



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Dirección de Posgrado

Maestría en Contabilidad y Auditoría

Tema: MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE
TAXIS N°13 “SU AMIGO”

Línea de investigación: Auditoría

**Tesis de posgrado previo a la obtención del título de Magíster en
Contabilidad y Auditoría**

Autor: Ing. José Alfredo Ramírez Ortiz

Asesor: Mgt. Orlin Álava Chila

Esmeraldas, 14 de Diciembre 2020

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 Magíster en Contabilidad y Auditoría

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: Manual de Control Interno para la Cooperativa de Taxis N°13 “Su Amigo”.

Autor: José Alfredo Ramírez Ortiz

Mgt. Orlin Álava Chila

f.

DIRECTOR DE LA TESIS

Mgt. Paola Samaniego García

f.

LECTOR 1

Mgt. Hugo Ocampo Erazo

f.

LECTOR 2

Mgt. Orlin Álava Chila

f. _____

COORDINADOR DE PROGRAMA

Mgt. Alex Guashpa Gómez

f. _____

SECRETARIO GENERAL PUCESE

Esmeraldas, 14 Diciembre 2020

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, JOSÉ ALFREDO RAMÍREZ ORTIZ portador de la cédula de identidad de ciudadanía N°. 0804387991 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA son absolutamente originales, auténticos y personales. En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica

JOSÉ ALFREDO RAMÍREZ ORTIZ

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación con todo mi corazón a Dios padre todopoderoso, por darme las fuerzas para luchar día a día.

A mi madre Mirian Ortiz por ser el pilar fundamental y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi abuela Estela Pacheco, quien es mi segunda madre y siempre ha estado para corregirme y guiarme en todo momento y para darme ánimos siempre.

A mi abuelo Renan Ortiz que, desde el cielo, sé que goza y disfruta cada triunfo mío. Mi hermano Ruddy Ramírez y mi sobrino Mathías Ramírez por siempre estar ahí y ayudarme a ser mejor persona. A mis familiares por siempre brindar ánimo y fuerzas en este proceso.

A mis compañeros de clase por las buenas experiencias vividas, y por las enseñanzas adquiridas en este proceso

A mis compañeros de trabajo de la Ag. Atacames por siempre dar su apoyo y ayuda en la vida personal y profesional

A mis dos ángeles Fiorela y Sebastián, que los llevo en mi corazón siempre, pronto nos veremos.

AGRADECIMIENTO

A la PUCESE por ser una institución de élite, brindando siempre una educación de calidad en todos sus ámbitos. A la coordinación de la Maestría de Contabilidad y Auditoría por su gran dirección y coordinación

A la Cooperativa de Taxis N° 13 “Su Amigo” por ser el aliado estratégico y poder realizar mi investigación.

A mi asesor de tesis. Mgt. Orlin Álava Chila por guiarme en este proceso, por su paciencia y apoyo en todo este proceso.

A todas las personas que influyeron en mi vida y en este proceso para ser un mejor profesional

Muchas gracias.

INDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO II	4
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1. BASES TEÓRICAS	4
2.2. ANTECEDENTES	8
2.3. MARCO LEGAL	10
CAPITULO III	12
3. MARCO METODOLÓGICO	12
3.1. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN	12
3.2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	13
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	13
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO	13
3.4.1. FUENTE PRIMARIA	14
3.4.2. FUENTE SECUNDARIA	14
3.4.3. FUENTE TERCIARIA	14
3.5. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	14
CAPITULO IV	15
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	15
4.1. ANÁLISIS DE DATOS	15
4.1.1. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA	15
4.1.2. ANÁLISIS MEDIANTE LA MATRIZ FODA	19
4.1.3. ANÁLISIS MEDIANTE LA MATRIZ EFE Y EFI	20
4.1.4. MATRIZ EFE	20
4.1.5. MATRIZ EFI	21
4.1.6. MATRIZ IE	22
4.1.7. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS	23
4.1.8. PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS	25
4.1.9. EFECTOS PRODUCIDOS POR LA FALTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO	25
4.2. Estrategias para plantear un manual de control interno	29
CAPITULO V	30
5. PROPUESTA	30
5.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA	30
5.1.1. OBJETIVOS	30

5.1.1.1. OBJETIVO GENERAL.....	30
5.1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	31
5.1.2. TEMPORIZACIÓN.....	31
La presente propuesta se pretende que se aprobada para su aplicación a partir de periodo 2021, donde se revisará, socializará y pondrá en marcha el pan de ejecución.	31
5.1.3. PLANIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	32
5.1.4. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE PROPUESTA.....	36
CAPÍTULO VI.....	37
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
6.1. CONCLUSIONES.....	37
6.2. RECOMENDACIONES.....	38
7. REFERENCIAS.....	39
8. ANEXOS.....	42

Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Distribución de la muestra.....</i>	13
<i>Tabla 2 análisis foda.....</i>	19
<i>Tabla 3 MATRIZ EFE.....</i>	20
<i>Tabla 4 MATRIZ EFI.....</i>	21
<i>Tabla 5 MATRIZ IE.....</i>	22
<i>Tabla 6 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS.....</i>	24

RESUMEN

El desarrollo del presente estudio tuvo como objetivo el diseñar un manual de control interno para la Cooperativa de Taxis N° “Su Amigo”, que le permita medir el nivel de cumplimiento de las actividades en las áreas dentro de la cooperativa. Este proyecto se justifica porque permitirá plantear un manual de control interno que permita mejorar los procesos tanto administrativos como financieros de la cooperativa de taxis logrando tener mejor orden y control, fortaleciendo las actividades que realiza, los procesos administrativos, contables y financieros que se ejecutan dentro de la organización. Una investigación de enfoque cualitativo, descriptivo no experimental. Para esta investigación se utilizaron las técnicas de entrevista y examen de control interno, las entrevistas fueron realizadas al presidente y gerente de la cooperativa, y el examen de control interno dirigido al Consejo de Vigilancia, cuya información ha sido analizada e interpretada para poder obtener los resultados que permitieron identificar las falencias que se generan por la falta de control interno. Se planteó como alternativa la elaboración de un manual de control interno que mejore los procedimientos, acorde a lo establecido en los estatutos de la cooperativa y de acuerdo con lo permitido en la ley, con lo que se controlará de mejor manera las actividades realizadas en la cooperativa. Se recomienda a la cooperativa aplicar las políticas y procedimientos para el área de presupuesto y de contabilidad de tal manera de obtener información fiable para la toma de decisiones.

Palabras Claves: Cooperativa de Taxis, Manual de Control Interno, Manual de Políticas y Procedimientos

ABSTRACT

The objective of the development of this study was to design an internal control manual for the Cooperativa de Taxis N ° "Su Amigo", which allows it to measure the level of compliance with the activities in the areas within the cooperative. This project is justified because it will allow to propose an internal control manual that allows improving both the administrative and financial processes of the taxi cooperative, achieving better order and control, strengthening the activities carried out, the administrative, accounting and financial processes that are executed within of the organization. An investigation with a qualitative, descriptive, non-experimental approach. For this investigation, the interview techniques and internal control examination were used, the interviews were carried out with the president and manager of the cooperative, and the internal control examination directed to the Supervisory Council, whose information has been analyzed and interpreted in order to obtain the results that allowed identifying the shortcomings that are generated by the lack of internal control. As an alternative, the development of an internal control manual was proposed to improve the procedures, in accordance with the provisions of the cooperative's bylaws and in accordance with what is permitted by law, which will better control the activities carried out in the cooperative. The cooperative is recommended to apply the policies and procedures for the budget and accounting area in such a way as to obtain reliable information for decision-making.

Keywords: Cooperativa de Taxis, Internal Control Manual, Policies and Procedures Manual

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones están en constantes cambios debido a la innovación, sin embargo, el éxito de toda entidad es la administración que estas tengan. Una herramienta primordial para el cumplimiento de las metas de la organización es tener un correcto control en el desempeño de las funciones que se realizan en sus diferentes áreas.

Cano (2017) señala que, los grandes cambios en el mundo tecnológico, social, político y comercial han llevado a la adopción de nuevos mecanismos de mejoramiento en lo que respecta al entorno empresarial, generando bases, normas, procedimientos, objetivos para manejar de una mejor manera una organización. Sin embargo, una mala utilización de éstas, podrían llevar al fracaso a algunas organizaciones.

Castillo, Castillo S y Ludeña (2018) señalan que la globalización, obliga a las organizaciones a introducirse en nuevos métodos de gestión administrativa, la mayoría de éstas no cuentan con las directrices necesarias, y la falta de conocimientos en las áreas de mayor desempeño en la organización causa desmotivación en sus miembros y resultados bajos o insuficientes.

De acuerdo con Vivanco (2017) los manuales de procedimientos son documentos de soporte, que contiene políticas y controles de todas las áreas de la organización, permitiendo dar especificaciones de un determinado proceso, los manuales generan grandes ventajas a las organizaciones, ayudando a utilizar los mejores medios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Es muy importante aplicar los manuales de procedimientos, ya que son guías prácticas para los procesos operativos que se asignan a una persona o actividad dentro de la organización.

La presente investigación tuvo como finalidad el diseñar un manual de un control interno para la Cooperativa de Taxis “Su Amigo” N°13, situada en la ciudad de Esmeraldas, la cual no cuenta con un mecanismo que permita controlar de mejor manera los diversos procedimientos que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la organización.

