



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Programa de Posgrado en Contabilidad y Auditoría

TESIS DE GRADO

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA
COSTEÑITA”

**PREVIO A LA OBTENCIÓN AL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y DE AUDITORIA

AUTOR

ING. BÉLGICA VIVIANA CHASI MOREJÓN

ASESOR

DRA. TAHIMI ACHILLIE VALENCIA

Diciembre - 2020

TRIBUNAL DE GRADO

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado
Cumplimiento a los requisitos exigidos por el
Reglamento de grado de la PUCESE previo a la
obtención del título de Magister en Contabilidad
y Auditoría.

Dra. Tahimi Achillie Valencia
DIRECTOR DE TESIS

F. _____

Mgt. Cristina Cervantes
LECTOR 1

F. _____

Mgt. Gabriela Moreno
LECTOR 2

F. _____

Mgt. Orlin Alava Chila
COORDINADOR DE POSTGRADOS

F. _____

Mgt. Alex Guash Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

Esmeraldas, Ecuador, 2020

DECLARACION DE AUTENTICIDA Y RESPONSABILIDAD

Yo Ing. Chasi Morejón Bélgica Viviana, portadora de cédula de ciudadanía N° 080283190-9, declaro que los resultados obtenidos de esta investigación titulada “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA”, son de absoluta responsabilidad, conozco y acepto el derecho de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Esmeraldas en base al art. 101 del reglamento general de estudiantes del acto de graduación, de publicar este trabajo por cualquier medio de ser este requisito para la obtención de mi título Magister en Contabilidad y Auditoría, el uso que la PUCE-Esmeraldas hiciera de este trabajo no implica afectación alguna a mi integridad.

Ing. Bélgica Viviana Chasi Morejón

C.I. 080283190-9

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mi madre y a mi esposo, por su apoyo incondicional, quienes han estado a mi lado en todo momento para darme fuerzas con sus palabras de aliento; a mi padre que con sus ocurrencias me daba palabras de ánimos vamos hija, si puedes y a mi sobrina; Suharmy Zambrano para ser un ejemplo, cuando uno se propone un objetivo se lucha para alcanzarlo pese a cualquier adversidad que la vida nos presenta.

Finalmente, dedico mi trabajo a todas aquellas personas que creyeron en mí, especialmente a mí familia y mis amigos, confidentes y consejeros.

AGRADECIMIENTO

Primero quiero dar gracias a DIOS, por darme la fortaleza de seguir adelante, también porque puso en mi camino excelentes personas que han sido mi apoyo y compañía durante todo este proceso de trabajo de investigación.

A LA COOPERATIVA LA COSTEÑITA Cía. Ltda., quienes me brindaron la apertura, confianza y colaboración necesarias para la investigación.

A MI ASESORA MGT. DRA. TAHIMI ACHILLIE, quien con su guía, apoyo y paciencia ayudó para la realización y culminación del presente trabajo investigativo

Son muchas las personas que han formado parte de este proceso de estudio a las que me encantaría agradecerles por brindarme su amistad, sus consejos, ánimo, quiero agradecerles infinitamente por formar parte de mi vida. Para todos y cada de uno de ellos muchas gracias y que Dios los bendiga siempre.

Bélgica

ÍNDICE DE CONTENIDO

TRIBUNAL DE GRADO.....	ii
DECLARACION DE AUTENTICIDA Y RESPONSABILIDAD.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	5
1. MARCO TEÓRICO	5
1.1 Bases teóricas - científicas.....	5
1.1.1 Generalidades de las Empresa.....	5
1.1.2 Sistema de Control Interno.....	7
1.1.3 Base Legal.....	15
1.2 Antecedentes.....	16
CAPITULO II	19
2. MARCO METODOLÓGICO	19
2.1 Contexto de la investigación.....	19
2.2 Metodología de la investigación	20
2.3 Población y muestra.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos utilizados	21
2.5 Procedimientos para la recolección y análisis de datos	21

CAPITULO III.....	23
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	23
3.1 Análisis de datos	23
3.1.1 Aspectos organizacionales actuales	23
3.1.2 Políticas y procedimiento de control interno	28
CAPITULO IV	32
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
4.1 Conclusiones	32
4.2 Recomendaciones	33
CAPÍTULO V.....	34
PROPUESTA:	34
5.1. TITULO DE LA PROPUESTA:.....	34
MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA.....	34
5.1.1. Presentación.....	34
5.1.2. Justificación de la propuesta.....	35
5.1.3. Objetivo	36
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los entrevistados	21
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Componentes del Sistema de Control Interno	8
Figura 2 Proceso de control interno administrativo	11

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo diseñar un sistema de Control Interno Administrativo adaptado a la Cooperativa de Transporte “La Costeñita”. La metodología utilizada tuvo un enfoque cualitativo, de alcance descriptivo no experimental. La técnica para la recogida de la información fue la entrevista dirigida al personal administrativo. Los resultados reflejan debilidades en los procedimientos de pago y recaudación del efectivo. Se concluye que es necesario elaborar un manual de control interno administrativo adaptado a las necesidades y el giro de negocio, todo esto con el afán de salvaguardar los recursos que permita el cumplimiento permanente de las normas y lineamientos establecidos en la institución.

PALABRAS CLAVE:

Control interno; manual de procedimientos; procesos administrativos; políticas internas; Cooperativa de transportes.

ABSTRACT

The objective of this work was to design an Internal Administrative Control system adapted to the “La Costeñita” Transport Cooperative. The methodology used had a qualitative approach, with a non-experimental descriptive scope. The technique for collecting the information was the interview directed to the administrative staff. The results reflect weaknesses in the cash collection and payment procedures. It is concluded that it is necessary to develop an internal administrative control manual adapted to the needs and the business line, all with the aim of safeguarding the resources that allow permanent compliance with the standards and guidelines established in the institution.

KEYWORDS:

Internal control; Procedures manual; administrative processes; Internal Politics; Transport cooperative.

INTRODUCCIÓN

- **Presentación del tema**

Los vertiginosos cambios políticos, económicos y socio cultural, ha generado que las empresas se vean en la necesidad de controlar con mayor rigurosidad sus operaciones, con el fin de garantizar el alcance de sus logros que contribuyen a la sostenibilidad y competitividad de su actividad.

En la actualidad, las empresas sean pequeñas o grandes indistintamente de sus actividades que realicen, demandan implementar algunos procedimientos internos con la finalidad de proteger sus recursos y por ende los de sus socios. En este sentido, se debe tomar en consideración que los monitoreo no deben ser mediciones indistintas, sino un conjunto de actividades que permitan el logro de las metas, facilitando el desarrollo de la empresa, mediante un control interno idóneo que permita la toma de decisiones a los administradores de manera oportuna y acertada. (Mena, 2017).

El control interno es una herramienta indispensable que permite crear políticas y procedimientos que deben ser coordinarlos, de tal manera que se pueda corregir, evaluar y mitigar los riesgos. Es así como, este sistema posibilita descubrir errores e irregularidades en la organización y conlleva al crecimiento y sostenibilidad junto con el aseguramiento de la información (Sierra, 2015) administrativa, contable y financiera de la organización.

La presente investigación hace referencia al Sistema de control interno administrativo, que puede ser definido como un instrumento que apoya la gestión administrativa, facilitando la toma de decisiones más adecuada para la organización. Se lo considera también, como un elemento importante en la administración de cualquier organización, activa las políticas en su conjunto, logrando así los objetivos planteados por la entidad (Cedeño, 2018).

Bajo estas consideraciones se propone el tema Diseño de un sistema de control interno en el cual se definan, políticas y procedimientos a seguir en determinado proceso administrativo de la Cooperativa de transporte La Costeñita., creada en el año 1973 con la finalidad principal de dar el servicio de movilización a la ciudadanía de la provincia de Esmeraldas.

- **Planteamiento y formulación del problema**

En todo negocio una de las funciones principales de la administración es revisar la definición clara de los objetivos y metas propuesta por la entidad.

Fernández (2015) indica que, en la actualidad, el control interno es una herramienta importante en el nivel operativo, financiero, contable y jurídica, la misma que permite a la gerencia tener información razonable. El autor concluye que el control interno tiene su importancia en las organizaciones en cuanto permite tener información veraz y confiable. Sin embargo, las empresas tienen la necesidad de controlar sus procesos para de esta manera lograr sus objetivos propuestos. En este contexto, dentro de la localidad de Esmeraldas, se ha escogido la Cooperativa de Transporte “La Costeñita”.

La Costeñita, inició sus operaciones el 25 de Julio de 1973, cuya actividad principal es brindar un servicio a los usuarios del transporte público y provincial. Como componente principal para lograr mantener un control sobre las diferentes actividades de la empresa, se hace importante que ésta posea un sistema de control interno eficaz, que permita evaluar la gestión operativa - administrativa de la cooperativa y con estos resultados poder tomar las decisiones necesaria para corregir los desfases y reorientar el trabajo hacia la búsqueda de los objetivos propuestos.

Ante lo expuesto se planteó resolver la siguiente interrogante

¿Es necesario el diseño de un sistema de control interno administrativo para la Cooperativa de Transporte” La Costeñita”?

- **Justificación**

El sistema de control interno constituye uno de los instrumentos principales en las organizaciones, por cuanto posibilita evaluar la gestión administrativa y sus resultados, ya que permite dar seguimiento a la ejecución de actividades dentro de un proceso, a través de lineamientos que deben cumplirse para mejorar la ejecución y desarrollar una buena gestión.

El control interno administrativo permite a las instituciones una mejor gestión de sus recursos, mediante la correcta obediencia a las determinadas políticas planteadas, con las que se tiene un mayor nivel de confiabilidad en los datos y por ende una contribución a la consecución de sus objetivos planteados (Benítez, 2014).

La Cooperativa de transporte la Costeñita desarrolla sus actividades administrativas y financieras mediante aportaciones de socios, bienes, asistencias, plan de ahorro, vigilancias, actividades de eventos sociales, entre otros, que deben ser controladas.

El estudio que se presenta se realiza considerando algunos intereses en este caso:

- Profundizar en esta investigación desde la línea de normas y procedimientos del control interno.
- Asimismo, aportar con resultados para el mejoramiento de la Cooperativa.
- En el ámbito profesional, el interés versó en la importancia del Control interno en una organización.

Esta investigación tendría como beneficiario directo a la Cooperativa de transporte la Costeñita, ya que con los resultados se podrá desarrollar mejoras en los controles de las áreas más sensibles o vulnerables de la entidad. De esta manera, se estaría salvaguardando los recursos que posee, mediante un sistema de control interno administrativo más eficiente como herramienta para la toma de decisiones de los directivos.

- **Objetivos**

Objetivo general

Diseñar un sistema de Control Interno Administrativo adaptado a la Cooperativa de transporte “La Costeñita”

Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual de la Cooperativa de transporte “La Costeñita”
- Proponer políticas de control interno administrativo que guíen las actividades de la cooperativa.
- Elaborar manual de procedimientos de control interno administrativo para este tipo de negocio.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teóricas - científicas

Con el propósito de plasmar desde la literatura científica la elaboración de esta investigación se procede a desarrollar algunas bases teóricas relacionadas al Control interno administrativo en las organizaciones como tema de investigación.

1.1.1 Generalidades de las Empresa

El sector empresarial se ha diversificado a nivel internacional, nacional y local, representando un segmento de alto interés económico y productivo para la sociedad y la economía que se desarrollan a través de diferentes empresas, que llegan a tener éxitos a través de varios componentes que son fundamentales para la adopción de medidas correctivas idónea. El termino Empresa, es considerado desde un criterio simple como “El grupo de elementos de producción constituidos con un objetivo concreto, producir el bien o servicio determinado, para que los clientes consuman” (López Martínez, 2012, p.27).

