043,67
Otros activos corrientes	\$ 1.026,39	\$ 956,06
<b>Total de activos financieros</b>	<b>\$ 100.468,07</b>	<b>\$ 342.800,57</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 132.237,27</b>	<b>\$ 412.507,51</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		
<b>Propiedad Planta y Equipo</b>		
Terrenos	\$ 38.980,00	\$ 60.980,00
Edificios locales	\$ 279.382,44	\$ 281.457,44
Construcciones en proceso	\$ 41.088,29	\$ 47.475,82
Muebles y enseres	\$ 8.601,80	\$ 12.512,20
Equipo de oficina	\$ 10.296,20	\$ 9.539,06
Equipos de computación	\$ 4.328,54	\$ 6.069,62
Vehículos	\$ -	\$ 85.000,00
Depreciación acumulada	\$ (19.691,74)	\$ (25.664,20)
<b>Total de activos no corrientes</b>	<b>\$ 362.985,53</b>	<b>\$ 477.369,94</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 495.222,80</b>	<b>\$ 889.877,45</b>

<b>PASIVOS</b>		
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>		
Cuentas por pagar proveedores	\$ 26.866,52	\$ 30.244,58
Obligaciones por pagar SRI	\$ 3.773,18	\$ 2.124,05
IESS Obligaciones por pagar	\$ 1.259,39	\$ 1.228,63
Liquidaciones por pagar	\$ 9.077,29	\$ -
Ahorro socios (a la vista)	\$ -	\$ 64,00
Ahorro extra de socios	\$ 18.399,63	\$ 12.990,26
Ahorro interno de accidente	\$ (595,49)	\$ 18.389,11
Permisos de salidas	\$ -	\$ 33,00
Minutos caídos	\$ 17.205,91	\$ 38.603,91
Ahorro de vehículos	\$ 209.827,66	\$ 309.724,39
Minutos caídos adicionales	\$ 930,97	\$ 855,00
Ahorros personales seguro IESS	\$ 1.053,06	\$ 1.607,41
Ahorro absorción de cupos	\$ 14.853,74	\$ -
Cuentas de orden obligaciones de socios	\$ (206.841,65)	\$ -
Obligaciones por préstamos a corto plazo	\$ 30.000,00	\$ 27.552,57
Cuentas por pagar varios	\$ 10.412,43	\$ 6.331,27
Otros pasivos corrientes	\$ 6.151,91	\$ 5.851,91
<b>Total de pasivos corrientes</b>	<b>\$ 142.374,55</b>	<b>\$ 455.600,09</b>
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>\$ 142.374,55</b>	<b>\$ 455.600,09</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Aporte de los socios	\$ 350.654,16	\$ 431.365,14
Reservas	\$ 502,72	\$ 502,72
Otros aportes patrimoniales	\$ 1.691,37	\$ 2.409,50
<b>Total de patrimonio</b>	<b>\$ 352.848,25</b>	<b>\$ 434.277,36</b>
<b>Total de PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 495.222,80</b>	<b>\$ 889.877,45</b>