La Cooperativa de transporte de Taxis “Su Amigo” N°13, se dedica a la transportación de pasajeros, cuenta con 136 unidades equipadas para la transportación de los usuarios. Dentro de la parte administrativa de la organización se evidencia la falta de un manual de control interno, para el correcto registro de las actividades económicas y financieras de la cooperativa. Al no existir un manual de control interno, se tiende a realizar de formar inadecuada alguna de las operaciones y procesos en las áreas administrativa y financiera.

Mendoza, García, Delgado y Barreiro (2018), indican que la falta de un sistema de control interno puede conllevar a que exista poca eficacia y eficiencia en sus áreas contables y administrativas, lo que conlleva a que sus recursos no sean administrados de forma adecuada para la toma de decisiones en el cumplimiento de sus objetivos.

El poco control en los diferentes procesos que se realizan en el área financiera da como resultado una información dudosa y por ende una toma de decisiones errónea. Al no contar con políticas y procedimientos en el tratamiento de las cuentas que intervienen en el proceso contable, generan que los directivos manejen empíricamente la distribución de los recursos, y su registro tenga inconsistencias, tanto en documentación de soporte como en los resultados económicos.

De tal manera que para desarrollar esta investigación se han planteado las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el sistema de control interno que necesita la cooperativa de transporte de Taxis “Su Amigo” N°13 de la ciudad de Esmeraldas?, además las siguientes interrogantes específicas: ¿Cuál es la situación actual de la cooperativa?, ¿Qué efectos ha provocado la ausencia de un manual de control interno?, ¿Qué Manual de Políticas y Procedimientos se podría proponer para mejorar la operatividad?

Los mecanismos sugeridos en este estudio se basan en la creación de políticas y procedimientos de las diferentes áreas, lo cual facilitará el cumplimiento de las funciones y permitirá que la cooperativa pueda optimizar recursos. El estudio propuesto trata de mejorar en gran escala el contexto organizacional, a través del manual cuyo enfoque es el mejoramiento continuo, mediante la herramienta que se propone.

La presente investigación tuvo como finalidad demostrar las diferentes condiciones que una organización debe enfrentar en el medio en el que se desarrolla, apoyada en mecanismos y estrategias que ayuden a fortalecer la organización, en las diferentes áreas de ésta.

La importancia del estudio radica en poder plantear un manual de control interno que permita mejorar los procesos tanto administrativos como financieros de la cooperativa de taxis “Su Amigo” N°13, logrando tener mejor orden y control, fortaleciendo las actividades que realiza, los procesos administrativos, contables y financieros que se ejecutan dentro de la organización; es por ello por lo que la necesidad de analizar la situación actual de la cooperativa.

Para lograr los alcances de esta investigación se ha planteado el siguiente objetivo general: Diseñar un manual de control interno, que mejore la eficiencia y eficacia de los procedimientos en el área financiera de la Cooperativa de Taxis #13 “Su Amigo”, además, los siguientes objetivos específicos: 1) Analizar la situación actual de la cooperativa mediante un análisis FODA, 2) Identificar los efectos que se han producido en la cooperativa por la ausencia de un manual y 3) Elaborar un Manual de Control interno que cuente con políticas y procedimientos para el área financiera de la cooperativa.

Para poder fundamentar esta investigación, se sustentó con bases teóricas sobre palabras claves de la misma, y para ellos se buscaron estudios que sean relacionados, con el fin de comprobar como esta la cooperativa en relación a otras.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1. COOPERATIVAS, COOPERATIVAS DE TAXIS Y SITUACION ACTUAL

De acuerdo con Fernandez (2016) las cooperativas son una asociación autónoma de personas, las cuales se han unido para hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, por medio de una empresa de propiedad conjunta.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es el ente regulador de las cooperativas, en las que se encuentra agrupado las cooperativas de servicio y dentro de ellas las de transporte, indicando que existen fluviales, terrestres y aéreas.

De acuerdo con (Duque, Orellana, Coello y Cordero (2018) los servicios de transporte facilitan y aportan al desarrollo económico, a su vez este servicio debe ser de calidad y eficiente, además de garantizar el acceso a los diferentes usuarios, Dentro del sistema de transporte público se encuentran el transporte de taxi, el mismo que brinda un servicio de manera convencional que se realiza en las vías urbanas y rurales o de manera ejecutiva que es mediante el servicio de llamadas.

Escandón y Aguirre (2016) hacen referencia que el servicio que brindan las cooperativas de taxis consiste en el traslado de terceras personas a cambio de una compensación económica, desde un lugar a otro dentro del ámbito autorizado para su operación.

Moreno y López (2018) mencionan que el significado de Cooperativa y de sus necesidades, ha permitido dar paso a la conclusión de que las Cooperativas de transporte muy indistintamente de su tamaño, número de socios o empleados y el tipo de servicio, buscan un fin común que es brindar un buen servicio de transporte y de calidad a la ciudadanía. No obstante, todo esto se logra si existe una buena administración y el correcto manejo de todos sus recursos.

Vera y Collins (2018) indican que las cooperativas de taxis deben de considerar la excelencia en el servicio al cliente como parte de la filosofía corporativa, es decir, tener como valor fundamental de quienes integren la organización, la vocación de servicio de

calidad, procurando de esta forma primero un ambiente armónico entre clientes internos, para posteriormente generar una interacción idónea entre cliente interno y externo referente a la prestación de un servicio.

Para conocer cómo se encuentra una organización es necesario hacer un análisis de la situación actual de la misma, lo que permitirá ver los puntos de mayor debilidad para plantear mejoras a futuros.

De acuerdo con Caferri (2016) un análisis FODA es una herramienta que permite analizar “la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia a futuro”. Por lo tanto, según Hernández (2015) indica que los cuatro factores del FODA se ordenan de acuerdo dos bloques: análisis interno donde se encontrarán las fortalezas y debilidades, y el análisis externo donde estarán las oportunidades y amenazas; de esta manera se podrá obtener una visión ordenada de la organización. Pérez (2011), manifiesta que es una herramienta que se puede utilizar en las diferentes áreas de la organización, para analizar aspectos de carácter estratégicos, obteniendo el beneficio de conocer las condiciones reales en las que se encuentra la empresa, para asumir el riesgo y aprovechar las oportunidades que le brinda el entorno.

El análisis FODA permitirá conocer a la organización los factores internos y externos que influyen en las diferentes áreas de la organización, dentro de los Factores Internos encontramos: las Fortalezas y Debilidades; se considera como fortalezas a las actividades que realiza la organización y permite que se destaque por el buen servicio que brinda esta; las debilidades son todas las barreras que afectan a la organización para que esta funcione de buena manera, la mejor manera de contrarrestar las debilidades es crear planes de acción que permitan mejorar esos problemas y que la empresa marche con eficacia y eficiencia.

También están los Factores Externos como son las: Oportunidades y Amenazas, las oportunidades son circunstancias u opciones que vienen del exterior y que influyen de buena manera para la organización, y las amenazas son factores que pueden perjudicar a la empresa de forma directa e indirecta, y pueden provocar que la empresa corra grandes riesgos

2.1.2. CONTROL INTERNO, GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Mantilla B (2013) señala al control interno como “un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”. Mientras que Vilorio (2005) señala que el control interno consta de cinco componentes los cuales son: “el entorno de control interno, la evaluación de riesgo, el sistema de información, las actividades de control y la supervisión del sistema de control”. Los componentes de control estarán determinados por las características de cada organización y su análisis deberá realizarse en conjunto con los objetivos de la entidad.

De acuerdo con Rivera (2015) el control interno para una empresa es importante, porque este permite el manejo correcto de los bienes, las funciones e información de una organización. A su vez Manco (2014) señala que al momento de establecer un sistema de control interno se deben tener presentes los principios de: “igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad.” El control interno permitirá a la empresa resguardar los recursos de la organización y disminuir riesgos que vayan a afectar a la misma. El control interno aporta a la empresa seguridad de manera razonable en sus diferentes áreas permitiendo cumplir con el objetivo de la institución.

Quinaluisa Moran, Ponce Álava, Muñoz Macías, Ortega Haro y Pérez Salazar (2018) mencionan que el control interno es un proceso efectuado por la directiva de la organización y el personal de esta, con el fin de brindar un grado de seguridad razonable en relación con sus objetivos, dentro de los cuales se destacan la eficacia y eficiencia en las operaciones. Lo que a su vez permitirá fiabilidad de la información financiera - contable y administrativa, cumplimiento de las leyes y normas.