López Martínez, sostiene que las empresas son importante debido que mediante su constitución se materializan todos los objetivos y metas de quienes la conforman, favoreciendo el desarrollo humano como fin principal, aportan de manera directa al desarrollo económico de una nación y promueven la libre oferta y demanda que impulsan de la actividad económica dentro de un país, dinamizando la interacción financiera de sus integrantes (p.111) y se clasifican, por actividad, Industriales, comerciales y de servicios (p.57).

Las empresas de servicios son aquellas, cuya actividad principal es proveer servicios a las personas o empresas que lo necesitan. Y por último las empresas de servicios, que según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo INEC (2012) están relacionadas a proveer suministro energías, distribución de agua, construcción, transporte, alojamiento, información, financieras, inmobiliarias, científico técnico, administrativos,

administración pública, enseñanza, salud, artes, otros servicios. Y dentro del servicio de transporte se encuentran las Cooperativas.

El sistema cooperativo según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero del art 21 es el grupo de cooperativas reconocidas como sociedades conformadas por personas organizadas de manera voluntaria para satisfacer sus necesidades en común, a través de una entidad de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personería jurídica e interés, (Asamblea Nacional, 2011), La organización de los sujetos con el fin de conformar una cooperativa es solo el comienzo y no la solución, ya que éstas vendrán en la medida en que se trabaje por el fin en común que los llevo a unirse. El Sistema cooperativo a nivel de países desarrollados es muy fuerte, sin embargo, no ocurre lo mismo en países en vía de desarrollo, donde las cooperativas de acuerdo con la actividad que desarrollen están distribuidas en grupos de producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Las cooperativas de transporte, como parte de las operadoras sujetas a la Ley orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV) son aquellas organizaciones constituidas con el objeto de prestar el servicio de transporte de personas o bienes, por vía aérea, terrestre, fluvial o marítima (Superintendencia de Compañía Popular y Solidaria, 2014). Esta ley de acuerdo con el art 1 tiene como objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano.

Estas cooperativas de transporte asentadas en el registro de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria deben cumplir con su información contable administrativa y financiera. Sus operaciones deben ser supervisadas mediante la implementación de ciertos controles internos que permitan evitar errores e irregularidades.

1.1.2 Sistema de Control Interno

El sistema de control interno son todos los procedimientos, políticas y lineamientos a través de los cuales la administración supervisa las actividades de una unidad financiera. Estos instrumentos son desarrollados con el fin de medir los riesgos y tener información fiable para lograr alcanzar los objetivos y metas de la institución (Estupiñan, 2015, p. 19).

Por otro lado, la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad plantea que IASSB (2013) mediante la Norma Internacional de Auditoría NIA 315, define al control interno como:

El proceso diseñado, implementado, y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y la eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables (p.2).

A partir de estas definiciones se puede deducir que el control interno es una herramienta que contribuye a que las empresas puedan manejar sus procesos en referencia a parámetros que guían su curso, procedimientos que al ser evaluados dan paso a que los propietarios logren tomar medidas correctivas.

Su importancia está dada por cuanto representa un papel fundamental en la gestión administrativa de una empresa, haciendo que todos los movimientos que realice la entidad sean dentro de lo planificado y en función de los objetivos y metas organizacionales propuestas (Barquero, 2013).

La efectividad de un sistema de control interno está dada porque cumple ciertas características que lo vuelven más interesante y satisfactorio, según Rodríguez (2016) menciona que debe ser oportuno, cuantificable, medible, calificable y confiable. Además, se caracteriza por ser un proceso, que lo llevan a cabo todos los actores y responsable de los diferentes niveles de la empresa que velan por su cumplimiento dentro de cada área. Otra de sus características es que garantiza una información una información razonable facilitando el logro de los objetivos planteados.

➤ Componentes del Sistema de Control interno

De acuerdo a COSO, 2013, se presenta los componentes para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno integrado, como se refleja en la siguiente figura N.1.



Figura 1 Componentes del Sistema de Control Interno

- Componente Entorno de Control, que son todas las normas y lineamientos en las cuales se desenvuelve el control interno de la empresa. El entorno de control, involucra la fidelidad, honestidad y la ética de la empresa (Estupiñan Gaitan, 2015, p.7).
- Componente de Evaluación de Riesgos, que consiste en la probabilidad de que un hecho suceda y afecte de manera negativa al logro de las metas planteadas por la organización. Es una acción dinámica e interactiva que específica y mide los posibles riesgos (Rivera, Forero, & Cantillo, 2018).

- Componente de Actividades de Control, base fundamental para minimizar los posibles riesgos y llevar a cabo la consecución efectiva de los objetivos propuestos por la empresa (Argueso, 2019).
- Componente de la Información y Comunicación, muy necesaria para que la empresa pueda tener el suficiente flujo de datos informativos que permitan apoyar a otros procesos de control interno, con el fin de estar actualizados y sincronizados con las metas que se persiguen (Guerrero, 2015).
- Componente de las Actividades de Supervisión, que no son más que las mediciones continuas de cada elemento, para saber si cada uno de ellos cumplen con sus principios, están presentes y funcionan. (Estupiñan, 2016)

Los cinco componentes se correlacionan entre sí y se aplican de manera integrada, promovidos por el estilo de administración y dirección, para conocer si el sistema es eficaz o no.

➤ Evaluación del Sistema de Control Interno

Son el grupo de actividades que permite la modernización institucional pública o privada a través del cumplimiento de normas que garantizan la gestión administrativa, buscando incentivar a la organización de las entidades para lograr el manejo eficiente, eficaz de sus recursos (Yolima, 2010). Este autor manifiesta que existen varios métodos de evaluación, tales como:

- Muestreo estadístico, ejecutados a través de muestras estadísticas de altos volúmenes de información.
- Cuestionario, que consiste en la evaluar mediante preguntas, a los responsables de las diferentes áreas analizadas.
- Narrativo, que constituye una descripción minuciosa de los lineamientos para los distintos departamentos.
- Gráfico, que son los flujogramas, que expresan la estructura organizacional de los departamentos analizados y sus lineamientos, usando caracteres conocidos y notas aclaratorias.

Existen varios métodos para medir el sistema de control interno de una entidad, de todos los anteriormente mencionados, la administración analizará y aplicará el que considere más idóneo y alineado con la consecución de las metas y objetivos propuestos por la entidad.

➤ Etapas para implementar el sistema de control interno

Se deberá en primera instancia preparar el terreno, que consiste en socializar con todo el personal involucrado de las áreas, lo que se quiere hacer, como se lo va a aplicar y la importancia y demás beneficios que conlleva el tener un buen control interno establecido e instaurado al interior de la empresa. Existen varias fases que deben seguirse de manera secuencial para la aplicación correcta de un buen control interno, se tiene (Pelazas, 2015). El autor manifiesta los siguientes, recabar datos, clasificar los datos, determinar, analizar los procesos, valorar el control interno su gestión e implementación, seguimiento y ajuste.

Respecto a esta última etapa, una vez que el sistema de control interno esté diseñado, los responsables de la organización serán los indicados para proceder a implementarlo en cada una de las áreas y de esa manera garantizar su cumplimiento, por medio de un proceso de seguimiento continuo. Este seguimiento al sistema de control interno va a evitar el cometimiento de errores con el afán de optimizar los recursos propios, que contribuyan el cumplir los procedimientos establecidos (Mendoza, García, Delgado-, & Barreiro, 2018).

➤ Clasificación del sistema de control interno

Se clasifica en 2 grandes grupos: Control Contable, que contiene el plan de la entidad, pero este tipo de control se encarga de custodiar los activos de la entidad, con el fin de que sus estados financieros sean razonables (Benítez & López, 2016) y el Control interno administrativo que es la planificación que asume la organización con sus respectivos procedimientos, para ayudar a la consecución de los objetivos.

➤ Sistema de Control Interno Administrativo

Constituye el conjunto de normas y lineamientos orientados a la planificación, teniendo como fin el logro de las metas de la entidad y su finalidad es eliminar los desperdicios e incrementar la eficiencia en las operaciones de la compañía (Rubio, 2015), El autor manifiesta, que este sistema representa la manera de mantener el control administrativa de la empresa, estableciendo un proceso que va desde la planeación, a la organización, dirección, y control de las actividades. Como lo expresa la siguiente figura.



Figura 2 Proceso de control interno administrativo
Fuente: Rubio (2015)

Estos elementos conforman el proceso administrativo empresarial en cualquier organización, y se considera como el conjunto ordenado de etapas continuas y sucesivas por medio de las cuales se ejecuta la administración de la empresa (Munch, 2010).

➤ Clasificación del sistema control interno administrativo

El sistema de control interno administrativo es indispensable para el establecimiento de objetivos y estrategias que contribuyan en la consecución de objetivos previamente determinados, según (Guerrero, 2015), se clasifican en:

- Controles dirección y prevención, el cual busca guiar a los miembros de la empresa hacia la consecución de objetivos corporativos, fundamentados en la misión y visión de la entidad.

- Controles estratégicos que permiten redireccionar las acciones llevadas a cabo con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados por las organizaciones y obtener los réditos económicos esperados.
- Controles correctivos, facilita el proceso de reducción de costos, el número de errores en la entidad y optimiza el uso de los recursos corporativos.

En definitiva, cada una de las clases de controles son muy importantes para para mantener orientada la empresa en el camino del desarrollo de la eficiencia y consecución de las metas organizacionales.

➤ Manuales de procedimiento de control interno

Es un instrumento fundamental para la aplicación del control interno, teniendo como fin la definición clara de las normas operativas de la empresa, las líneas de responsabilidad y autoridad, en función de los principios y objetivos preestablecidos (Pelazas Manzo, 2015). Es el conjunto de normas, lineamientos y operaciones que deben ser cumplidas de forma imprescindible para poder logras los objetivos propuestos por la empresa. Estos procedimientos, a más de establecer la manera de proceder en los sistemas de información dentro de la empresa, garantizan mayor eficacia en la ejecución de la actividad, evitando en gran medida la probabilidad de errores.

Los manuales se clasifican depende de las necesidades de la empresa, los cuales deben contar con la capacidad de proporcionar un sistema de control interno tanto en el ámbito administrativo como en el ámbito financiero, existen diversas clasificaciones, mismas que están orientadas según su utilidad. Entre los cuales tenemos según (Sierra, 2015):

- Manual de políticas administrativas
- Manual de políticas contables
- Manual de políticas financieras

Cada una de estas clases de manuales están definidas para adaptase a los requerimientos de las áreas que requieran de los lineamientos necesarios para normal desenvolvimiento de sus actividades dentro del control y la norma.

➤ Objetivos del Manual de procedimientos

Los objetivos que poseen los manuales de procedimientos proporciona instruir y capacitar de manera continua a los colaboradores de la entidad, delimitar las funciones, actividades y tareas que deben realizar los colaboradores en cada uno de sus cargos, propagar la cultura de organización en la institución para que todos trabajen por un fin en común, conformar el archivo documental de la empresa y diseñar y ejecutar procesos de medición de su cumplimiento con el fin de determinar las posibles falencias y aplicar las correcciones necesarias que mejoren los resultados (Vivanco, 2017). Esto es fundamental para que cada empleado se pueda sentir dentro de un clima organizacional que lo mantenga incentivado a desarrollar sus actividades cumplimiento con los objetivos y políticas institucionales.

➤ Políticas de control interno administrativa

Corresponden a los principios, bases de medición, y prácticas específicas adoptados por una entidad para mejorar su gestión administrativa, las principales políticas del sistema de control interno administrativo son (Carrasco, 2011):

- Acatar, cumplir y respetar la normativa de control interno
- Adaptar el control interno administrativo a la gestión organizacional, en el cual la normativa, procedimientos y mecanismos coadyuva al cumplimiento de objetivos corporativos
- Mejora el manejo de recurso de manera óptima y reducción de gastos con la finalidad de maximizar los beneficios
- Cuidar los activos
- Prevenir y mitigar acciones de fraude o deshonestas
- Acrecentar la transparencia, confiabilidad y validación de la información económica de la entidad

Todas estas políticas buscan salvaguardar los recursos con los que cuenta la empresa, desarrollando un control interno íntegro y confiable, que permita el cumplimiento permanente de las normas y lineamientos establecidos en la institución.