**Anexo N. 8 Estado de Resultados Integral del periodo 2017 – 2018.**

<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE "HORIZONTE PENINSULAR"</b>		
<b>Estado de Resultados Integral</b>		
<b>Periodo 2017-2018</b>		
	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>INGRESOS</b>		
Ingresos por ventas	\$ 95.840,90	\$ 130.651,44
Cuotas de administración	\$ 197.000,00	\$ 186.000,00
Otros ingresos	\$ 19.457,33	\$ 39.017,80
Ingresos por intereses bancarios	\$ 1.130,63	\$ 2.325,03
Utilidad en venta de Propiedad, Planta y Equipo	\$ 128,57	\$ -
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>\$ 313.557,43</b>	<b>\$ 357.994,27</b>
<b>COSTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTAS</b>		
Costo de venta	\$ 92.944,07	\$ 89.910,03
<b>TOTAL DE COSTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 92.944,07</b>	<b>\$ 89.910,03</b>
<b>GASTOS</b>		
<b>Gastos de personal</b>		
Remuneraciones	\$ 57.269,36	\$ 61.538,23
Beneficios sociales	\$ 11.462,79	\$ 9.751,32
Gastos de alimentación, movilización y refrigerios	\$ 3.698,02	\$ 133,01
Aporte al IESS	\$ 12.030,03	\$ 13.513,95
Pago de dietas	\$ 24.265,46	\$ 25.127,63
Otros gastos de personal	\$ -	\$ 83,33
<b>TOTAL DE GASTO DE PERSONAL</b>	<b>\$ 108.725,66</b>	<b>\$ 110.147,47</b>
<b>Gastos generales</b>		
Seguros y reaseguros	\$ 10.861,11	\$ 17.946,72
Mantenimiento y reparación	\$ 4.231,64	\$ 3.964,48
Materiales y suministros	\$ 3.025,15	\$ 2.711,40
Sistemas tecnológicos	\$ 9.908,10	\$ 12.796,40
Impuestos contribuciones y multas	\$ 21.390,74	\$ 22.166,20
Servicios varios	\$ 23.024,56	\$ 19.788,94
Depreciaciones	\$ 2.042,53	\$ 5.972,46
Servicios básicos	\$ 5.697,17	\$ 5.279,69
Otros gastos	\$ 8.411,67	\$ 17.176,43
Movilizaciones y viáticos	\$ 4.295,15	\$ 5.264,59
Gasto por mantenimiento de buses	\$ -	\$ 22.716,99
Refrigerios	\$ 1.789,03	\$ 3.025,00
<b>TOTAL DE GASTOS GENERALES</b>	<b>\$ 94.676,85</b>	<b>\$ 138.809,30</b>
<b>Gastos financieros</b>		
Intereses	\$ 1.175,13	\$ 5.961,53
Gastos bancarios	\$ 914,64	\$ 380,52
<b>TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>\$ 2.089,77</b>	<b>\$ 6.342,05</b>
<b>Otros gastos</b>		
Arriendo local	\$ 2.853,92	\$ 2.935,92
Imprevistos	\$ 10.996,56	\$ 4.021,25
Gastos por mantenimiento de cancha deportiva	\$ -	\$ 1.772,98
Pérdidas en venta de Propiedad , Planta y Equipo	\$ 928,17	\$ 2.257,14
Otras pérdidas en activos	\$ -	\$ 1.080,00
<b>TOTAL DE OTROS GASTOS</b>	<b>\$ 14.778,65</b>	<b>\$ 12.067,29</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 342,43</b>	<b>\$ 718,13</b>