El control interno permite obtener un conocimiento de la entidad e informar a la administración o responsable sobre las fallas o debilidades de esta, a su vez brindar mejoras que ayuden a su gestión administrativa

Velásquez, Ponce y Franco (2016) señalan que la gestión administrativa y financiera permiten a las empresas tener buen desenvolvimiento en las diferentes áreas y sus recursos, para de tal manera tener una solvencia y capacidad de crecimiento dentro y fuera entidad, para ello es necesario implementar procedimientos apropiados que permitan separar las actividades de los departamentos: administrativos, financieros. Lo

que permitirá que su personal pueda cumplir con los objetivos empresariales. Para poder llegar a alcanzar los objetivos de la organización es necesario contar con una buena planeación, de acuerdo con Castillo Gustavo, Castillo Sharon, & Ludeña Santiago (2018) indican que la planeación estratégica dentro de la organización favorece al desempeño de esta, y brinda la posibilidad de prever situaciones futuras y tomar decisiones acertadas, para ello es necesario que exista una relación entre lo que se hace y lo que se desea tener. Lam y Hernández (2008) indican que la eficiencia trata de “relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan. Si se obtienen mejores resultados con menor gasto de recurso ... es alcanzar los objetivos por medio de la elección de alternativas que pueden suministrar el mayor beneficio”. Por lo tanto, la eficiencia está vinculada a utilizar los medios disponibles de la mejor manera para llegar a una meta. En cambio, la “Eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales ... es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible”. Lam & Hernández (2008). Para la eficacia lo más importante es llegar al objetivo sin considerar la manera más apropiada de hacerlo.

Para que exista una eficiencia en los procesos, se tiene que ser eficaz, y buscar tratar de hacer lo mismo en menos tiempo y ahorrando menos recursos, por ello Fernandez y C. José (1997) indica que la Eficiencia es la capacidad o cualidad que se tiene para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado optimizando recursos y la Eficacia es la capacidad que tiene una organización para lograr los objetivos. Se podría indicar que tanto la eficacia y la eficiencia dentro de una organización es algo positivo para la misma, a su vez la eficacia y la eficiencia son complementarias, cabe recalcar que el potenciar únicamente a uno, afectará negativamente al otro.

Por lo tanto, se ha planteado la diferencia entre la Eficiencia y Eficacia

EFICACIA	EFICIENCIA
Énfasis en los resultados	Énfasis en los medios y resultados
Alcanzar los objetivos	Resolver problemas
Utilizar los recursos	Optimizar y salvaguardar los recursos
Obtener resultados	Cumplir tareas y obligaciones

2.1.3. MANUAL DE CONTROL INTERNO, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

Vivanco (2017) indica que “los manuales de procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas”. Los manuales de procedimientos son un instrumento que señala los pasos a seguir de una operación con el fin de lograr los objetivos. Pérez & Lanza (2014) en su investigación mencionan que el objetivo de un manual de procedimiento “se dirige hacia la mejora en todo sentido de la parte correspondiente al quehacer institucional, ya que pretenden ser un elemento básico para la coordinación, dirección y control administrativo, que facilite la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas”

Izasa (2012) indica que los manuales son muy importantes, ya que, al ser un documento de consulta para todos los colaboradores, se conocen los quehaceres de cada uno, como lo que no pueden hacer en la unidad. Permitiendo optimizar recursos y tiempo a la entidad, de tal manera que pueda cumplir con sus objetivos de manera eficaz y eficiente.

Muñoz (2007) considera que los manuales son un modelo de operación por procesos, los cuales permiten administrar la entidad, definir las actividades y disponer de los recursos necesarios para su operación. Los manuales son la mejor herramienta para indicar el proceso de las diferentes actividades de cada área en las que se encuentran las políticas, procedimientos para alcanzar el objetivo institucional.

2.2. ANTECEDENTES

Los estudios previos a esta investigación permitirán conocer como se encuentran otras instituciones y buscar mejoras que permitan crecer a la misma.

Defaz y Rodríguez (2012) realizaron un estudio sobre las problemáticas de las fallas del control interno en los procedimientos realizados en el área financiera, referidos a la elaboración de los presupuestos de ingresos y egresos; el cual tuvo como objetivo: “Diseñar un manual de control interno, para mejorar de los procedimientos del área financiera de la Cooperativa de Taxi Ruta Bolívar Muentes”, se aplicó una investigación

de campo mediante encuestas y entrevistas, cuyos resultados fueron que los directivos no han definido: políticas, manuales de procedimientos, ni funciones del personal.

Reyes y Rosales (2015) realizaron un estudio que tiene por objetivo diseñar un manual de control interno contable el cual permitirá a la organización la eficiencia contable, un estudio a la “Asociación Unión de Cooperativas de transporte de taxis realizado en la provincia de Santa Elena”, el tipo de investigación fue cuantitativa y cualitativa utilizando instrumentos como encuestas y entrevistas, en el cual se concluyó la importancia de una buena gestión contable reflejada en los de estados financieros, y la urgencia que tiene la organización de establecer políticas para mejorar.

El principal objetivo del trabajo realizado por Giron y Lozano (2011) fue crear una herramienta para evaluar el control interno y la gestión operativa de la Cooperativa de Taxis 11 de mayo de la ciudad de Loja, la metodología de este trabajo fue mediante varios métodos y técnicas propias de la investigación, se utilizó el instrumento de encuesta y entrevista, en la cual se concluyó que la cooperativa no cuenta con procedimientos estratégicos para controlar eficientemente el manejo de sus recursos.

El estudio realizado por Carvajal (2016) está orientado a diseñar un manual de políticas y procedimientos en la Cooperativa de taxis “COTAXTRI”S.A, de la provincia del Guayas, la metodología fue de carácter descriptiva, un estudio de campo y bibliográfico en la que se utilizaron encuestas, en el que se pudo obtener como resultado que el 62% de los socios, expresan que hay problemas de orden administrativo.

Moreno & López (2018) en su estudio tienen por objetivo conocer la gestión de control de la empresa, con el fin de “mejorar el desempeño y efectividad de los procesos administrativos en las cooperativas de transporte urbano de la ciudad de Guayaquil”, en el que se aplicó una encuesta dirigida a los directivos y socios, en la que se pudo conocer las falencias de los procesos administrativos de las distintas cooperativas de transporte que existen en la ciudad, en el que se obtuvo un resultado que el 93% de los encuestados están de acuerdo que se implemente un manual de funciones o sistema de control interno.

Ruiz Landivar (2015) realizó una investigación la que tuvo por objetivo “evaluar la incidencia de la gestión contable e las políticas y procedimientos del Control Interno”, el mismo que fue realizado en la Cooperativa de Transporte en Taxis Villingota del cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena, la cual tuvo un propósito de crear un manual de control interno contable, en el estudio se aplicaron técnicas de investigación como entrevista y encuestas, concluyendo con la necesidad de crear un manual de control interno para el área contable, para que exista un mejoramiento en la gestión contable y por ende obtener la eficacia y eficiencia en las actividades.

Dunkley y Torres (2012) presentaron una investigación la cual tuvo como por objetivo, Identificar las causas de las fallas en el Control Interno, para validar el cumplimiento de las actividades del área financiera de la Cooperativa de Transporte Puerto Anconcito, situada en la Provincia de Santa Elena, en la cual se realizaron encuestas a los socios y personal del área financiera, la cual permitió planear la elaboración de un manual de control interno, para mejorar el manejo dicha área, permitiendo aumentar el nivel de transparencia de los estados financieros.

La investigación realizada por Santamaría (2018) se ejecutó en la cooperativa de taxis INTYTAX del cantón Cotacachi de la provincia de Imbabura, la cual tuvo la finalidad de implementar estrategias de control interno que permitan realizar un seguimiento eficiente y adecuando al manejo estructural, funcional y económico de la compañía, la investigación se realizó con la aplicación de metodología de carácter cualitativa-cuantitativa con, con una investigación aplicada de campo y bibliográfica, con los instrumentos como la entrevista y la observación. Mediante la cual se planteó la propuesta de la elaboración del manual actividades y procedimientos, para brindar un mejor uso de los recursos, mejorando la competitividad empresarial.

2.3. MARCO LEGAL

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario considerar las siguientes normativas: Constitución de la República del Ecuador, Plan Nacional de Desarrollo

Toda una Vida, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Ley de Transporte

Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y Estatutos y Reglamento Interno de la Cooperativa, que han servido para fundamentar de manera legal esta investigación.

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008) indica en el art.33 que el trabajo es un derecho y deber social, y un derecho económico, el estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto de su dignidad, una vida decorosa y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado.

Según el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017-2021), el sector transportista se ve incluido en 2 de sus objetivos, que se relacionan con su actividad, los cuales son: Objetivo 3, que indica como mejorar la calidad de vida de la población, mediante la cual busca promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios y el Objetivo 9, que hace referencia a garantizar el trabajo digno en todas sus formas, se reconoce que la supremacía del ser humano sobre el capital; de tal manera se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento del buen vivir. Lo que se busca con el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida es mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos a la vez busca promover la garantía de derechos de los ciudadanos durante todo el ciclo de vida.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS (2012) indica en el art. 21 que el sector corporativo es el conjunto de cooperativas que tienen por objetivo satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común. En el art.22 señala que el objetivo de las cooperativas debe ser concreto y constar en el estatuto social, el art.23 agrupa a las cooperativas de acuerdo con el sector en el que se vayan a desarrollar siendo de: producción, consumo, ahorro, vivienda, crédito y servicio. El art.28 indica que las cooperativas de servicio se organizan con el fin de satisfacer las diversas necesidades de sus socios y de la comunidad, los mismos que tendrán la calidad de trabajadores, tales como trabajo asociado, transporte, vendedores, etc.