➤ Manual de Políticas del control interno

Las políticas son principios establecidos para proporcionar las bases de un sistema de control interno, las cuales conllevan criterios orientados para facilitar la toma de decisiones dentro de los procesos administrativos, contables y financieros. Así mismo una política permite direccionar y garantizar la razonabilidad de la información financiera, así como también la fiabilidad de los procedimientos efectuados en el levantamiento de los registros que efectúa la entidad (Ramio Matas, 2017).

El manual de políticas proporciona información importante, que se relaciona con los procesos comerciales, las expectativas de los empleados y los estándares organizacionales para el desempeño, de igual forma se requiere que las políticas individuales y procedimientos asociados respalden cada política (Mantilla Blanco, 2018).

La importancia de un manual de políticas de control interno se fundamenta en que proporciona control y equilibrio orientado a identificar irregularidades, con el fin de evadir riesgos ya sea de fraude, desperdicio de recursos., abuso, entre otros, así como también por medio de la implementación de políticas de control interno se puede resolver discrepancias, sean estas eventuales, accidentales, suscitadas dentro del desempeño operativo de cada proceso (Pereira Palomo, 2019).

➤ Contenido del manual de políticas del control interno

El contenido de los manuales de políticas de control interno se relaciona con las necesidades de cada entidad, sin embargo, se detalla de manera generalizada los puntos básicos que debe contener un manual de políticas (Mantilla, 2013).

- Título y código del procedimiento
- Introducción: detalle corto de cada procedimiento.
- Empresa: estructura de la empresa.
- Empresa: estructura micro y macro de la empresa
- Descripción de las políticas
- Fundamentación legal que sustente cada política
- Normas aplicables a la política.
- Documentos requeridos.
- Detalle de cada actividad y sus responsabilidades.

- Diagrama de flujo de cada procedimiento.

Todos los puntos anteriormente citados, son de suma importancia para la estructuración adecuada de un manual de políticas del control interno, pues, cada uno de estos aspectos aporta con la información base, necesaria para construir una completa y apropiada herramienta de control.

1.1.3 Base Legal

Corresponde al asidero legal en el cual se sustentará el diseño de un sistema de Control Interno Administrativo para la Cooperativa de Transportes la Costeñita en la ciudad de Esmeraldas, mismo que estará dentro del marco legal de las siguiente leyes y reglamentos:

- Constitución de la República de Ecuador (2008) en el artículo 211 de la Constitución Política del Estado de la República del Ecuador, determina que la Contraloría General de Estado es el organismo técnico superior de control.
- Ley de Cooperativas y Codificación (2001) en el Artículo 1 establece, que las cooperativas son formadas por personas naturales o jurídicas que por objeto planifican en beneficio social o colectivo.
- Ley Orgánica de Económica Popular y Solidaria (2018) en el Art.8 establece que, 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.
- Reglamento General a la ley de cooperativas (1966) en el Art.3 establece que, las cooperativas tienen principios universales del cooperativismo.

Este es el marco normativo sobre el cual se sustenta esta investigación para dar mayor rigor y confiabilidad de la información que se recoge mediante la literatura científica. Además, es aplicable a las actividades que viene desarrollando la Cooperativa, ya que le ayudará a evitar tener inconvenientes legales en cualquier momento.

1.2 Antecedentes

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación en la *Cooperativa de Transporte la Costeñita ciudad de Esmeraldas* se ha tomado como referencias algunos estudios relacionados al Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo en las entidades. Se hace un recorrido a nivel internacional, nacional y regional los cuales se presentan a continuación:

En México, Alvarado, Ávila, Gómez, Jarquin y Mosqueda (2019) realizaron una investigación con el objetivo de proponer un plan estratégico para la reestructuración administrativa del área de Compliance en la compañía Braskem Idesa Servicios S.A de C.V”. La metodología utilizada fue empírica en campo. Entre los resultados se identificaron algunos factores preponderantes, fortaleza en la fiabilidad de los procesos, debilidades trainings, oportunidad en el desarrollo de nuevas tecnologías y finalmente como amenazas escándalo por corrupción. Se concluye con un diseño de un Modelo Estratégico de Training y Comunicación Interna para el área de Compliance que comprende de 1 Plan con 4 Ejes Estratégicos, y 4 Líneas Estratégicas de Acción.

En otro país como Perú, Zarpan (2012) realizó un estudio que tuvo el objetivo de valorar el control interno para revelar posibles riesgos en el departamento de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca. La metodología aplicada fue de tipo no experimental con un diseño descriptivo - explicativo. Entre los resultados relevantes se pudo detectar que en la empresa no se lleva un adecuado registro de los inventarios, de la misma manera se confirmó que no existe una planificación de los recursos para cada área de acuerdo con la necesidad.

En el mismo país Castillo (2018) realizó un estudio con el objetivo de determinar al Control Interno para la efectividad de la gestión Municipal del distrito de Cieneguilla. Se aplicó la metodología naturalista, con un diseño cualitativo. De acuerdo a los resultados más relevantes, concluye que hace falta mejorar en la eficiencia de la empresa y la optimización de sus recursos mediante un sistema de control interno eficiente.

En Lima, Navarro (2017) realizó un estudio con el objetivo de establecer la correlación de las actividades administrativas y el control interno de la Superintendencia del Mercado de Valores. La metodología empleada fue la hipotética – deductiva con un diseño no experimental. Los resultados de la rho Spearman, sostienen que hay una relación

estadística alta, entre la sección administrativa de una empresa y el sistema de control interno en la Superintendencia del Mercado de Valores Lima, 2017. Se concluye en esta investigación que se debe fortalecer la administración y mejoren el control interno, a fin de contribuir al desarrollo de los procesos.

En otro recorrido por Venezuela, Barbera y Flores Antonio (2017) realizaron un estudio con el objetivo de diseñar un plan de control interno como instrumento para apoyar a la gestión administrativa. El método de investigación a utilizar fue cualitativo aplicando como técnica la de la entrevista. Entre los resultados más relevantes se observa que se debe direccionar a la empresa que se manejen en base al cumplimiento de los objetivos y metas en cuanto, a las debilidades que se encontraron se sugiere de implemente un plan de control interno soportado en el informe COSO con el fin de lograr las metas de la entidad.

En Colombia Navarro y Ramos (2016) realizaron un estudio que tuvo como objetivo diagnosticar el estado actual de las organizaciones litográficas de Barranquilla. La metodología utilizada fue de campo donde intervinieron técnicas de la observación y la entrevista semiestructurada. Entre los resultados relevantes se observó que es preciso la reorganización de los negocios. Al final concluye sosteniendo que un adecuado control interno en las entidades permite tener información oportuna, fiable y útil en la cual se puede confiar para la toma de decisiones.

A nivel nacional, en el Ecuador, Mena (2017) realizó un estudio sobre el Sistema de Control Interno para la empresa Digmasur S.A., con la finalidad de fomentar el desarrollo organizacional, disminuir los errores y maximizar la eficiencia con la optimización de los recursos con los que se cuenta. La metodología utilizada fue a través de herramientas de auditoría donde se formuló cuestionarios que evidenciaron la ineficiencia del control interno de los procesos al interior de la institución. Se propone un sistema de control interno alineados a las políticas y procedimientos de la institución que permita el logro y consecución de la planificación organizacional propuesta por la empresa Digmasur S.A.

En este mismo país Calderón (2015) realizó un estudio de un diseño de control interno administrativo en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El marco metodológico describe una investigación de tipo descriptiva documental y de campo, utilizando como técnica a la entrevista y la encuesta. La población estuvo compuesta de 66 alumnos, 10 docentes, 4 empleados administrativos y

79 pacientes. Como resultados se diseñó un sistema de control interno administrativo para la clínica Odontológica de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

De igual manera en el mismo país, Oquendo y Zapata (2019) realizaron una investigación con el objetivo ofrecer una planificación administrativa sobre todas las actividades que tiene la empresa para determinar el manejo del sistema en el área de inventario para obtener mejores resultados y mayor crecimiento de la pyme Almacén Promociones S.A., La investigación se definió mediante metodología cualitativa y técnica de investigación analítica y descriptiva. Los resultados develaron la problemática que se presenta en el área de inventarios se concluye aplicar medidas que permitan un control especial de dichas áreas, con la finalidad de establecer el uso y el manejo adecuado de las mercaderías, la apropiada custodia de las existencias.

Asimismo, Serrano (2017) realizó un estudio con el objetivo de establecer de que forma el control interno sirve como instrumento fundamental para la sección financiera y administrativa de las empresas bananeras de Machala. La Metodología que aplico fue un estudio cualitativo y de diseño bibliográfico, documental y descriptivo de la misma manera se realizó una investigación de campo se aplicó técnica de encuesta. El resultado de la investigación sostiene que la empresa posee los controles internos necesarios que garantizan una razonabilidad y legalidad de la información que se resulta como producto de las actividades diarias de la misma.

En el mismo país, Morales (2017) realizó un estudio que tiene como fin buscar solución a la problemática que hay en el aspecto de hospedaje. La metodología utilizada fue a través de una encuestas con preguntas cerradas que permitieron ser mas concretos y objetivos al momento de obtener la información necesaria para la investigación, la misma que fue evaluada de manera cualitativa y cuantitativa, y se llegó a la conclusión que al no poseer el hotel un manual de control interno, el director del departamento de recursos humano no puede establecer procedimientos que rijan la contratación de determinado perfil profesional requerido para determinada función dentro de la empresa, y si se contratara un personal este se podría ver afectado.

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Contexto de la investigación

La Cooperativa de transporte la “Costeñita, es líder en su ramo al tener buena relación con sus competidores y con sus usuarios. Está ubicada en la vía Atacames diagonal al cementerio Jardines de la Paz de la ciudad de Esmeraldas. Su objetivo es dar el servicio de Transporte de óptima calidad a la comunidad de Esmeraldas, a través del trabajo diario o basado en la comodidad, seguridad y buen trato a sus usuarios. (Coop. Transp. La Costeñita, 2020)

Su visión es, conservar y mantenerse como una entidad humana y de servicio a la comunidad satisfaciendo las expectativas de sus usuarios en cuanto al servicio de transportación, como una empresa plenamente humana y productiva de la ciudad de Esmeraldas.

Está dirigida por un presidente y a la vez el representante legal de la entidad. Es el que ejecuta las decisiones de la asamblea y concejo de administración, el mismo que vela por el funcionamiento adecuado para la puesta en marcha de la organización con el fin de alcanzar los objetivos.

En el área administrativa cuenta con una contadora con vasta experiencia quién controla la información financiera de conformidad al plan de cuentas establecido por la SEPS y, a las normas de contabilidad. Cuenta con una secretaria, encargada de llevar los documentos jurídicos de la cooperativa, los registros de la asistencia de la reunión de asamblea y atiende a un sinnúmero de socios que desempeñan ciertas carteras dentro de la directiva.

Este estudio que empezó desde el mes de enero del 2020, permitió identificar la situación actual de la administración de la cooperativa (FODA) logrando conocer la realidad en la cual se desenvuelve y para ello era necesario describir una metodología.

2.2 Metodología de la investigación

Esta investigación se desarrolló a través de un enfoque cualitativo como sostiene Acevedo, (2013), es la recopilación de los datos sin tener en cuenta generar conocimiento. Así también, Mata (2019) manifiesta que da prioridad al análisis específico y reflexivo de los significados intrínsecos que son parte del trabajo ejecutado, teniendo un alcance de tipo descriptivo que permitió recoger, analizar y presentar la información sobre la realidad de la empresa.

De acuerdo con la posición de Hernandez, Fernández y Baptista (2014) se atribuyen un diseño no experimental por el motivo que no existió el manejo de variables. Estos autores expresan que los diseños de estudios trasversales recopilan información en un solo tiempo determinado. Su finalidad es de detallar variables y estudiar la situación actual de la Cooperativa.