**Anexo N. 9 Análisis Vertical de los Estados Financieros 2017 – 2018.**

<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE "HORIZONTE PENINSULAR"</b>				
<b>Estado de Situación Financiera</b>				
<b>Análisis Vertical</b>				
	<b>Al 31 - dic. - 2017</b>		<b>Al 31 - dic. - 2018</b>	
	<b>Saldos</b>	<b>%</b>	<b>Saldos</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVOS</b>				
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>				
<b>Disponibles</b>				
Caja	\$ 1.850,51	0,37%	\$ 2.332,89	0,26%
Bancos y otras instituciones financieras	\$ 2.328,64	0,47%	\$ 2.616,65	0,29%
Cooperativas de ahorro y crédito	\$ 27.590,05	5,57%	\$ 64.757,40	7,28%
<b>Total de activos disponibles</b>	<b>\$ 31.769,20</b>		<b>\$ 69.706,94</b>	
<b>Activos Financieros</b>				
Cuentas por cobrar socios deudas anteriores	\$ 32.554,16	6,57%	\$ 5.549,00	0,62%
Cuentas por cobrar socios Daquilema	\$ 44.775,89	9,04%	\$ 32.386,92	3,64%
Cuentas por cobrar por venta de mercaderías	\$ 20.758,46	4,19%	\$ 26.391,37	2,97%
Cuentas por cobrar convenios con el IESS	\$ -	0,00%	\$ 3.753,00	0,42%
Cuentas por cobrar crédito Vehículos	\$ 206.841,65	41,77%	\$ 189.868,26	21,34%
Cuentas por cobrar socios terreno ballenita	\$ -	0,00%	\$ 22.000,00	2,47%
Cuentas por cobrar empleados	\$ 4.557,88	0,92%	\$ 2.023,48	0,23%
Anticipo a proveedores	\$ 24.310,63	4,91%	\$ 4.843,32	0,54%
Cuentas por cobrar minutos caídos CITSE	\$ -	0,00%	\$ 121,00	0,01%
Cuentas por cobrar absorción de cupos	\$ -	0,00%	\$ 33.864,49	3,81%
Cuentas por cobrar seguro Hispana	\$ 1.288,17	0,26%	\$ -	0,00%
Cuentas de orden obligaciones socios	\$ (248.072,74)	-50,09%	\$ -	0,00%
Inventarios	- \$ 12.427,58	2,51%	\$ 21.043,67	2,36%
Otros activos corrientes	\$ 1.026,39	0,21%	\$ 956,06	0,11%
<b>Total de activos financieros</b>	<b>\$ 100.468,07</b>		<b>\$ 342.800,57</b>	
<b>TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 132.237,27</b>		<b>\$ 412.507,51</b>	
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>				
Propiedad Planta y Equipo				
Terrenos	\$ 38.980,00	7,87%	\$ 60.980,00	6,85%
Edificios locales	\$ 279.382,44	56,42%	\$ 281.457,44	31,63%
Construcciones en proceso	\$ 41.088,29	8,30%	\$ 47.475,82	5,34%
Muebles y enseres	\$ 8.601,80	1,74%	\$ 12.512,20	1,41%

Equipo de oficina	\$ 10.296,20	2,08%	\$ 9.539,06	1,07%
Equipos de computación	\$ 4.328,54	0,87%	\$ 6.069,62	0,68%
Vehículos	\$ -	0,00%	\$ 85.000,00	9,55%
Depreciación acumulada	\$ (19.691,74)	-3,98%	\$ (25.664,20)	-2,88%
<b>Total de activos no corrientes</b>	\$ 362.985,53		\$ 477.369,94	
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 495.222,80</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$ 889.877,45</b>	<b>100,00%</b>
<b>PASIVOS</b>				
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>				
Cuentas por pagar proveedores	\$ 26.866,52	18,87%	\$ 30.244,58	6,64%
Obligaciones por pagar SRI	\$ 3.773,18	2,65%	\$ 2.124,05	0,47%
IESS Obligaciones por pagar	\$ 1.259,39	0,88%	\$ 1.228,63	0,27%
Liquidaciones por pagar	\$ 9.077,29	6,38%	\$ -	0,00%
Ahorro socios (a la vista)	\$ -	0,00%	\$ 64,00	0,01%
Ahorro extra de socios	\$ 18.399,63	12,92%	\$ 12.990,26	2,85%
Ahorro interno de accidente	\$ (595,49)	-0,42%	\$ 18.389,11	4,04%
Permisos de salidas	\$ -	0,00%	\$ 33,00	0,01%
Minutos caídos	\$ 17.205,91	12,08%	\$ 38.603,91	8,47%
Ahorro de vehículos	\$ 209.827,66	147,38%	\$ 309.724,39	67,98%
Minutos caídos adicionales	\$ 930,97	0,65%	\$ 855,00	0,19%
Ahorros personales seguro IESS	\$ 1.053,06	0,74%	\$ 1.607,41	0,35%
Ahorro absorción de cupos	\$ 14.853,74	10,43%	\$ -	0,00%
Cuentas de orden obligaciones de socios	\$ (206.841,65)	-145,28%	\$ -	0,00%
Obligaciones por préstamos a corto plazo	\$ 30.000,00	21,07%	\$ 27.552,57	6,05%
Cuentas por pagar varios	\$ 10.412,43	7,31%	\$ 6.331,27	1,39%
Otros pasivos corrientes	\$ 6.151,91	4,32%	\$ 5.851,91	1,28%
<b>Total de pasivos corrientes</b>	<b>\$ 142.374,55</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 455.600,09</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>\$ 142.374,55</b>		<b>\$ 455.600,09</b>	
<b>PATRIMONIO</b>				
Aporte de los socios	\$ 350.654,16	99,38%	\$ 431.365,14	99,33%
Reservas	\$ 502,72	0,14%	\$ 502,72	0,12%
Otros aportes patrimoniales	\$ 1.691,37	0,48%	\$ 2.409,50	0,55%
Total de patrimonio	\$ 352.848,25	100%	\$ 434.277,36	100%
<b>Total de PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 495.222,80</b>		<b>\$ 889.877,45</b>	