En su art.32 señala que las cooperativas deben contar con una asamblea de socios o representantes, un concejo de administración, concejo de vigilancia y una gerencia, las mismas que tendrán sus atribuciones y deberes plasmados en el estatuto; el art.33 indica que la asamblea general de socios es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios

Según la Ley de Transporte, Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (2014) indica que el servicio de taxis se prestará exclusivamente en el territorio ecuatoriano, con el respectivo permiso de operación respectivo, y fletado ocasionalmente a cualquier parte del país.

En el art. 30.4 que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas jurisdicciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de sus jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y seguridad Vial, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación de este trabajo se la realizó en la ciudad de Esmeraldas, en la calle Homero López entrada a barrio Chone lugar donde se encuentra ubicada la oficina de la Cooperativa, esta investigación fue realizada en el mes de Agosto obteniendo la información necesaria para fundamentarse.

Mediante la aplicación de las entrevistas se pudo adquirir la información necesaria para fundamentar y dar respuestas a los objetivos planteados y a su vez plantear el manual de control interno para la cooperativa

Las entrevistas fueron tomadas en la oficina de la Cooperativa, cumpliendo con las medidas de bioseguridad por las condiciones que se vive en la actualidad con la pandemia del COVID 19.

3.2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tiene un enfoque de tipo cualitativo permitiendo contextualizar y desarrollar las interrogantes planteadas y analizar la información detallada sobre las actividades que realizan en los departamentos de la cooperativa.

La investigación se basa en el método deductivo, ya que abarca los distintos procesos y actividades que se realizan en las áreas contables y administrativas, para poder plantear el manual de control interno que sea útil para la misma.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) el tipo de estudio de esta investigación es descriptivo de diseño no experimental, ya que se basará en buscar variables en una población y proporcionar la descripción de éstas.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Las entrevistas de este estudio se las realizaron a los principales dirigentes de la Cooperativa, la cual cuenta con 136 socios, pero sólo se las aplicó a tres áreas específicas donde se encontraba el problema de estudio, los cuales son presidente, gerente y al consejo de vigilancia de esta.

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

CARGO	CÓDIGO
GERENTE	G-01
PRESIDENTE	P-01
CONSEJO DE VIGILANCIA	CV-01
TOTAL	3

Fuente: Entrevista

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO

En esta investigación se utilizó el instrumento de las entrevistas dirigidas a los dirigentes de la cooperativa la cual contó con 12 preguntas, y se aplicó la técnica de observación para llenar el cuestionario de control interno la misma que contó con un cuestionario de 16 preguntas.

3.4.1. FUENTE PRIMARIA

Como fuente primaria se tomó a los miembros de la directiva de la Cooperativa, por medio de las entrevistas, y al consejo de vigilancia a través del cuestionario de control interno.

3.4.2. FUENTE SECUNDARIA

Para esta investigación se tomó información de fuentes confiables, utilizando recursos como son: libros, textos, leyes y reglamentos.

3.4.3. FUENTE TERCIARIA

En esta investigación se utilizaron artículos científicos, revistas científicas y tesis doctorales que dan valor a esta investigación

3.5. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Para llevar a cabo esta investigación se elaboró un oficio dirigido al presidente de la Cooperativa N°13 “Su Amigo”, en el cual se solicitó el permiso para aplicar el cuestionario de control interno el cual será tomado al CV-01y la entrevista a sus dirigentes G-01 Y P-01, una vez dada la autorización se procedió con la aplicación de los instrumentos diseñados para este estudio.

Una vez que se recopiló toda la información se procedió a analizar los datos obtenidos, los cuales permitieron plasmar los resultados y poder generar la propuesta del manual de control interno, respetando el reglamento interno de la cooperativa. Cabe mencionar que para la presentación y análisis de los datos se utilizaron herramientas como Word y Excel.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En este apartado se establecerán los resultados obtenidos que hacen referencia al problema del estudio y planteamiento de los objetivos.

4.1. ANÁLISIS DE DATOS

4.1.1. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA

Para la elaboración del primer resultado se realizaron entrevistas a G-01 y P-01, donde se pudo conocer si la cooperativa cuenta con un manual de control interno para el cumplimiento de sus actividades, en lo que se indicó que:

G-01 “La cooperativa no cuenta con un manual de control interno que le permita medir el cumplimiento de las actividades de esta.”

P-01 “La institución no cuenta con un manual de control interno que ayude a evaluar cómo se realizan algunas operaciones anteriores y actuales, sólo se rigen de acuerdo con los estatutos y reglamento interno.”

Bajo estos criterios se puede identificar que la cooperativa no tiene un manual de control interno que sirva de herramienta de evaluación de las actividades de esta, sino que sólo se basan de acuerdo con lo establecido en sus estatutos y reglamentos. De la misma manera se les consultó quien es el responsable de registro y control de las actividades comerciales, en lo que se obtuvo que:

G-01 “Yo soy el encargado del registro y control de las actividades económicas sumado con el presidente, ya que en unión firman todos los

ingresos y egresos de la cooperativa, y esto está sustentado mediante el reglamento interno.”

P- 01 “El gerente es el encargado del registro y control de las actividades económica”

Se pudo identificar que el Representante Legal es el responsable del registro y control de todas las actividades económicas que realice la empresa. Para conocer sobre sus roles en la cooperativa se les consultó si conocen las funciones a desempeñar en el cargo que ocupan, obteniendo que:

G-01 “Soy el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, responsable de todos los actos legales, financieros y económicos.”

P-01 “Si conozco las funciones a desempeñar en mi cargo, están estipuladas en el estatuto, entre ellas soy quien presido y dirijo el consejo de administración y asamblea general, a más de ello dirijo todos los eventos sociales.”

Ya obtenida la información sobre las funciones de cada uno. Se indagó si la cooperativa cuenta con un contador, en lo que se manifestó que:

G-01 “El contador es el quien elabora los estados financieros y realiza las declaraciones de impuesto.”

P-01 “La cooperativa cuenta con un contador que trabaja bajo servicios profesionales, el cual se encarga de la elaboración de balances, registro de libro diario y declaraciones de impuesto.”

Ambos funcionarios están de acuerdo y desean que más adelante la cooperativa cuenta con un contador que trabaje bajo relación de dependencia, y ayude a dar una mejor organización institucional. Se pretendió conocer si la cooperativa cuenta con problemas en el área financiera, obteniendo que:

G-01 “No existen problemas en las áreas económicas ni financieras, pero quisieran en un futuro solicitar una auditoría externa para evaluar las condiciones de esta”

P-01 “Existen inconvenientes con las cuentas por cobrar, ya que la cooperativa subsiste o su mayor ingreso es a base de las cuotas sociales de cada socio, y hay valores que están pendientes de pago y algunos con cantidades representativas.”

Se puede notar una diferencia entre los aspectos de G-01 y P-01 ya que para uno de ellos si hay problemas en una de sus cuentas y desea que se realicen planes de contingencia para la recuperación de sus valores. Para conocer cómo se maneja la cooperativa en desembolsos o gastos, se les preguntó si existen los respaldos que sustenten debidamente dichas operaciones:

G-01 “Todas las operaciones que realiza la cooperativa se encuentran sustentadas y todo pago se realiza mediante la emisión de cheques.”

P-01 “Todas las operaciones de desembolso se encuentran con los respectivos respaldos pertinente y debidamente sustentados tanto como con facturas y bales.”

Todas las operaciones de gastos o desembolsos por parte de la cooperativa se encuentran sustentadas con sus respectivos respaldos. Se indagó si la cooperativa cumple con las obligaciones con organismos externos, conociendo que:

G-01 “La cooperativa se encuentra al día con todas las obligaciones que se tienen con organismos externos, yo soy el encargado de llevar el control en estos procesos.”

P-01 “Si se cumplen con todos los organismos externos como son Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y la cooperativa se encuentra al día en sus respectivos pagos.”

La cooperativa nunca he tenido problemas con los pagos destinados a los mecanismos externos. Sabiendo esto se les pidió identificar qué información contable consideran ellos importante para la toma de decisiones, se pudo conocer que:

G-01 “Para la toma de decisiones considero importante el balance general de la cooperativa, ver como se encuentra para de tal manera cumplir con lo establecido en la planificación.”

P-01 “Toda la información económica financiera es importante para la toma de decisiones en las diferentes organizaciones, en la cooperativa se cuenta mucho con la cuota mensual de los socios el cual es el soporte para sustentar los gastos.”

Para tomar decisiones en una institución todas las cuentas son muy importantes, pero dependerá más de acuerdo con la actividad económica que realiza cada una. Una vez obtenida la información contable de la entidad y al no contar con un manual de control interno, se les indagó si consideran factible la implementación de uno:

G-01 “Si considero factible la implementación del manual, ayudaría con un mejor desenvolvimiento económico dentro de la institución.”

P-01 “Si considero factible la implementación de un manual, el cual permitirá tener un mejor control y ayude a crecer en un futuro a la cooperativa de manera administrativa, económica y financiera.”

Ambos tienen el deseo y esperan la propuesta del manual de control interno para la Cooperativa. También se les consultó que una vez que se cree el manual, que aspectos esenciales considera importante plasmarlos:

G-01 “Considera necesario capacitaciones para la dirigencia de la cooperativa, al igual para todos los socios ya que en alguna elección pueden ocupar algún cargo dentro de la institución y ya sabrán como desenvolverse en sus funciones”

P-01 “Sería bueno medir los procedimientos que se realizan en las áreas contables y financieras, para determinar que se realicen de manera real y garanticen la eficacia y eficiencia en cada una de sus operaciones.”