En relación al método, se utilizó el método inductivo que partió del estudio de analizar las debilidades, fortalezas y oportunidades de la gestión administrativa de la cooperativa de transporte “LA COSTEÑITA” con el objeto de llegar al diseño de un sistema de control interno, que incluye políticas y procedimientos.

2.3 Población y muestra

La población estuvo relacionada a dos personas que conforman el equipo administrativo, como es el Gerente y la administradora contable que proporcionaron información de primera mano por cuanto están involucrada y directa con la actividad Administrativa operativa de la Cooperativa de transporte “LA COSTEÑITA”. Su participación fue fundamental para la elaboración de la propuesta “Diseño del sistema de Control interno administrativo”

Esta investigación al tener una población finita de 2 funcionarios se define un análisis como lo expresa Morales (2012) en la cual se realiza el estudio a la totalidad de la población, que corresponde a los funcionarios con algunas características que se refleja en la tabla 1

Tabla 1: Características de los entrevistados

Participantes	N.	Sexo	Edad	Años de experiencia
Gerente	1	H	39	2
Administradora Contadora	1	M	37	17
Total	2			

Fuente: Cooperativa Costeña

2.4 Técnicas e instrumentos utilizados

La recolección de la información primaria fue mediante la técnica de la entrevista. Y estuvo dirigida al personal administrativo (Gerente y Administradora Contable). Como información secundaria se examinaron algunos documentos provenientes de la literatura científica (Artículos, tesis y libros). Y por último la información terciaria fue a través de Google académico, Dialnet entre otros buscadores relevantes para conocer del tema sujeto a estudio. El instrumento utilizado fue el guion de entrevista estructurado por dos dimensiones. La primera que hace referencia a los aspectos organizacionales compuesta por 11 preguntas y la segunda políticas y procedimientos de control interno que constan de ocho preguntas.

2.5 Procedimientos para la recolección y análisis de datos

Como se había indicado se llevaron a cabo dos entrevistas estructurada al Gerente, y Contadora de la Cooperativa que dieron su consentimiento ante la producción de datos, siendo su participación libre y voluntaria garantizando mantener la confidencialidad de los datos. Por la situación que estamos pasando (Pandemia) y no poder tener un acercamiento con los involucrados las entrevistas se enviaron mediante correos electrónico, debido a las medidas de seguridad, no se encontraban atendiendo en oficinas. En este caso, la entrevista se realizó mediante programas de comunicación del medio

como es el Zoom, videollamada y en otros casos WhatsApp en horarios establecidos por el entrevistado para no interrumpir sus actividades diarias. La Entrevista por estos medios tuvieron una duración de duración de 60 a 75. La primera Participantes N. Sexo Edad Años de experiencia Gerente 1 H 39 2 Administradora Contadora 1 M 37 17 Total 2 persona que participó fue la administradora contable que dio a conocer sus opiniones, experiencias y percepciones relacionado a la Cooperativa considerando algunos indicadores Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como, las políticas y lineamientos del control interno especialmente en el área administrativa. Luego participó el Gerente y representante legal proporcionando algunos aspectos relacionados a la organización, factores relacionados con el éxito de la empresa, controles entre otros. Con esta información recogida se procede al análisis e interpretación de los resultados en referencia a los objetivos propuestos.

CAPITULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de datos

Se detallan los resultados producto de la aplicación de la entrevista dirigida al Gerente y Contadora de la Cooperativa de Transporte la Costeñita. Este análisis cualitativo hace relación a los objetivos propuestos que incluyen aspectos organizacionales, procedimientos y políticas de control interno administrativos con sus respectivos indicadores dichos resultados fueron analizados por medio de Microsoft Word.

3.1.1 Aspectos organizacionales actuales

- Estructura organizacional de la Cooperativa

La estructura organizativa es un elemento fundamental de una empresa es la manera que se conoce se va a gestionar, de manera formal e informal. En este sentido al realizar la pregunta al (G1) de la empresa supo manifestar lo siguiente:

...Existe una estructura organizacional definida de la Cooperativa de Transporte Costeñita, cuenta con: presidente, Gerente, Concejo de vigilancia, Consejo de Administración, Contadora y secretaria.

...la entidad posee un manual de funciones; pero, carece de un diagrama de flujo, situación muy preocupante, ya que no se tiene estipulado por escrito un esquema que permita observar las actividades que se están realizando.

...A pesar de ello, si contamos con un plan operativo anual que es elaborado por mí en calidad de gerente en el mes de noviembre de cada año para el periodo siguiente y es revisado por el concejo de administración y su cumplimiento se lo realiza mediante un informe que se emite desde gerencia, y lo que no se logra a cumplir se lo toma en consideración para el próximo año.

Estos objetivos planteados por la Cooperativa han venido siendo cumplidos, dice:

... se están cumpliendo con los mismos: puesto que, en el ámbito del servicio prestado a la comunidad no se ha paralizado nunca por inoperatividad de la cooperativa y siempre se ha mantenido total compromiso con el desarrollo de la transportación en la ciudad de Esmeraldas.

Otra de las preguntas importante en este relato ha sido lo relacionado al perfil del puesto del personal que labora, el entrevistado supo indicar:

...La Cooperativa en la actualidad no tiene un manual de procedimientos para el área de control de recaudación de caja efectivo, se lo ha venido realizando de manera empírica y es lo que me preocupa como gerente porque no existe un registro de las actividades de ese perfil del puesto, de la misma manera no cuenta con un manual de procedimiento o diagrama... señorita... de pago de las adquisiciones que realiza la cooperativa, todas las actividades se las venido realizando en base a sugerencia de parte mía.

- Nivel tecnológico de la empresa

La entidad posee alto nivel de tecnología en la forma como llevan a cabo su administración, desde el año 2015 fue una de las primeras entidades que adopto el sistema de facturación electrónica, paralelamente realiza los registros de sus transacciones diaria mediante sistema en línea y en tiempo real con el soporte de un servidor tipo nube donde se guardan digitalmente todos los movimientos correspondientes a los resultados de las actividades diarias propias del giro del negocio.

En este aspecto las respuestas de los entrevistados coinciden y se apoyan entre sí.

...Es alto el nivel tecnológico en la cooperativa existen módulos de contabilidad y le comento las unidades cuentan con rastreos satelitales para ser monitoreadas, en dos meses más se implementará un módulo de caja para ser monitoreado desde gerencia día a día, estos módulos nos permiten tener la información diaria de la cooperativa (G1)

De la misma manera comenta (C1)

...Nosotros contamos actualmente de un sistema en la nube, donde se hace una facturación electrónica en lo que corresponde en las ventas de boletos, donde toda esta información está en un servidor donde a su vez se mantiene en línea y

es enviada a cada socio de la cooperativa,respecto a la información que corresponde a las actividades contables todo está inmersamente unificado a un sistema contable toda esta información en tiempo reales monitoreada de parte de contabilidades enviada la información automáticamente se transacciona todo, si decirle si es eficientemente la cooperativa la costeñita es una de la que se ha caracterizado por llevar siempre y estar actualizada en cuanto a la información, en cuanto a la innovación tecnológica.

- Recursos necesarios para manejar este negocio

En la actualidad debido a la emergencia sanitaria por la cual se encuentra pasando la humanidad, los recursos económicos para manejar este negocio, si existen, pero, de forma limitada y controlada, ya que esta cooperativa de transporte, de acuerdo con su tipo de actividad depende en un 100% de la libre operatividad de sus socios, situación que hoy en día se encuentra restringida al 50%.

En este aspecto las respuestas de los entrevistados mencionan

... en la actualidad estamos desfinanciados totalmente no contamos con saldos suficiente para el pago de los préstamos que adquirimos como cooperativa en la compra de repuestos para los vehículos cuando se dañan, todo esto se dio por lo que estamos pasando la pandemia se descoordinaron algunas actividades. (G1)

... se está trabajando con un 50 % en nivel de la transportación Inter cantonal eso disminuye las ventas los ingresos, para poder apelar a los ingresos de la cooperativa, estamos en la espera del apoyo de alguna entidad financiera en donde nos pueda realizar algún crédito financiero(C1).

- Coordinación entre la Asamblea General de Socios y las áreas administrativas y contables

La relación entre la asamblea general de socios y los departamentos administrativos y contable, está establecida de forma clara y se trabaja mediante resoluciones u oficios producto de decisiones tomadas en reuniones de asamblea, ya se está ordinaria o extraordinaria.

En este aspecto los entrevistados se manifiestan de la siguiente manera

..si hay coordinación ya que toda actividad es coordinada por la asamblea y yo como gerente realizo la ejecución y doy a conocer a las áreas administrativas y contables. En la cooperativa hay reunión de informes que es convocado por la gerencia para tratar asuntos relacionados a la ejecución del POA de acuerdo al cronograma o alguna eventualidad que se presente en la cooperativa (G1).

... todo proceso toda situación que se aplica en cuanto a la información en el área contable y administrativamente tiene el aval de la asamblea, todo pasa por el consejo administrativo y luego el ultimo que aprueba es la asamblea general de socios y si existe coordinación por lo general todo pasa por una resolución es cuando los socios se reúnen sacan sus resoluciones y eso es aplicable (C1)

- Fortalezas y Debilidades

El análisis FODA para la Cooperativa de transporte La Costeñita se puede resumir y definir en el ambiente interno: Fortalezas, la adopción continua de avances tecnológicos que facilitan la administración eficiente de la entidad. Las Debilidades, en la actualidad la cooperativa carece de manuales de procedimientos de control interno que guíen a las actividades de la cooperativa.

En este aspecto los involucrados opinan:

...la fortaleza que tenemos es la muy buena aceptación de la colectividad esmeraldeña, la cooperativa esta tecnológicamente equipada para el desarrollo de sus actividades la unidad se mantiene con un rastreo satelital GPS, tiene módulos contables para llevar el registro contable actualizado, como debilidad en mi parecer es no contar con los manuales de procedimientos donde la cooperativa pueda llevar un mejor control de sus actividades en este caso no tenemos manual de procedimiento de recaudación de caja, manual de procedimiento de funciones y un manual de procedimiento de pago de los gastos que se generan en la cooperativa. (G1).

De la misma manera coinciden en la respuesta la C2 expresa lo siguiente:

“...fortaleza es que siempre estamos innovando siempre estamos a la vanguardia de la de la situación y por eso todo nuestro proceso de ventas de boletos, de

facturación es legalmente con una factura electrónica todo está abalizado por el SRI esa es una fortaleza que mantenemos, otras fortaleza que se tiene es también que las unidades se mantiene con un rastreo satelital GPS quiere decir que se puede verificar en línea en cualquier computador con un usuario donde está la unidad, debilidades que mantiene la cooperativa en el entorno actual es el no poder cubrir todas las rutas , ha afectado en especial en el sector del transporte.(C1).

- Oportunidades y Amenazas

Y en el ambiente externo, las oportunidades, que serían captar la mayor cantidad de usuarios de la ciudad de Esmeraldas, que buscan de un servicio de transportación de calidad. Y por último las amenazas, en la cual se tiene a la emergencia sanitaria que se vive y que en cualquier momento los organismos de control pueden llegar a tomar una decisión que afecte a la operatividad de la cooperativa y la limitación a la libre operación de la totalidad de la capacidad de aforo de sus unidades.

“...como oportunidad en el entorno social, técnico y de servicio la cooperativa ha llevado una buena administración hemos logrado junto con el equipo ampliar en infraestructura lo que ha logrado posicionaron en el mercado de transportación teniendo una buena aceptación por parte de la ciudadanía de Esmeraldas, como amenaza es por esta pandemia que ha afectado a nivel mundial los socios no logren cumplir con las rutas y esta impiden que no logremos generar recursos para cubrir deudas con los proveedores (G1).