**Anexo N. 10 Análisis Vertical del Estado de Resultado Integral 2017 – 2018.**

<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE “HORIZONTE PENINSULAR”</b>				
<b>Estado de Resultados Integral</b>				
<b>Análisis vertical del periodo 2017-2018</b>				
	<b>Al 31 - dic. - 2017</b>		<b>Al 31 - dic. - 2018</b>	
	<b>Saldos</b>	<b>%</b>	<b>Saldos</b>	<b>%</b>
<b>INGRESOS</b>				
Ingresos por ventas	\$ 95.840,90	30,57%	\$ 130.651,44	36,50%
Cuotas de administración	\$ 197.000,00	62,83%	\$ 186.000,00	51,96%
Otros ingresos	\$ 19.457,33	6,21%	\$ 39.017,80	10,90%
Ingresos por intereses bancarios	\$ 1.130,63	0,36%	\$ 2.325,03	0,65%
Utilidad en venta de Propiedad, Planta y Equipo	\$ 128,57	0,04%	\$ -	0,00%
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>\$ 313.557,43</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 357.994,27</b>	<b>100,00%</b>
<b>COSTOS DE PRODUCCIÓN Y VENTAS</b>				
Costo de venta	\$ 92.944,07		\$ 89.910,03	
<b>TOTAL DE COSTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 92.944,07</b>	<b>29,64%</b>	<b>\$ 89.910,03</b>	<b>25,11%</b>
<b>GASTOS</b>				
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>				
Remuneraciones	\$ 57.269,36	18,26%	\$ 61.538,23	17,19%
Beneficios sociales	\$ 11.462,79	3,66%	\$ 9.751,32	2,72%
Gastos de alimentación, movilización y refrigerios	\$ 3.698,02	1,18%	\$ 133,01	0,04%
Aporte al IESS	\$ 12.030,03	3,84%	\$ 13.513,95	3,77%
Pago de dietas	\$ 24.265,46	7,74%	\$ 25.127,63	7,02%
0Otros gastos de personal	\$ -	0,00%	\$ 83,33	0,02%
<b>TOTAL DE GASTO DE PERSONAL</b>	<b>\$ 108.725,66</b>	<b>34,67%</b>	<b>\$ 110.147,47</b>	<b>30,77%</b>
<b>GASTOS GENERALES</b>				
Seguros y reaseguros	\$ 10.861,11	3,46%	\$ 17.946,72	5,01%
Mantenimiento y reparación	\$ 4.231,64	1,35%	\$ 3.964,48	1,11%
Materiales y suministros	\$ 3.025,15	0,96%	\$ 2.711,40	0,76%
Sistemas tecnológicos	\$ 9.908,10	3,16%	\$ 12.796,40	3,57%
Impuestos contribuciones y multas	\$ 21.390,74	6,82%	\$ 22.166,20	6,19%
Servicios varios	\$ 23.024,56	7,34%	\$ 19.788,94	5,53%
Depreciaciones	\$ 2.042,53	0,65%	\$ 5.972,46	1,67%
Servicios básicos	\$ 5.697,17	1,82%	\$ 5.279,69	1,47%
Otros gastos	\$ 8.411,67	2,68%	\$ 17.176,43	4,80%
Movilizaciones y viáticos	\$ 4.295,15	1,37%	\$ 5.264,59	1,47%
Gasto por mantenimiento de buses	\$ -	0,00%	\$ 22.716,99	6,35%
Refrigerios	\$ 1.789,03	0,57%	\$ 3.025,00	0,84%
<b>TOTAL DE GASTOS GENERALES</b>	<b>\$ 94.676,85</b>	<b>30,19%</b>	<b>\$ 38.809,30</b>	<b>38,77%</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>				
Intereses	\$ 1.175,13	0,37%	\$ 5.961,53	1,67%
Gastos bancarios	\$ 914,64	0,29%	\$ 380,52	0,11%
<b>TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>\$ 2.089,77</b>	<b>0,67%</b>	<b>\$ 6.342,05</b>	<b>1,77%</b>
<b>OTROS GASTOS</b>				
Arriendos locales	\$ 2.853,92	0,91%	\$ 2.935,92	0,82%
Imprevistos	\$ 10.996,56	3,51%	\$ 4.021,25	1,12%
Gastos por mantenimiento de cancha deportiva	\$ -	0,00%	\$ 1.772,98	0,50%
Pérdidas en venta de Propiedad , Planta y Equipo	\$ 928,17	0,30%	\$ 2.257,14	0,63%
Otras pérdidas en activos	\$ -	0,00%	\$ 1.080,00	0,30%
<b>TOTAL DE OTROS GASTOS</b>	<b>\$ 14.778,65</b>	<b>4,71%</b>	<b>\$ 12.067,29</b>	<b>3,37%</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 342,43</b>	<b>0,11%</b>	<b>\$ 718,13</b>	<b>0,20%</b>