A más de lo expuesto por ellos es importante enfocarse en las áreas con problemas, para buscar soluciones que ayuden a un crecimiento institucional. Para concluir se les preguntó si consideran que la situación actual por la pandemia (COVID 19) en la que vive el mundo y el país ha afectado a la prestación del servicio y por ende a la situación económica de la cooperativa, obteniendo que:

G-01 “Totalmente, la cooperativa de taxis brinda servicios de transporte comercial y debido al confinamiento social, restricción vehicular dictaminada por el COE Nacional no se ha podido trabajar libremente y los socios no han podido cumplir con sus obligaciones.”

P-01 “A afectado totalmente la vida de todo el mundo, a su vez en el medio en el que trabajamos, ya que no podemos trabajar con normalidad por el miedo de la enfermedad y por las medidas tomadas por las autoridades”.

La situación actual en la que vive el país es muy complicada y uno de los medios de los tantos medios de trabajo que han sido afectados es el de transporte, cabe señalar que el confinamiento social, la disminución del circulante, la competencia ilegal y la falta de control por parte de las autoridades han afectado duramente con la actividad de la cooperativa.

4.1.2. ANÁLISIS MEDIANTE LA MATRIZ FODA

Con la información recabada por parte de los involucrados, se realizó la matriz FODA de la Cooperativa de Taxis N°13 “Su Amigo”.

TABLA 2 ANÁLISIS FODA

FATORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Años de experiencia • Compromiso de directivos y socios • Sede propia 	<ul style="list-style-type: none"> • No contar con un manual de control interno • Desconocimiento de políticas en algunos funcionarios y socios • Socios impagos.
FACTORES EXTERNOS	

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a créditos para cambiar las unidades de transporte • Imagen institucional reconocida • Competencia de tránsito asumida por los municipios 	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis económica del país • Competencia ilegal • Desastres naturales, pandemias.

Fuente: Entrevista

Los datos plasmados en la tabla anterior surgen como el resultado de las entrevistas realizadas en el levantamiento de la información.

4.1.3. ANÁLISIS MEDIANTE LA MATRIZ EFE Y EFI

Con la elaboración de la matriz FODA es posible evaluar de manera minuciosa la situación externa e interno de la cooperativa, mediante la utilización de las matrices EFE (Evaluación de Factores Externos) y EFI (Evaluación de Factores Internos).

4.1.4. MATRIZ EFE

Una matriz de evaluación del factor externo (EFE) permite resumir y evaluar la información de contexto general y desarrollar en 5 pasos

1. Listar las oportunidades y amenazas.
2. Asignar a estos efectos pesos (puntuación) entre 0 y 1, reflejando que tan peligrosas son las amenazas y que tan favorables las oportunidades.
3. Clasificar los factores mencionados en la siguiente escala: oportunidad importante 4, oportunidad menor 3, amenaza importante 1, amenaza menor 2.
4. Multiplicar el peso por la calificación y obtener el total ponderado.
5. La sumatoria total indicará la situación externa de la cooperativa, la misma que se muestra en la siguiente tabla

TABLA 3 MATRIZ EFE

FACTORES	PESO 0-1	CLASIFICACIÓN	PESO PONDERADO
-----------------	---------------------	----------------------	---------------------------

OPORTUNIDADES			
Acceso a créditos para cambiar las unidades de transporte	0,2	4	0,8
Imagen institucional reconocida	0,2	4	0,8
Competencia de tránsito asumida por los municipios	0,1	3	0,3
AMENAZAS			0
Crisis económica del país	0,2	1	0,2
Competencia ilegal	0,1	2	0,2
Desastres naturales, pandemias.	0,2	1	0,2
TOTAL	1		2,5

Al obtener un peso ponderado de 2,5, se puede identificar que la cooperativa se encuentra bien referente a sus factores externos.

4.1.5. MATRIZ EFI

Esta matriz resume y evalúa las fortalezas y debilidades principales. Se listarán las fortalezas y debilidades de la cooperativa de acuerdo con la matriz FODA, la clasificación de la escala se dará: debilidad mayor 1, debilidad menor 2, fortaleza menor 3, fortaleza mayor 4, la multiplicación de la calificación con el peso determinará el grado de importancia en la situación interna.

TABLA 4 MATRIZ EFI

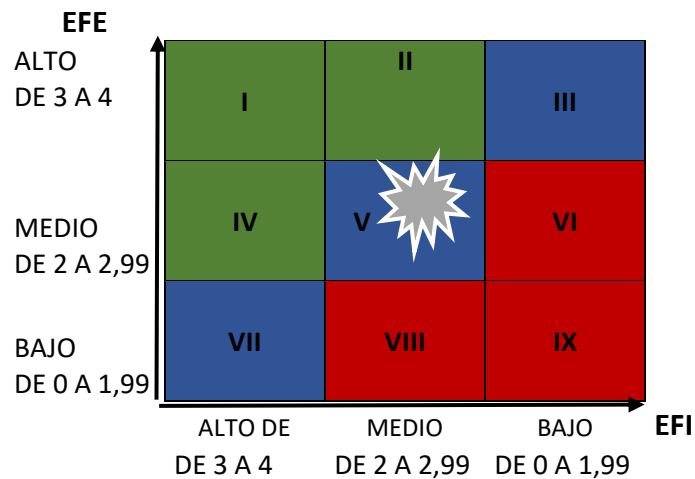
FACTORES	PESO 0-1	CLASIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
Años de experiencia	0,2	4	0,8
Compromiso por parte de directivos y socios	0,1	4	0,4
Edificio de sede propia	0,1	3	0,3
DEBILIDADES			
No contar con un manual de control interno	0,2	1	0,2
Desconocimiento de políticas en algunos dirigentes y socios.	0,1	2	0,2
Socios impagos	0,3	1	0,3
TOTAL	1		2,2

Mediante la tabla anterior se ha obtenido un peso ponderado de 2,2 lo que permitirá establecer estrategias que mejoren al funcionamiento de la cooperativa.

4.1.6. MATRIZ IE

La Matriz IE (Interna y Externa), permite analizar de forma complementaria a la cooperativa, considerando los valores ponderados de los factores externos e internos, en las tablas 4 y 5, valores que serán graficados y colocados en uno de los nueve cuadrantes de esta, para medir su impacto.

TABLA 5 MATRIZ IE



Los resultados ponderados de los factores internos se graficaron en el eje de las X=2,2 y los resultados de los factores externos se graficaron en el eje de las y=2,5. Este gráfico ubica a la cooperativa dentro del cuadrante V lo que establece una posición interna promedio y se recomienda plantear mejoras a futuro

4.1.7. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

Se plantearon las estrategias, las mismas que tiene como insumo la matriz FODA que se realizó previamente. Se establecerán estrategias FO donde las fortalezas serán aprovechadas con las oportunidades, estrategias FA donde las fortalezas evitarán las amenazas, estrategias DO donde las oportunidades minimizarán las debilidades y las estrategias DA, donde se debe reducir la probabilidad que las debilidades y amenazas influyan dentro de la cooperativa.

TABLA 6 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

FACTORES INTERNOS		FORTALEZAS			DEBILIDADES		
FACTORES EXTERNOS		Años de experiencia	Compromiso de directiva y socios	Sede propia	No contar con un manual de control interno	Desconocimiento de políticas en algunos funcionarios y socios	Socios impagos.
OPORTUNIDADES	Imagen institucional reconocida	ESTRATEGIAS FO			ESTRATEGIAS DO		
	Acceso a créditos para cambiar las unidades de transporte	1.- Fomentar la aplicación de políticas y procedimiento a través de instrumentos para la gestión administrativa. 2.- Socializar estrategias de atención al cliente.			1.- Realizar un manual de Control Interno que permita evaluar las actividades que se realizan dentro de la cooperativa. 2.- Dar a conocer sobre la estructura organizacional a través de materiales que contenga misión, visión y objetivos de la cooperativa.		
	Competencia de tránsito asumida por los municipios						
AMENAZAS	Crisis económica del país	ESTRATEGIAS FA			ESTRATEGIAS DA		
	Competencia Ilegal	1.- Crear un plan de acción para combatir la competencia ilegal. 2.- Determinar planes de contingencia para enfrentar imprevistos como: robos, accidentes y desastres naturales.			1.- Emplear estrategias de control interno para medir los resultados alcanzado de cuerdo a las metas propuestas. 2.- Contar con un registro contable al día claro y preciso que sirva para la toma de decisiones		
	Desastres naturales, pandemias						

4.1.8. PRIORIZACIÓN DE ESTRATEGIAS

A continuación, se detalla las estrategias priorizadas

- Fomentar la aplicación de políticas y procedimiento a través de instrumentos para la gestión administrativa.
- Realizar un manual de Control Interno que permita evaluar las actividades que se realizan dentro de la cooperativa.
- Emplear estrategias de control interno para medir los resultados alcanzado de acuerdo a las metas propuestas
- Socializar estrategias de atención al cliente
- Crear un plan de acción para combatir la competencia ilegal
- Determinar los planes de contingencia para enfrentar imprevistos como robos, accidentes, desastres naturales
- Contar con un registro contable al día, claro y preciso que sirva para la toma de decisiones

4.1.9.EFECTOS PRODUCIDOS POR LA FALTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO

Para la obtención de este resultado se desarrolló un cuestionario de control interno el mismo que fue aplicado a CV-01, y se medirá sus respuestas en los rangos: negativo, regular y positivo, con una calificación que pondera de uno hasta cinco, de acuerdo con la siguiente Matriz de riesgo:

Tabla 7. MATRIZ DE RIESGO

OCURRENCIA	SIGNIFICADO	VALOR
Frecuente	Casi certeza de que ocurra	1
Probable	Probable que se produzca	2
Ocasional	Probable que se produzca a veces	3
Posible	Puede ocurrir en cualquier momento	4
Improbable	Nunca puede ocurrir	5

En el cual se pretende conocer información sobre la cooperativa, entre ellas si el Representante Legal es quien elabora el presupuesto de la organización y si el mismo es aprobado por la Junta directiva:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta positiva, con una calificación de cinco.”