...una de las oportunidades es de que la cooperativa ha sido una empresa muy nombrada con una trayectoria muy reconocida y su reconocimiento aproximadamente desde el año 1973 por el cual ha sido reconocido y siempre se tiene la preferencia en cuanto al servicio que presta la cooperativa, como amenaza sería actualmente se ha desatado la informalidad de vehículo que cubren las mismas rutas que las que se tiene en la cooperativa (C1).

- Factores que impiden su éxito

Uno de los puntos fundamentales que influyen de forma directa en el desarrollo de la Cooperativa, sería la fijación del precio de los pasajes, que aunque están aprobados por los organismos correspondientes, tiende a no tener una relación directa con los costos de operación que se tiene por cada unidad de transporte, ya que los repuestos, llantas, lubricantes y demás insumos y equipos de bioseguridad actualmente con la emergencia sanitaria que se vive, están en constante alza, pero, los precios del pasaje siguen congelados, lo que impide tener presupuesto para realizar otras actividades en pro del desarrollo de la entidad y beneficio para los usuarios.

...en la actualidad por el problema a nivel mundial la falta de liquidez ha impedido que no se pueda cumplir con la POA y a la vez estamos en la actualidad en mora con los proveedores (G1).

“ el aspecto mucho económico que, si analizamos un poco basado en los precios, aunque el precio que dispone la cooperativa está sustentado en lo que dispone la Agencia Nacional de Transito, sin embargo, nos damos cuenta que existen muchas alzas de insumos que se utilizan en los vehículos como repuestos, llantas accesorias para vehículos (C1)

3.1.2 Políticas y procedimiento de control interno

- Políticas por escrito o manuales de procedimientos

La entidad en la actualidad evidencia que posee solo estatutos, pero no, un manual de funciones y procedimientos que detalle las actividades específicas tales como: un manual de procedimiento del área de control de recaudación de caja efectivo, muy necesario, ya que en la actualidad los controles son empíricos y no existe nada escrito ni aprobado por la autoridad competente, lo que dificulta el control y la delegación de responsabilidades en el proceso. En concreto el entrevistado (G1) dice

...no existe por escrito los procedimientos de control en el área de recaudación del efectivo y manual de procedimientos de pago todo se lo ha realizado de manera empírica en base a mis conocimientos, la cooperativa necesita un manual

de procedimiento de recaudación de caja que permita conocer el movimiento a diario de estas actividades

Por otra parte (C1) expresa:

... nosotros uno de los manuales que se cuenta es con el manual de funciones en donde ahí dice las tareas de que cada área debería hacer, pero con lo que no contamos por escrito es ya detallado en si cual es el procedimiento que se debe realizarse en cada área por ejemplo no contamos con un manual de procedimiento del área de control de recaudación de caja efectivo, simplemente nos hemos manejado todo en base de memorando, en oficio, donde el Gerente le indica a la recaudadora usted tiene que hacer inmediatamente que le entreguen el dinero contar y diariamente depositar.

- Controles básicos en el área administrativa -financiera

Los controles que se llevan en la actualidad son muy básicos, dependen en su mayoría del criterio del colaborador en realizar o no una acción de control debido a que no existe un manual escrito de lo que se debe hacer en determinado proceso. Se manifiesta (G1)

... los controles lo realizamos entre el gerente, el presidente y el consejo de vigilancia, no contamos con un auditor interno estamos en proceso de implementar esta área para la cooperativa”.

... mediante el acceso al almacenamiento virtual (nube), se llevan todos los registros de la contabilidad, se realizan lógicamente los egresos de forma secuencial en base a la numeración que el sistema te va dando y llevamos el control lógicamente de los pagos de los cheque, los depósitos así mismo verificamos con la recaudadora el reporte semanal de los recaudados con sus respectivos depósitos y el reporte de lo que ha recibido junto con el nuestro se concilian, una vez recibida toda esa información nosotros realizamos las correspondientes transacciones en el sistema finalizando cada mes (C1).

... se realiza un monitoreo en línea de todas las transacciones para tener un comportamiento en tiempo real, evidencia las afectaciones de manera inmediata, con lo cual el departamento financiero realiza el cuadro contable, operativo y de caja; pero, se está consciente de que esto no es suficiente ya que se requiere de

un manual de procedimientos que dé los lineamientos de cómo se debe actuar para manejar de manera óptima la recaudación de caja (C1).

Por otra parte, el mismo entrevistado manifiesta que los controles específicos de las operaciones que desarrolla la Cooperativa:

...no se tiene definido formalmente, pero, en la medida de lo posible el departamento contable realiza el control previo revisando toda la información financiera que se ingresa al sistema con el fin de mantener la información real y oportuna para elaborar el informe mensual al Gerente (C1).

Sigue aportando la entrevistada, ahora con relación a la recopilación de la información para su ingreso al sistema manifiesta los siguientes:

...no se tiene un manual de procedimiento escrito donde se den los lineamientos para el manejo de la información que se ingresa al sistema, en la actualidad se lo realiza de forma empírica y con los controles que se han impuesto por las personas que laboran en los puestos, se trata de hacer todo por escrito para que quede constancia de lo actuado; pero, esto no es suficiente ni está sustentado por ningún manual de procedimiento específico escrito y legalizado por las autoridades correspondientes”.

Entre estos controles que debe realizar la cooperativa, se encuentra las constataciones físicas del activo fijo, por cuanto se preguntó también qué mecanismo utiliza para ello, la entrevistada manifiesta los siguiente:

... no existen una guía de constatación de activos fijos y existencia para cooperativa, hasta la actualidad este tipo de verificación no ha sido realizada, se hace necesario su inmediata ejecución para conocer las novedades que puedan surgir de la constatación del patrimonio de la entidad (C1).

- Informes de los movimientos contables y administrativos a los socios de la Cooperativa

En cuanto a los informes de los movimientos contables y administrativo la entrevistada manifiesta los siguientes:

... no está estipulado en ningún manual de procedimiento administrativo, la forma de manejar y presentar la información correspondiente a cada socio, sin

embargo, en la actualidad todo esto se lo lleva a cabo sistemáticamente de acuerdo con los movimientos de cada socio, donde se le entrega un reporte de sus pagos, deudas y demás información administrativa financiera de su interés (C1).

En importante subrayar según la entrevistada que la verificación de la información administrativa y financiera

...no está estipulada en ningún manual de procedimiento para ser presentar la ante organismos de control puedan revisarla, todo se lo hace en base a la experiencia y observaciones de revisiones anteriores (C1).

Sin embargo, será de gran beneficio un manual de políticas y procedimientos de control interno para la Cooperativa la entrevistada manifiesta lo siguiente:

...definitivamente la Cooperativa de Transporte La Costeñita, requiere de forma inmediata el desarrollo y aplicación de manuales de políticas y procedimientos, de control en el área de recaudación del efectivo y manual de procedimientos de pago donde se pueda tener por escrito, revisado y aprobado por las autoridades competentes, todo lo lineamientos a seguir dentro de un proceso determinado, delegando responsabilidades y verificando el cumplimiento de los establecido, para conseguir evitar errores en las actividades transaccionales e incrementar la eficiencia en la gestión administrativa financiera de la entidad.

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Una vez que se ha determinado los resultados de la investigación relacionada al Diseño de un Sistema de Control Administrativo para la Cooperativa de Transporte “La Costeñita” se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

- El diagnostico interno y externo realizado a la Cooperativa de Transporte la Costeñita, muestra que su situación actual no es muy halagadora, por cuanto, no cuenta con un sistema de control interno que guíen al personal a desarrollar sus actividades.
- El manual que se presenta está dirigido a las políticas de procedimientos administrativos que deben estar ajustadas a gestionar los procesos de pagos de los bienes y servicios adquiridos y recaudación de acuerdo con el control interno establecido.
- El Sistema de Control Interno Administrativo para la Cooperativa de Transporte la Costeñita, incluirá un manual de normas y procedimientos que permita guiar las operaciones de pago a proveedores de materiales, bienes servicios y recaudación del efectivo.

4.2 Recomendaciones

- Realizar las acciones necesarias por parte de la directiva de la cooperativa de transporte la Costeñita, cuente a corto plazo con un Sistema de Control Interno Administrativo donde se establezca todos los procedimientos requeridos para el óptimo desenvolvimiento de las actividades que se ejecutan en los diferentes procesos administrativos.
- Aplicar las políticas de control interno orientadas a salvaguardar los recursos de la entidad, y a monitorear el cumplimiento de los requisitos necesarios para ejecutar sus procesos de la mejor manera, buscando la eficiencia y la eficacia en el desarrollo de la gestión administrativa.
- Ejecutar el manual de control interno administrativos adaptado a la Cooperativa de transporte intraprovincial LA COSTEÑITA, que sirva de guía e instrumento de control y monitoreo en el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos dentro de la organización.

CAPÍTULO V

PROPUESTA:

5.1. TITULO DE LA PROPUESTA:

MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA.

5.1.1. Presentación

La Cooperativa de Transporte la Costeña inició sus operaciones el 25 de Julio de 1973 y se encuentra ubicada en la ciudad de Esmeraldas, diagonal a Jardines de la Paz. De acuerdo al art 3 de su estatuto tiene como objeto social principal, la prestación del servicio público y privado mediante el transporte de pasajeros y encomiendas en la modalidad interprovincial e Inter cantonal con eficiencia y responsabilidad. Cuenta con un gran número de choferes profesionales tipo D” y “E” que laboran con vehículos del modelo y características técnicas que disponga la Agencia Nacional de Tránsito, dentro de las rutas, frecuencias e itinerarios autorizados, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y sus familias en busca del desarrollo social y económico.

A lo largo del tiempo, esta institución se ha convertido en una de las principales Cooperativas de Transporte en la ciudad de Esmeraldas, cuya aspiración principal en la actualidad es mantenerse como empresa líder en la transportación buscando siempre el mayor beneficio para sus clientes, contribuyendo con el cuidado del medio ambiente, de la comunidad y del país. Se ha caracterizado por tener unidades de alta gama, equipadas tecnológicamente para el buen servicio de la ciudadanía esmeraldeña, se encuentra legalmente constituida. Su estructura está conformada por organismos administrativos, en el nivel legislativo y directivo con los miembros de la (Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia General, Comisiones Especiales, en el nivel ejecutivo está integrado por el (Gerente General, Contador General, Recaudador General).

De acuerdo con la entrevista realizada, los resultados muestran algunas fortalezas, pero también ciertas debilidades, como un manual administrativo para el pago de bienes, materiales y servicios, así como, un manual de procedimientos para la recaudación del efectivo. Esta realidad ha venido provocando que no se hayan podido controlar adecuadamente algunas operaciones propias del negocio. Por ello ha sido necesario plantear la siguiente propuesta.

5.1.2. Justificación de la propuesta

La elaboración de la presente propuesta de un sistema de control interno administrativo para la Cooperativa de Transporte que incluya un manual de procedimientos es muy importante, por cuanto posibilitaría, tener los lineamientos claros y precisos que permitan garantizar el desenvolvimiento apropiado de las actividades que desarrollan los empleados en cada puesto de trabajo.

La relevancia de esta propuesta está amparada por lo que establece las Normas de Control interno 400 Actividades de Control.

Estas actividades se dan en toda organización , en todos los niveles y funciones en algunas acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos (Contraloría General del Estado, 2014).

De esta manera, la aplicación de un sistema de Control Administrativo permitirá a la cooperativa detectar los riesgos con la finalidad de evitar errores e irregularidades que le impida cumplir con los objetivos establecidos en la organización, más bien poder mejorar la eficiencia y optimización de los recursos.

Alcance de la propuesta

El Sistema de Control Interno Administrativo estará dirigido a la Cooperativa de Transporte “La Costeñita”, constituyéndose en un instrumento para normar las actividades, funciones y responsabilidades en forma detallada a cargo de todas las áreas. Estará enfocado a un manual de procedimiento de control interno administrativo para pago a proveedores por adquisiciones de materiales, bienes servicios y recaudación del efectivo.