***Anexo N. 10 Fotografías.***



**Entrevista al Sr. Gerente General**



**Entrevista a la Contadora General**



Encuesta realizada al Sr. presidente



Encuesta realizada al Auxiliar Contable



Personal contable de la cooperativa

## Anexo N. 11 Carta Aval.

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL  
**HORIZONTE PENINSULAR**  
R.U.C. 0992132787001



### CARTA AVAL

La Libertad, Octubre 30 del 2018,

Lcda.  
María Fernando Alejandro Lindao,  
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA,  
Ciudad.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente, la Cooperativa de Pasajeros "HORIZONTE PENINSULAR", con domicilio en Av. 12b, entre las calles 43 y 46 del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, tiene a bien dejar constancia que extiende la CARTA DE ACEPTACIÓN, a la señorita JOSSELYN LIZBETH TOMALA COBOS, portadora de la C.I. No. 092367098-8, estudiante de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORIA, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que realice el trabajo de Titulación – Tesis con el tema "CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS HORIZONTE PENINSULAR DEL CANTON LA LIBERTAD, AÑO 2017".

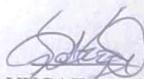
La Cooperativa se compromete a brindarle todas las facilidades que el caso amerita, con lo que respecta a la información necesaria para el desarrollo del trabajo a realizar.

Particular que comunicamos, para los fines pertinentes,

Atentamente,

  
Sr. Carlos NUÑEZ Flores,  
PRESIDENTE.-



  
Sr. Jorge YUCAILLA Sinalin,  
GERENTE.

C. C. Archivo,

Vía a Santa Elena Km. 1 ½ Enríquez Gallo  
y Av. 12 s/n e/ calle 44 y 45  
E-mail: hori\_peninsular1112@hotmail.com  
Telf.: 2933020

La Libertad - Santa Elena - Ecuador