En las que se observó que el representante legal es quien elabora el presupuesto de la cooperativa de acuerdo con el POA anterior, el mismo que debe ser aprobador por la Junta Directiva y ser presentado a la Asamblea General. También se pretendió conocer si se presentan gastos no considerados en el presupuesto, se reforman las proformas presupuestarias:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta positiva, con una calificación de cuatro”

Si se llegasen a presentar gastos no considerados en el presupuesto inicial, se deberán efectuar cambios en las reformas presupuestadas incluyendo los valores no considerados. Se pretendió conocer si el Representante Legal y el Consejo de Vigilancia son los encargados de realizar el control y evaluación presupuestaria:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta regular, con una calificación de tres”

El control y evaluación presupuestaria debe ser realizado por el Representante Legal y será revisado tanto por el Consejo de Vigilancia y el Consejo de Administración, midiendo el grado de cumplimiento de las metas en base al presupuesto aprobado. Se desea conocer si la persona encargada de los fondos está identificada y segregada de otro puesto:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta negativa, con una calificación de uno”

El objetivo de este es brindar seguridad razonable en el manejo de los recursos de la organización, y el Representante Legal es la persona encargada del manejo de los fondos de la cooperativa. De igual se quiso conocer si los procedimientos administrativos y registro de tesorería se encuentran claros y precisos:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta positiva, con una calificación de cinco”

Todos los procedimientos y registros contables se encuentran claros y sustentados. Se consultó si los ingresos estimados y generados son recaudados en concordancia con la ley:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta positiva, con una calificación de cinco”

Los ingresos estimados y generados por la cooperativa aprobados por la Junta Directiva deben ser recaudados de acuerdo con las disposiciones legales establecidos en el Catálogo Único de Cuentas emitidos por la SEPS y demás normas vigentes. De igual manera se pretende conocer si las recaudaciones de los ingresos se concilian con los respaldos documentales y respaldos financieros:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta regular, con una calificación de tres”

Las recaudaciones de ingresos mediante efectivo, transferencias o depósitos se conciliarán con los respaldos documentales y serán depositados en la cuenta de la cooperativa, la cual no maneja una política para dicho efecto. Se pretendió conocer si el Consejo de vigilancia es quien realiza los arqueos sorpresivos:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta negativa, con una calificación de uno”

Este control lo realiza el Representante Legal, aunque debería ser realizado por el Consejo de Vigilancia y se debe emitir un informe para ser entregado a la Junta Directiva y al Representante Legal. Una pregunta muy importante es si las obligaciones son canceladas en las fechas convenidas al momento de dicha obligación:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta positiva, con una calificación de cinco”

Las obligaciones convenidas son canceladas de acuerdo con las fechas definidas al momento de la obligación. Aspecto que debe ser controlado en los registros contables. En el área contable se pretendió conocer si se lleva un registro de todas las operaciones contables que se realizan:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta positiva, con una calificación de cinco”

La cooperativa si cuenta con el registro de todas las operaciones resultantes del cumplimiento de deberes y responsabilidades que se generen, este registro lo manejan el contador y se lo presenta el Representante Legal. También se conoció si la cooperativa cuenta con documentos de respaldo y un archivo de soporte de los registros contables:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta positiva, con una calificación de cuatro”

La cooperativa cuenta con los respectivos documentos de respaldo sobre los registros contables, pero debe crear un archivo actualizado que permita la determinación de los estados financieros, debiendo estar disponibles durante 7 años como establece la ley. Para cerrar el área contable es necesario saber si todas las transacciones son registradas en el momento que ocurren:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta negativa, con una calificación de uno”

Las transacciones no son registradas en el momento en que ocurren, esto dificulta de una u otra manera que pueda ser confiable y útil para la toma de decisiones, estos registros deberían ser plasmados de manera manual o computarizada. Al respecto de la Administración de Bienes se pretendió conocer si la cooperativa establece mediante su reglamento interno el procedimiento para autorizar al consejo de administración la compra de bienes muebles:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta regular, con una calificación de tres”

El reglamento interno indica el procedimiento para la autorización del Consejo administrativo al respecto de la adquisición de bienes muebles y servicios, pero no cuentan con una cuantía establecida para la compra, pero se manejan de acuerdo con lo planificado. Y por último se pretende conocer si el Consejo de Vigilancia cuenta con un registro de los inventarios que posee la cooperativa:

CV-01 “Se obtuvo una respuesta negativa, con una calificación de uno”

La verificación de los inventarios debe ser efectuada por el Consejo de Vigilancia, los mismos que deben emitir un informe a la Junta Directiva, actualmente no se realiza este proceso ya que se tiene el informe del inventario, pero no es revisado por el Consejo pertinente.

Luego de realizar el análisis del cuestionario se estableció la matriz de riesgos en base a las puntuaciones obtenido en la aplicación del cuestionario de control interno, como se detalla a continuación:

TABLA 8. PONDERACIÓN DE CUESTIONARIO

N.	PREGUNTAS	PUNTAJE		OCURRENCIA
		OPTIMO	OBTENIDO	
1	¿El representante legal elabora el presupuesto de la organización en función del plan operativo considerando ingresos y gastos?	5	5	
2	¿El presupuesto general es aprobado por el concejo de administración o junta directiva para ser expuesto en la asamblea general?	5	5	
3	¿Si se presentan gastos no considerados en el presupuesto inicial, se reforman las proformas presupuestarias, siguiendo el procedimiento de aprobación?	5	4	

4	¿El representante legal y el consejo o junta de vigilancia realizan el control y evaluación presupuestario?	5	3	
5	¿La persona encargada de los fondos está perfectamente identificada y segregada de otro departamento o puesto de trabajo de acuerdo con un manual de control interno?	5	1	
6	¿Los Procedimientos administrativos y registros contables de tesorería están claros y escritos de acuerdo con lo que dice el manual de control interno?	5	5	
7	¿Los ingresos estimados y generados por la cooperativa aprobados por el consejo de administración o junta directiva son recaudados en concordancia con las disposiciones legales?	5	5	
8	¿Las recaudaciones de ingresos se concilian con los respaldos documentales y son depositados en una cuenta bancaria que posea la cooperativa, conforme lo disponga la política?	5	3	
9	¿El consejo de vigilancia realiza los arquezos sorpresivos y emite el informe correspondiente para determinar si los controles internos se están llevando adecuadamente?	5	3	
10	¿De acuerdo con las políticas de la se efectúan las conciliaciones bancarias para conciliar los saldos reales con los registros contables de la cooperativa?	5	5	
11	¿Las obligaciones son canceladas en la fecha convenida al momento de definir la obligación?	5	5	
12	¿El consejo de vigilancia cuenta con un registro de los inventarios que posee la cooperativa?	5	4	
13	¿Se lleva un registro de todas las operaciones contables que realiza la cooperativa?	5	1	
14	¿La cooperativa cuenta con documentos de respaldo y un archivo de soporte de los registros contables, cumpliendo con la ley?	5	3	
15	¿Todas las transacciones son registradas en el momento en que ocurren, para que puedan ser confiables y útiles para la toma de decisiones?	5	1	
16	¿La cooperativa establece mediante su reglamento interno el procedimiento para autorizar al consejo de administración la adquisición de bienes muebles y servicios	5	2	

En este apartado se puede identificar que los hallazgos más significativos según el CV-01 son las áreas contables, de respaldos y de control interno.

4.2. Estrategias para plantear un manual de control interno

A continuación, se detalla las estrategias priorizadas que permitirán plantear la propuesta a la cooperativa “Su Amigo” que ayudará a mejorar la gestión operativa y financiera, como son:

1. Fomentar la aplicación de políticas y procedimiento a través de instrumentos para la gestión administrativa.
2. Realizar un manual de Control Interno que permita evaluar las actividades que se realizan dentro de la cooperativa.
3. Emplear estrategias de control interno para medir los resultados alcanzado de acuerdo a las metas propuestas

CAPITULO V

5. PROPUESTA

5.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA

Para un exitoso funcionamiento operacional dentro de una empresa es fundamental mantener un Sistema de Control Interno como base legal y constitucional donde conste detalladamente: responsabilidades, funciones, políticas internas. En el caso de la organizaciones, asociaciones y cooperativas, deben mantener un plan coordinado de los métodos y procedimientos que destaque el control interno.