5.1.3. Objetivo

- Diseñar un manual de procedimientos administrativos para pago por adquisiciones de materiales, bienes servicios, y recaudación del efectivo en la Cooperativa de Transporte la Costeñita.

Lograr alcanzar este objetivo permitirá a la administración actuar trabajar de manera coordinada, por cuanto ha establecido controles que permitan detectar los riesgos con la finalidad de salvaguardar los activos de la organización.

De esta manera, se presentar la siguiente propuesta: DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA

COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA



SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

(AÑO 2020)



INTRODUCCIÓN

El presente manual de políticas y procedimientos administrativos es una herramienta que le permitirá al área administrativa de la cooperativa de transporte La Costeña, tener claramente definidas las actividades a seguir para desarrollar determinado proceso o funciones al interior de la organización, precisando los lineamientos y pasos requeridos para su óptima realización.

El fin de este manual es servir como guía para los empleados en cuanto a la aplicación de normas y procedimientos, por tanto, su socialización y conocimiento deberá ser de carácter obligatorio para todo el personal involucrado.

OBJETIVOS

Objetivo General: Otorgar al personal de las áreas involucradas en este manual, una guía técnica que les permita ejecutar de mejor manera sus actividades diarias en los determinados cargos.

Objetivos Específicos:

- Detallar los diferentes procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de la institución.
- Desarrollar un flujograma de los distintos procedimientos que se llevan a cabo dentro del área administrativa.



ALCANCE

La presente propuesta de este manual de procedimientos está diseñada para el área administrativa de la cooperativa de transporte La Costeñita.

Este instrumento elaborado deberá permanecer al alcance del personal del área involucrada, para que puedan tener fácil acceso a él, y se ejecuten los procesos de acuerdo con lo establecido.

Las norma y procedimientos en el presente manual, deberá ser revisadas al menos una vez al año para actualizar alguna actividad o proceso de acuerdo con el avance de los controles requeridos por la organización.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA



MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA PAGOS

**Descripción de Proceso:**

Enlista las actividades fundamentales que se desarrollan en el proceso de pagos, definiendo de esta forma los requisitos mínimos que se deben cumplir para que se emitan los pagos resultantes de las operaciones propias de la cooperativa.

Objetivo de Procedimiento:

- Definir un adecuado sistema de control administrativo y monitoreo de los recursos que se manejan, y de los sustentos que se reciben para respaldar un determinado movimiento financiero, todo esto con el fin, de mejorar el control al interior del proceso de pagos, definiendo lineamientos claros y adecuados para su óptimo funcionamiento.

Normas del Procedimiento:

- Validar que los documentos habilitantes que sirven de soporte para determinado pago, cumpla con lo establecido en las normas internas y legales, estén correctos, vigentes y completos.
- Revisar que los soportes físicos que sustentan determinado pago, no tengan tachones, errores o enmendaduras, si existieran se procede a anular los documentos con la palabra “anulado” en el original y copia y se procederá a devolverlo.
- Comprobar que no exista facturas duplicadas.
- Verificar que los contratos u otros instrumentos legales posean las firmas legales correspondientes que los habilite como soporte de un determinado pago.
- Previo al registro y ejecución de cualquier pago se deberá contar con la correspondiente autorización de la autoridad responsable para este efecto.

COOPERATIVA DE TRASPORTE LA COSTEÑITA

MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Manual de Normas y Procedimientos

Proceso Pagos

Responsable Cantador General

Versión: 1.0

Página:42 de 73



- Todos los pagos deberán ser realizados mediante transferencia directa a la cuenta a nombre del proveedor, o por cheques girados a la orden del proveedor, todo esto con su debida autorización.
- El contador es el único responsable de la custodia de los medios de pagos, sean estos cheques, claves u otros equivalentes electrónicos.
- El departamento contable no podrá realizar desembolsos o pagos en efectivo.
- Para realizar pagos mediante cheques, se anexará la factura, solicitud de pago, orden de compra y aprobación de pago con sus respectivas firmas de autorización.
- No se debe en ninguna circunstancia firmar cheques o documentos en blancos.
- Para todo pago o desembolso realizado, se deberá realizar el correspondiente comprobante de egreso que corrobore estos rubros.
- Los cheques son firmados únicamente por el gerente de la cooperativa y el contador.
- Para realizar pagos con cheques se deberá anexar la autorización y aprobación de pago por la comisión financiera o gerente.
- Todos los cheques sin importar el valor, deben tener visible el sello de la cooperativa.
- El departamento contable solo tendrá bajo su custodia talonarios de chequeras emitidas por el banco.
- Se deberá comprobar previo a la emisión de algún pago, si la cuenta a la cual se va a afectar posee el saldo suficiente para cubrir el movimiento. De no ser el caso de deberá proceder con la correspondiente reforma.

COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA

MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Manual de Normas y Procedimientos

Proceso	Pagos
Responsable	Cantador General
Versión: 1.0	Página:43 de 73



- Los pagos a proveedores se realizarán específicamente los días, lunes miércoles y viernes todo el día en horarios de oficina que es desde 8:00 am hasta la 17:00pm.

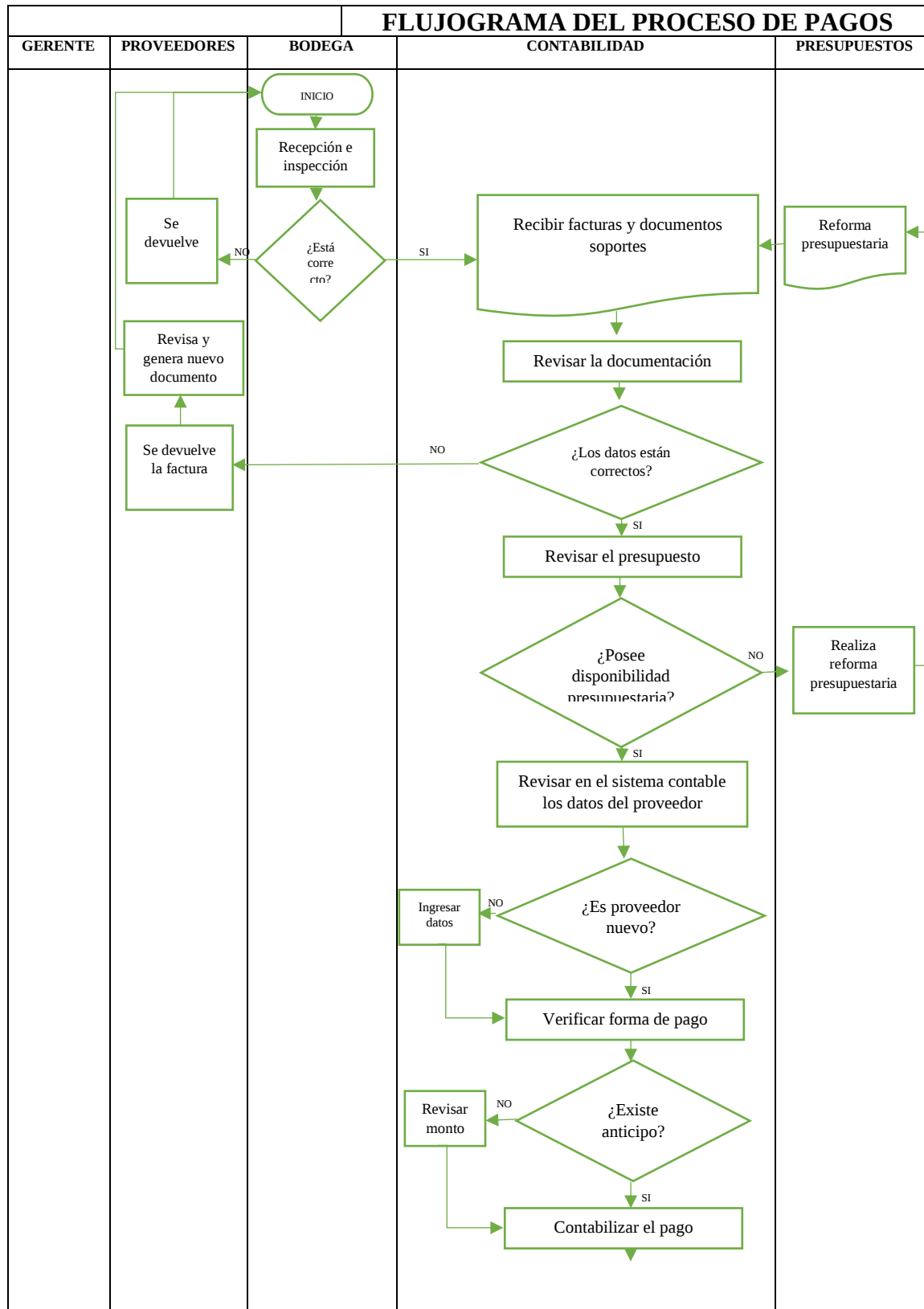
**Procedimientos:**

1. Recepción e inspección de la adquisición por el guarda almacén o quien haga las veces (en el caso de bienes), el mismo que deberá verificar si la adquisición se encuentra en buen estado.
2. En el departamento de contabilidad se recibirán las facturas y todos los documentos físicos de soporte que respaldan determinado pago, estos incluirán certificación de la disponibilidad presupuestaria y la solicitud y aprobación de pago correspondiente.
3. Se debe revisar toda la documentación de soporte recibida esto es la factura que este correcta sin errores, este vigente, este de acuerdo con lo especificado en la orden de compra, se comprobará los valores facturados, los valores de retención, el RUC, y demás datos concordantes con el motivo de pago.
4. Si los documentos de respaldo están correctos, se sigue al siguiente punto, si poseen inconsistencia se procederá a su devolución al proveedor para que este corrija las novedades encontradas y entregue la documentación a contabilidad, vuelve al punto 1.
5. Antes de realizar determinado pago se deberá comprobar que existe el presupuesto necesario para el correspondiente desembolso.
6. Si posee la disponibilidad presupuestaria en las cuentas que resultaran afectadas por el pago, se sigue al siguiente punto. De no poseer disponibilidad se procederá a enviar a presupuesto una solicitud de reforma presupuestaria para realizar una transferencia de cuenta a cuenta, y se vuelve al inicio en el punto 1.
7. En el ingreso al sistema informático contable utilizado por la cooperativa se deberá comprobar que los datos de la factura coincidan con los del proveedor y no existan errores.
8. En el caso de que el proveedor ya este registrado en la base de datos se continua al siguiente punto. De no ser así se deberá ingresar toda la información al proveedor del sistema informático de la

**Procedimientos:**

9. Confirmar la forma de pago, que previamente ya se debió establecer y se encontrará en los documentos de respaldo adjuntos al pago.
10. Se comprueba si existe anticipo, de no existir automáticamente se continua al punto 10. De existir anticipo se revisará montos y fechas establecidas para pagar, y se procede al punto 10.
11. Se realiza el asiento o registro contable en el sistema informático que utiliza la cooperativa, para afectar a las cuentas involucradas en el presente pago.
12. Asignar una referencia a la factura del proveedor.
13. Generar el comprobante de egreso correspondiente.
14. Firmar la autorización de pago correspondiente.
15. Si la forma de pago es mediante transferencia, se realiza el movimiento bancario de la cuenta de la institución a la cuenta del proveedor y se continua al siguiente punto. Si la forma de pago es mediante cheque, se deberá en primera instancia verificar su valor y de acuerdo al mismo, si es superior a USD 20.000 se enviará para la autorización y aprobación de la presidencia y comisión financiera de la cooperativa; pero, si su valor es inferior se procederá a enviar para la firma y autorización del gerente y luego regresar a contabilidad para seguir al siguiente punto.
16. El documento que acredite el respectivo pago; deberá estar firmado por el contador general.
17. Se realiza el correspondiente pago.
18. Se archiva toda la documentación resultante de este determinado pago.

COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA		
MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		
Manual de Normas y Procedimientos		
Proceso	Pagos	
Responsable	Cantador General	
Versión: 1.0		Página:46 de 73



COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA

MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

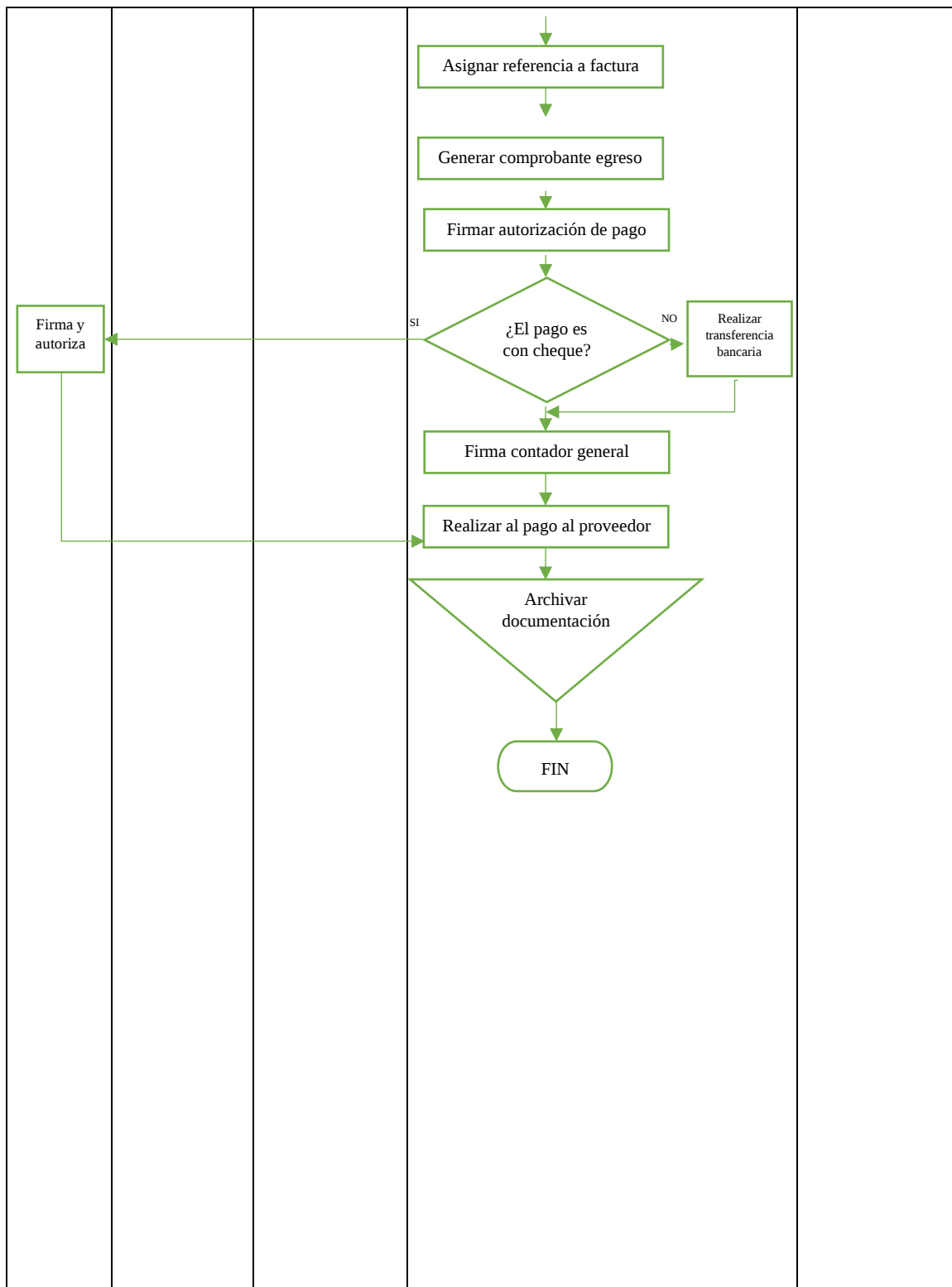
Manual de Normas y Procedimientos

Proceso Pagos

Responsable Cantador General

Versión: 1.0

Página:47 de 73





COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA



MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS RECAUDACIÓN DEL EFECTIVO

**Descripción de Proceso:**

Detalla las actividades que deberá realizar el cajero de boletería antes durante y después del término de su jornada laboral, en cuanto al manejo control y tratamiento del efectivo que ingresa a caja por concepto de ventas de boletos por ventanilla de la cooperativa de transporte La Costeña.

Objetivo de Procedimiento:

- Definir un adecuado sistema de control y monitoreo del efectivo que ingresa por ventanilla y/o boleterías, que permita mejorar el control de recaudación de caja y el manejo del efectivo.

Normas del Procedimiento:

- El cajero de ventanilla y/o boletería deberá contar con todos los soportes del ingreso de efectivo.
- El cajero debe preparar correctamente toda la información necesaria para enviar al contador, el informe para su revisión y registro.
- La revisión de toda la información de soporte presentada por el cajero como respaldo del informe de recaudación de caja diario, deberá ser realizada por el contador general de la cooperativa.
- Los formatos y formularios entregados deberán estar llenos y firmados por el responsable de su elaboración y no puede llevar tachones ni enmendaduras de ninguna clase.
- Los formularios deberán ser escritos con bolígrafo de color azul.

COOPERATIVA DE TRANSPORTE LA COSTEÑITA

MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Manual de Normas y Procedimientos

Proceso Recaudación de caja

Responsable Cantador General

Versión: 1.0

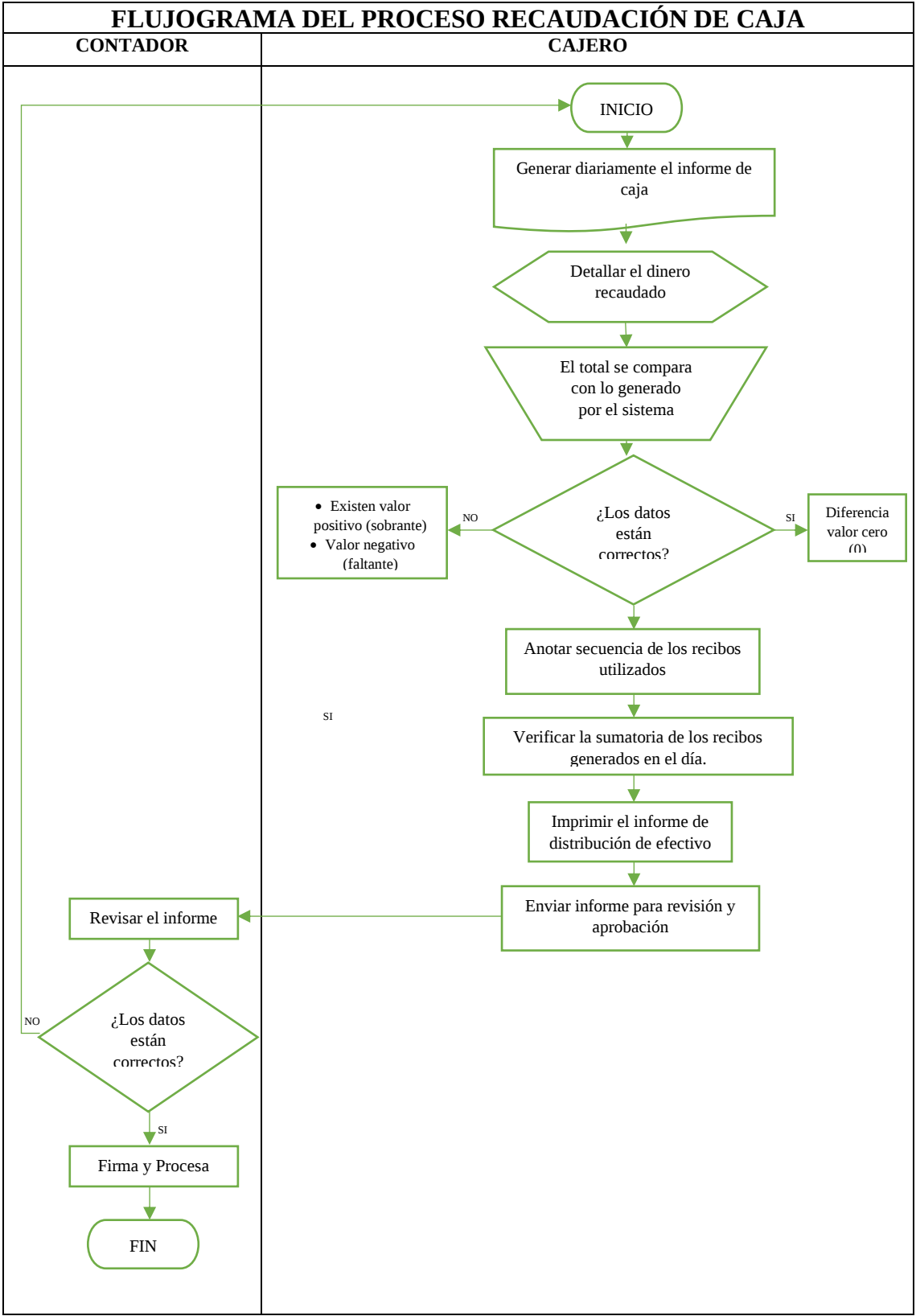
Página:50 de 73



Procedimientos:

1. El cajero luego de receptar el dinero de la venta de boletos en las ventanillas, debe generar diariamente el informe de caja una vez terminado el turno.
2. El cajero detalla el dinero recaudado en los formatos establecidos para el envío de fondos, según sea su denominación: billetes y monedas según sea el caso. Se lleva a la hoja principal; se realiza un total de los rubros de caja, que deberá ser igual que el total del arqueo.
3. El valor total del arqueo se contrasta con lo generado por sistema de caja registrando esta cifra en el formato de envío de fondos.
4. De no existir diferencias el formato de arqueo dará como resultado el valor (0.00) de lo contrario se reflejará un valor positivo y hubo sobrante y un valor negativo si hay faltante.
5. Se deberá enlistar la secuencia de los recibos utilizados, así como los recibos anulados. También es preciso anotar también la secuencia del orden de los billetes de alta denominación.
6. El cajero debe verificar las sumatoria de los recibos generados día, sumando el efectivo y luego deberá hacer un total.
7. Se genera el informe y se imprime para ver la distribución de los del efectivo. El cajero que recibe turno deberá firmar el arqueo, el informe de caja y el reporte de informe de caja.
8. El contador general deberá revisar el informe de caja con sus anexos antes de ser aprobados.

COOPERATIVA DE TRASPORTE LA COSTEÑITA		
MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO		
Manual de Normas y Procedimientos		
Proceso	Recaudación de caja	
Responsable	Cantador General	
Versión: 1.0		Página:51 de 73



REFERENCIAS

- Araujo, J. (1975). *La Empresa Comunitaria: Una sistemática reformista en el proceso en el proceso agrario Latinoamericano*. Venezuela: IICA.
- Argueso, C. (1 de febrero de 2019). *Diferencias entre el control interno, administrativo y financiero*. Obtenido de High Potencial Development Center/ Universidad Panamericana: <https://hipodec.up.edu.mx/blog/diferencias-control-interno-administrativo-financiero#:~:text=Parte%20importante%20de%20la%20administraci%C3%B3n,administrativa%2C%20promover%20la%20eficiencia%20de>
- Asamblea Nacional. (2011). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO*. Quito. Ecuador.
- Barquero, M. (2013, p.10). *MANUAL PRÁCTICO DE CONTROL INTERNO*. Barcelona: Profit Editorial.
- Benítez, C. (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la Ferretería My Friend, ubicada en el sector los Ceibos de la ciudad de Ibarra*. Ibarra.
- Bermúdez, L. (8 de enero de 2015). *Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las Pymes*. Obtenido de Revista de las Sedes Regionales: <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Cámara de Comercio Quito. (18 de junio de 2017). *Clasificación de las Pymes, pequeñas y Mediana Empresa*. Obtenido de Cámara de Comercio Quito: http://www.ccq.ec/wp-content/uploads/2017/06/Consulta_Societaria_Junio_2017.pdf
- Carrasco, C. (8 de noviembre de 2011). *Política de Control Interno*. Obtenido de Grupo Energía de Bogotá: www.grupoenergiadebogota.com/SUPER/Downloads/Pol%C3%ADtica%20de%20Control%20Interno.pdf

- Casati, P., & Dittmeier, C. (25 de february de 2014). *Evaluating Internal Control Systems: Comprehensive Assessment Model (CAM) for enterprise risk management*. Obtenido de The Institute of Inernal Auditors Research Foundation: <https://www.interniaudit.cz/download/IIA/Evaluating-Internal-Control-Systems.pdf>
- Cedeño, M. (2018). *Sistema de control interno administrativo- contable para el desarrollo de las operaciones de la empresa constructora MOLMUZ SA ciudad de Manta, provincia de Manabí*. Manta.
- Cochabamba, B. (2007). Origen y desarrollo de la administración Perspeciva. *Perspectiva*(20), 45-54. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331004>
- Committe of Sponsoring Organizations of Treadway. (2013, p.4). *CONTROL INTERNO MARCO INTEGRADO*.
- Dzul, M. (2013). Metodo historico. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14906>
- Estupiñan Gaitan, R. (2015, p. 19). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES ANÁLISIS DE INFORME COSO I, II Y III CON BASE EN LOS CICLOS TRANSACCIONALES (Tercera Edición ed.)*. Bogota, Colombia: ECOE EDICIONES LTDA.
- Estupiñan Gaitan, R. (2015, p.7). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES ANÁLISIS DE INFORME COSO I, II Y III CON BASE EN LOS CICLOS TRANSACCIONALES (Tercera Edición ed.)*. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES LTDA.
- FCCEA. (13 de febrero de 2016). *Componentes del Control Interno*. Obtenido de Facultad de Ciencias Contables, Económicass y Administrativas - Unicauca: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>
- Fernández, M. (2006). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de Ciencias Sociales*, XII(2). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182006000200004

- Fonseca Luna, O. (2011).). *SISTEMAS DE CONTROL INTERNO PARA ORGANIZACIONES (Primera Edición ed.)*. Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Frederick, T. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Barcelona: Editorial Atenco.
- Garcia del Junco, J., & Casanueva Rocha, C. (2011, p. 3). *PRÁCTICAS DE LA GESTION EMPRESARIAL*. MC GRAW HILL.
- Giner, F., & Gil, M. (2004). *Los sistemas de información en la sociedad del conocimiento*. México: ESIC Editorial.
- Guerrero, E. (22 de junio de 2015). *Auditoria de Sistemas del Control Interno* . Obtenido de Revista de Emprendedores: <https://slideplayer.es/slide/5503056/>
- Guibert, J. M. (2012, p.79). *COOPERATIVISMO, EMPRESA Y UNIVERSIDAD*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Hernández, S. (2000). *Fundamentos de Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Hijazi, S. (24 de mayo de 2014). *Purpose of a procedure manual*. Obtenido de Revist Bayt: <https://specialties.bayt.com/en/specialties/q/94238/what-s-the-purpose-of-a-procedure-manual/>
- Hirt, G., Ramos, L., Rodríguez, M., & Flores, M. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante* . México: McGraw - Hill Interamericana.
- Izaguirre, R. (1977). *Importancia del control interno en la auditoría operacional*. México: Mc Grae Hill.
- James, O. (2011). *Sistemas de información Gerencial, 4ta. Edición*. México: McGraw Hill.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria . (11 de septiembre de 2013). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de República del Ecuador Asamblea Nacional: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>

- López Martínez, F. (2012, p.27). *LA EMPRESA EXPLICADA DE FORMA SENCILLA*. Barcelona, España: Libros de Cabecera S.L.
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo, 1ra Edición*. México: Grupo Editorial Patria.
- Lybrand, C. &. (1997). *Los nuevos conceptos de Control Interno; Informe COSO*. España: Ediciones Días de Santos.
- Mena, D. (2017). *Sistema de control interno administrativo -financiero para la empresa Digmasur S.A dedicada al transporte de carga pesada, ubicada en el distrito Metropolitano de Quito. Tesis de Pregrado*. Quito.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (30 de julio de 2015). *Sistema de Control Interno*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas de Perú: <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno#:~:text=El%20Sistema%20de%20Control%20Interno,componentes%2C%20elementos%20y%20objetivos%20se>
- Mora Enguidanos, A. (2009. p.44). *DICCIONARIO DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA Y CONTROL DE GESTION*. Madrid, España: ECOBOOK.
- Munch, L. (2010, p.26). *ADMINISTRACIÓN DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL, ENFOQUE Y PROCESO ADMINISTRATIVO*. Mexico: Editorial Pearson Prentice Hall.
- NIA. (15 de octubre de 2013). *Norma Internacional de Auditoría 200: Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría*. Obtenido de NIA ES 200: <http://www.icac.meh.es/nias/nia%20200%20p%20def.pdf>
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores OLACEFS . (2015). *El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y Evaluación en el sector público*.
- Ortega, H. (2009, p.8). *GUIA DE MANUALES ADMINISTRATIVOS*.
- Ospina, N. (2010). *Administración Fundamentos*. Medellín: Ediciones de la U.

- Pichardo, N. (1997). *New Social Movements: A critical review*. New York: Annual Review of Sociology.
- Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *scielo*, v.14 (n.5). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001
- Rivera, R., Forero, Y., & Cantillo, G. (15 de mayo de 2018). Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en el modelo COSO, para la empresa Samarcolls. S.A en la ciudad de Santa Marta. *Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría Integral*. Santa Marta, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia Seccional Santa Marta.
- Rojas, M. (10 de octubre de 2015). *La empresa y el entorno*. Obtenido de Riuma: <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13602/Temas%20Econom%C3%ADa%20de%20la%20Empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rubio Diaz, M. (2015, p.43). *VALUACION DE ACTIVOS*. Quito, Ecuador: La Caracola Editores.
- Ruíz, A. (2007). *Manual de Derecho Mercantil*. España: Universidad Pontifica Comillas.
- Sierra, P. (2015). *Diseño e implementación de un manual de control interno para la asociacion de ganaderos del Altiplano*. Universidad Tecnológica y Pedagógica de Colombia- Chiquinquirá. Colombia.
- Stephen, R. (1987). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Stoner, J., Gilbert, D., & Freeman, E. (1996). *Administración, 6ta. Edición*. México: Pearson Educación.
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial Patria.
- University Business Practices. (26 de julio de 2017). *Understanding Internal Controls*. Obtenido de University Business Practices: <https://www.savannahstate.edu/fiscal-affairs/documents/Internalcontrols.pdf>

- Vivanco, M. (15 de septiembre de 2017). *Manual de Procedimientos*. España: Profit. Obtenido de Revistas Cielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Yolima, S. (2010). *AUDITORIA DE CONTROL INTERNO PRIMERA EDICIÓN*. Bogota, Colombia.

ANEXOS



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA

PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TAXI LA COSTEÑITA NOMBRE

DEL ENTREVISTADO:

CARGO: Gerente FECHA

ENTREVISTA: HORA INICIO:

HORA: FINAL:

N.	PREGUNTAS	OBSERVACION
1	Aspectos organizacionales actual	
1.1	¿Cómo es la estructura organizacional de la Cooperativa? ¿De qué manera la hace conocer a los demás para que sea acatada?	
1,2	¿Cómo se sabe que la Cooperativa cuenta con un documento o diagrama de flujo que permita observar las actividades que se están realizando	
1.3	¿Cómo se elabora el plan operativo anual individual (POAI) de la cooperativa?	
1.4	¿De qué forma considera Ud. que la Cooperativa está cumpliendo con los objetivos planteados?	
1.5	¿Cuál es nivel tecnológico de la empresa? De qué manera es suficiente o insuficiente para el desarrollo de las actividades	
1.6	Se cuenta con los recursos necesarios para manejar este negocio.	

1.7	¿De qué manera se evidencia que el personal que labora cumple con el perfil del puesto?	
	¿Cómo es la coordinación entre la Asamblea General de Socios y las áreas administrativas y contables?	
1.8	Cuáles son las fortalezas y debilidades con las cuales se enfrenta la Cooperativa en el entorno actual y futuro.	
1.9	Cuáles son las oportunidades y amenazas que se vislumbra en el entorno, político, social, técnico y de servicio de la Cooperativa.	
1.10	Cuáles son los principales factores que impiden el éxito de la Cooperativa	
2	Políticas y procedimientos de control interno	
2.1	¿De qué manera se evidencia que la Cooperativa cuenta con políticas por escrito o manuales de procedimientos que detallen las funciones que se deben realizar?	
2.2.	De qué manera se aplican los controles básicos en el área administrativa -financiera	



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA

PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TAXI LA COSTEÑITA NOMBRE

DEL ENTREVISTADO:

CARGO: Administradora Contable

FECHA ENTREVISTA: HORA

INICIO:

HORA: FINAL:

N.	PREGUNTAS	OBSERVACION
1	Aspectos organizacionales actual	
1.2	¿Cuál es nivel tecnológico de la empresa? De qué manera es suficiente o insuficiente para el desarrollo de las actividades	
1.3	Se cuenta con los recursos necesarios para manejar este negocio.	
1.4	¿Cómo es la coordinación entre la Asamblea General de Socios y las áreas administrativas y contables?	
1.5	Cuáles son las fortalezas y debilidades con las cuales se enfrenta la Cooperativa en el entorno actual y futuro.	
1.6	Cuáles son las oportunidades y amenazas que se vislumbra en el entorno, político, social, técnico y de servicio de la Cooperativa.	
1.7	Cuáles son los principales factores que impiden su éxito	
1,8	De qué manera se aplican los controles básicos en el área administrativa -financiera	

2.	Políticas y procedimientos de control interno	
2.1	¿De qué manera se evidencia que la Cooperativa cuenta con políticas por escrito o manuales de procedimientos que detallen las funciones que se deben realizar?	
2.2.	De qué manera se aplican los controles básicos en el área administrativa -financiera	
2.3	¿Cómo se realizan los controles de las operaciones que desarrolla la Cooperativa	
2.4	¿Cómo es recopilada la información para que ingrese de inmediato al sistema para su control?	
2.5	¿De qué manera se evidencia que operaciones o transacciones generadas por la Cooperativa se encuentran debidamente documentadas?	
2.6	Cómo se lleva el registro de la información que genera la Cooperativa diariamente	
2.7	¿Qué mecanismo utiliza la empresa para hacer las constataciones físicas del inventario?	
2.8	De qué manera la información administrativa y financiera es verificada por los organismos de controles	
2.9	¿Cómo se llevan los informes de los movimientos contables y administrativos a los socios de la Cooperativa	
2.10	¿De qué manera la elaboración de un manual de políticas y procedimientos de control interno puede beneficiar a la Cooperativa?	

Esmeraldas, 21 de Julio de 2020

OFICIO N° CTLC-G-0004-2020

Señor:

Mgt. Orlin Alava Chila

COORDINADOR DE MAESTRIA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Presente.-

De mis consideraciones:

En referencia al oficio nro. PUCESE-GA-2020-01-OF de fecha 10 de julio de 2020, AUTORIZO a la Ing. Chasi Morejon Belgica Viviana, maestrante de 2do nivel de la Maestría en Contabilidad y Auditoría de la PUCESE, para que realice su trabajo investigativo de tesis de postgrado sobre el tema "DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO", cuyo trabajo será de mucho apoyo y contribuirá para el proceso administrativo en la institución a quien represento.

Particular que comunico para los fines pertinentes de ley.

Atentamente,



Diego Balarza Castro

GERENTE COOPERATIVA DE TRANSPORTE

LA COSTEÑA