Para un exitoso funcionamiento operacional dentro de una empresa es fundamental mantener un Sistema de Control Interno como base legal y constitucional donde conste detalladamente: responsabilidades, funciones, políticas internas que en conjunto nos ayudaran al cumplimiento de nuestro objetivo planteado. Como punto de partida se tomó el Análisis Situacional (FODA) lo que nos ha demostrado que, la cooperativa necesita sistematizar sus procedimientos, control interno para producir mejores resultados donde reine: calidad, eficacia, efectividad en sus procedimientos

La aplicación del manual pretende que los funcionarios de la cooperativa que realicen una labor al interior de la cooperativa fortalezcan sus conocimientos sobre procesos administrativos y operativos y los pongan en práctica con el único propósito de encaminar su gestión a la eficacia y eficiencia.

5.1.1. OBJETIVOS

5.1.1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de control interno para contribuir a la optimización de la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa de taxis N°13 “Su Amigo”.

5.1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fomentar la aplicación de políticas y procedimiento a través de instrumentos para la gestión administrativa.
2. Realizar políticas de Control Interno que permita evaluar las actividades que se realizan dentro de la cooperativa.
3. Emplear estrategias de control interno para medir los resultados alcanzado de cuerdo a las metas propuestas

5.1.2. TEMPORIZACIÓN

La presente propuesta se pretende que se aprobada para su aplicación a partir de periodo 2021, donde se revisará, socializará y pondrá en marcha el pan de ejecución.

5.1.3. PLANIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

No	OBJETIVO	AREA	RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1	Fomentar la aplicación de políticas y procedimiento a través de instrumentos para la gestión administrativa.	PRESUPUESTO	GERENTE	\$100	Presupuesto aprobado
2	Realizar políticas de control Interno que permita evaluar las actividades que se realizan dentro de la cooperativa.	CONTABILIDAD	CONTADOR	\$200	Comprobantes de ingresos Comprobante de egresos
3	Emplear estrategias de control interno para medir los resultados alcanzados de acuerdo a las metas propuestas	CONTROL INTERNO	CONSEJO DE VIGILANCIA		Evaluación de evidencias

**POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS****AREA PRESUPUESTO**

RESPONSABLE	GERENTE
OBJETIVO:	Ejecutar la programación presupuestaria y su evaluación.
ALCANCE:	Periodo fiscal 2021
JUSTIFICACIÓN:	Permitirá identificar el grado de cumplimiento de las metas en base del presupuesto aprobado y del plan operativo anual
POLITICAS	Ejercer la representación legal, jurídica y extrajudicial; proponer al Consejo de Administración políticas, reglamentos y procedimientos para el buen funcionamiento de la cooperativa.
	Presentar al Consejo de Administración los planes estratégicos y operativos y su proforma presupuestaria; así mismo responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa.
	Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa en base a la disponibilidad financiera; contratar, aceptar renuncias y dar por terminados contratos de trabajadores.
	Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que la asamblea autorice; suscribir los cheques de la cooperativa, juntamente con el presidente.
	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de los órganos directivos; a su vez definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa
	Asistir obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración; informar de su gestión a la Asamblea y al Consejo.
PROCEDIMIENTOS	Elaborar el presupuesto de la cooperativa en función del plan operativo, para ser aprobado por el Consejo de Administración y expuesto a la Asamblea.
	Se encargará del control y evaluación presupuestario, para determinar el comportamiento de los ingresos y gastos.
	Brindar seguridad y razonabilidad en el manejo de los recursos de la cooperativa

**POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS****AREA CONTROL INTERNO**

RESPONSABLE	CONTADOR
OBJETIVO:	Obtener información financiera confiable y oportuna que permitan preparar razonablemente los estados financieros
ALCANCE:	Periodo fiscal 2021
JUSTIFICACIÓN:	Se realizará para dar un buen manejo de los recursos que posee la cooperativa, a su vez tener actualizados los libros y registros contables con sus respectivos respaldos, para dar una mejora financiera a la cooperativa.
POLITICAS	La Cooperativa aplicará las normas contables establecidas en el catálogo único de cuentas emitido por la SEPS
	Los estados financieros y el balance social anual, será presentado a la Asamblea general, y remitido a la Superintendencia hasta el 31 de marzo de cada año
	En los registros contables se mostrará los resultados provenientes de las actividades propias del objetivo social y los que sean productos de actividades complementarias.
	La cooperativa mantendrá, obligatoriamente por un periodo mínimo de siete años contados a partir de la fecha de cierre del ejercicio, los archivos y documentos contables que sustenten los hechos económicos reflejados en sus estados financieros.
PROCEDIMIENTOS	Implementar un sistema de contabilidad que proporcione información financiera para la toma de decisiones.
	Constituir un archivo de los actos administrativos con sus respectivos respaldos y disponerlo durante siete años.
	Registrar el hecho económico en el momento en el que ocurre, para que pueda ser confiable y útil para la toma de decisiones.

RESPONSABLE	CONSEJO DE VIGILANCIA
OBJETIVO:	Evaluar los diversos procedimientos, para determinar la calidad del control interno y dar mejorar a su efectividad.
ALCANCE:	Periodo fiscal 2021
JUSTIFICACIÓN:	Medir el grado de fiabilidad en los diversos procesos administrativos, contables y financieros, con el fin de llevar un mejor control de la cooperativa.
POLITICAS	Nombrar de su seno al presidente y secretario del consejo; y controlar las actividades económicas de la cooperativa.
	Vigilar que la contabilidad se ajuste a las normas técnicas vigentes; y realizar controles recurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación.
	Efectuar los procedimientos de Auditoría Interna, hasta cuando la cooperativa exceda los 200 socios o 500.000 dólares de activo; vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría.
	Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor interno y externo.
	Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea; informar a los mismos sobre los riesgos que pueden afectar a la cooperativa.
	Efectuar los arqueos de caja, periódica u ocasionalmente, y revisar la contabilidad tanto su veracidad y la existencia de sustentos adecuados.
	Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración.
Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violaciones a sus derechos por parte de directivos o administrativos de la cooperativa.	
PROCEMIENTOS	Verificar la ejecución presupuestaria.
	Realizar arqueos sorpresivos, y emitir el informe al Consejo de Administración.
	Constatar que los activos fijos de la cooperativa se encuentren de acuerdo con el inventario.

5.1.4. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE PROPUESTA

No	OBJETIVO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	EJECUCIÓN	NIVEL DE RIESGO
1	Fomentar la aplicación de políticas y procedimiento a través de instrumentos para la gestión administrativa.	Presupuesto aprobado	80% - 100%	ALTO
2	Realizar políticas de control Interno que permita evaluar las actividades que se realizan dentro de la cooperativa.	Comprobantes de ingresos Comprobante de egresos	100%	ALTO
3	Emplear estrategias de control interno para medir los resultados alcanzado de cuerdo a las metas propuestas	Evaluación de evidencias	80% - 100%	ALTO

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

1. Se determinó la situación actual de la cooperativa mediante el análisis FODA, donde se pudo determinar sus principales debilidades como, no contar con un manual de control interno, desconocimiento de políticas en algunos funcionarios y socios, problemas de recaudación; además, se pudieron priorizar estrategias que aporten a mejorar la situación actual.
2. Los principales efectos que se han provocado en la ausencia de manual de control interno han sido las siguientes, problemas en reformas presupuestadas incluyendo los valores no considerados en el presupuesto, control y evaluación presupuestaria, deficiencias en las recaudaciones de los ingresos, respaldo de la documentación y respaldos financieros sin archivo, las transacciones no son registradas en el momento en que ocurren, generando información poco confiable y útil para tomar decisiones.
3. Se estableció una propuesta en base a tres estrategias priorizadas en base al diagnóstico FODA que abarca aspectos como, la aplicación de políticas y procedimientos, políticas de control Interno que permita evaluar las actividades dentro de la cooperativa y emplear estrategias de control interno para medir los resultados alcanzado de acuerdo a las metas propuestas, relacionadas a las áreas de Presupuesto, Contabilidad y Control interno.

6.2. RECOMENDACIONES

La organización debe cumplir con las siguientes recomendaciones:

1. Aplicar las políticas y procedimientos establecidos para el área de Presupuesto según la planificación, ya que facilitará la gestión al representante legal desde la aprobación hasta la ejecución del presupuesto de la organización.
2. Emplear las políticas y procedimientos dirigidas para el área de contabilidad, esto permitirá registrar y sustentar la información contable y financieras de tal manera que la organización obtenga información confiable y útil para la toma de decisión.
3. Que, el Comité de Vigilancia ejerza las funciones de evaluación y control en base a las políticas y procedimientos establecidos en la propuesta de esta investigación, aportando al generar información eficiente y eficaz para la organización.

7. REFERENCIAS

AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO. (2014). Obtenido de https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE_-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf

Cafferri, C. (s.f.). Obtenido de Quiero Aprender: <https://www.aboutespanol.com/que-es-el-foda-2480179>

Carvajal Alarcón, J. A. (2016). Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3338/1/DISE%C3%91AR%20UN%20MANUAL%20DE%20POL%C3%8DTICAS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20LA%20COOPERATIVA%20DE%20TAXIS%20%E2%80%9CCOTAXTRI%E2%80%9D%20S.A%20CANT%C3%93N%20EL%20TRIUNFO%2C%20PROVINCIA%20DEL%20>

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Defaz Briones, L., & Rodríguez Villafuerte, M. (2012). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/208/1/T-ULVR-0192.pdf>

Dunkley Tomalá, E. D., & Torres Medina, I. C. (2012). Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/163/3/Elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20manual%20de%20control%20interno%20en%20los%20procedimientos%20del%20C3%A1rea%20financiera%20de%20la%20cooperativa%20de%20taxi%20ruta%20puerto%20Anconcito%20del%20cant%>

Giron Guerero, K. Y., & Lozano Moreyra, Z. L. (2011). Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/2032/1/DISE%C3%91O%20DE%20UNA%20HERRAMIENTA%20PARA%20EVALUAR%20EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20LA%20GESTION%20OPERATIVA%20DE%20LA%20COOPERATIV.pdf>

Hernández Gorrín, A. (s.f.). Obtenido de Economía TIC: <https://economyatic.com/analisis-dafo-foda/>

Izasa Serrano, A. T. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestion de Calidad*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=BTSjDwAAQBAJ&pg=PA223&dq=importancia+de+un+manual+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjA6N6bu5HoAh>

XyYN8KHb6EDp4Q6AEILzAB#v=onpage&q=importancia%20de%20un%20manual%20de%20control%20interno&f=false

Lam Díaz, R., & Hernández Ramírez, P. (Mayo de 2008). Los términos Eficacia, eficiencia y efectividad. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-02892008000200009

Manco Posada , J. C. (2014). *ELEMENTOS BÁSICOS DEL CONTROL, LA AUDITORÍA Y LA REVISORÍA FISCAL*. Autores Editores. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=sF8WBgAAQBAJ&pg=PA9&dq=concepto+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjE34OuvYjoAhXymuAKHV82BzAQ6AEIQjAD#v=onpage&q=concepto%20control%20interno&f=false>

Mantilla B, S. A. (2013). *Auditoría de Control Interno* (Vol. 3). Colombia: ECOE EDICIONES. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&q=definicion+de+control+interno&ots=PhR7O6miiw&sig=GZfUIY1AalxVFuf_Dn9E12loV2g#v=onpage&q&f=false

Montenegro Ayala, P. M. (2017). Obtenido de <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/6271/1/TUTCYA008-2017.pdf>

Moreno Rodriguez, C. J., & López Franco, M. L. (2 de Diciembre de 2018). Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil. (SCIELO, Ed.) Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500274&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Pérez Capdevilla, J. (2011). Óbito y resurrección del análisis DAFO. *Dialnet*. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ObitoYResurreccionDelAnalisisDAFO-3701384.pdf>

Pérez Gutiérrez, J. L., & Lanza González, E. B. (2014). MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y EL CONTROL INTERNO: UNA NECESARIA INTERRELACIÓN. *Observatoria de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>

Plan Nacional del Buen Vivir. (s.f.). Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf

Reyes Tomalá , M., & Rosales Coello, M. (2015). Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/3077>

RIVERA FERNANDEZ , D. (5 de Noviembre de 2015). Importancia del control interno en los negocios. *REVISTA VINCULADO*. Obtenido de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?highlight=control%20interno>

Rosales Coello, M. V. (2015). Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3077/UPSE-TCA-2015-0046.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruizdiaz Landivar, C. R. (2015). Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/2453/UPSE-TCA-2015-0001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santamaría Barrera, L. K. (2018). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7861/1/PIUICYA004-2018.pdf>

Viloria, N. (11 de Julio de 2005). Factores que inciden en el sistema. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25701111.pdf>

Vivanco Vergara, M. (Julio de 2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

8. ANEXOS



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Esmeraldas

Estimado con la finalidad de obtener información importante para la elaboración de mi trabajo de investigación: ***“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA N° 13 “SU AMIGO”***, solicito a usted la siguiente entrevista al Gerente Sr. Carlos Otoyá.

1. ¿La cooperativa cuenta con un manual de control interno para el cumplimiento de sus actividades?
2. ¿Quién es el responsable del registro y control de las actividades económicas?
3. ¿Considera oportuno la contratación de un contador, para que lleve el control del área contable?
4. ¿Tiene clara las funciones a desempeñar en el cargo que actualmente es responsable?
5. ¿Considera ud factible la implementación de un manual de control interno?
6. ¿En qué aspecto del área financiera se encuentran los mayores problemas (caja, banco, cuentas x cobrar, control de bienes)?
7. ¿Las operaciones de desembolso o gastos por la cooperativa se encuentran debidamente sustentadas?
8. ¿Se cumplen las obligaciones que tienen con organismos externos como SEPS, SRI, Ministerio de Trabajo, IESS, ¿entre otros?
9. ¿Qué información contable considera importante para la toma de decisiones?
10. ¿Cuáles serían para usted los aspectos esenciales para tomar en cuenta si se elaborase un manual de políticas y procedimientos?
11. ¿Se presentan en los tiempos que indica el estatuto los informes financieros para ser discutidos y aprobados por la asamblea general, con el fin de buscar mejoras?
12. ¿Considera que la situación actual (pandemia covid19) afecta a la prestación del servicio y por ende a la situación económica de la cooperativa?



Estimado con la finalidad de obtener información importante para la elaboración de mi trabajo de investigación: “**DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA N° 13 “SU AMIGO”**”, solicito a usted la siguiente entrevista al Presidente Sr. Ruddy Ramírez.

1. ¿La cooperativa cuenta con un manual de control interno para el cumplimiento de sus actividades?
2. ¿Quién es el responsable del registro y control de las actividades económicas?
3. ¿Considera oportuno la contratación de un contador, para que lleve el control del área contable?
4. ¿Tiene clara las funciones a desempeñar en el cargo que actualmente es responsable?
5. ¿Considera ud factible la implementación de un manual de control interno?
6. ¿En qué aspecto del área financiera se encuentran los mayores problemas (caja, banco, cuentas x cobrar, control de bienes)?
7. ¿Las operaciones de desembolso o gastos por la cooperativa se encuentran debidamente sustentadas?
8. ¿Se cumplen las obligaciones que tienen con organismos externos como SEPS, SRI, Ministerio de Trabajo, IESS, ¿entre otros?
9. ¿Qué información contable considera importante para la toma de decisiones?
10. ¿Cuáles serían para usted los aspectos esenciales para tomar en cuenta si se elaborase un manual de políticas y procedimientos?
11. ¿Se presentan en los tiempos que indica el estatuto los informes financieros para ser discutidos y aprobados por la asamblea general, con el fin de buscar mejoras?
12. ¿Considera que la situación actual (pandemia covid19) afecta a la prestación del servicio y por ende a la situación económica de la cooperativa?



Estimado con la finalidad de obtener información importante para la elaboración de mi trabajo de investigación: **“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA N° 13 “SU AMIGO”**, solicito a usted el siguiente cuestionario de control interno a los miembros del Consejo de Vigilancia.

COOPERATIVA DE TAXIS N° 13 “SU AMIGO”						
N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PUNTAJE		OBSERVACIONES
		SI	NO	OPTIMO	OBTENIDO	
1	¿El representante legal elabora el presupuesto de la organización en función del plan operativo considerando ingresos y gastos?			5		
2	¿El presupuesto general es aprobado por el concejo de administración o junta directiva para ser expuesto en la asamblea general?			5		
3	¿Si se presentan gastos no considerados en el presupuesto inicial, se reforman las proformas presupuestarias, siguiendo el procedimiento de aprobación?			5		
4	¿El representante legal y el consejo o junta de vigilancia realizan el control y evaluación presupuestario?			5		
5	¿La persona encargada de los fondos está perfectamente identificada y segregada de otro departamento o puesto de trabajo de acuerdo con un manual de control interno?			5		
6	¿Los Procedimientos administrativos y registros contables de tesorería están claros y escritos de acuerdo con lo que dice el manual de control interno?			5		
7	¿Los ingresos estimados y generados por la cooperativa aprobados por el consejo de			5		

	administración o junta directiva son recaudados en concordancia con las disposiciones legales?					
8	¿Las recaudaciones de ingresos se concilian con los respaldos documentales y son depositados en una cuenta bancaria que posea la cooperativa, conforme lo disponga la política?			5		
9	¿El consejo de vigilancia realiza los arqueos sorpresivos y emite el informe correspondiente para determinar si los controles internos se están llevando adecuadamente?			5		
10	¿De acuerdo con las políticas de la se efectúan las conciliaciones bancarias para conciliar los saldos reales con los registros contables de la cooperativa?			5		
11	¿Las obligaciones son canceladas en la fecha convenida al momento de definir la obligación?			5		
12	¿El consejo de vigilancia cuenta con un registro de los inventarios que posee la cooperativa?			5		
13	¿Se lleva un registro de todas las operaciones contables que realiza la cooperativa?			5		
14	¿La cooperativa cuenta con documentos de respaldo y un archivo de soporte de los registros contables, cumpliendo con la ley?			5		
15	¿Todas las transacciones son registradas en el momento en que ocurren, para que puedan ser confiables y útiles para la toma de decisiones?			5		
16	¿La cooperativa establece mediante su reglamento interno el procedimiento para autorizar al consejo de administración la adquisición de bienes muebles y servicios			5		
Total						