



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
DEPARTAMENTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Diseño de un sistema de control interno contable para mejorar la gestión de servicios de la Cooperativa de Transporte Terrestre Santa Martha del Cantón El Triunfo

Autor:

ING. CPA HEIDY KARINA CADENA MONTAÑO

Tutor:

C.P.A. CARLOS CORREA GONZÁLEZ, MBA.

GUAYAQUIL – ECUADOR

2019



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE SANTA MARTHA DEL CANTON EL TRIUNFO		
AUTOR: CADENA MONTAÑO HEIDY KARINA	TUTOR: CPA. CORREA GONZÁLEZ CARLOS, MBA.	
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
MAESTRÍA: MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	COHORTE: DOS	
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2018	N. DE PAGS: 120	
ÁREAS TEMÁTICAS: CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y DERECHO		
PALABRAS CLAVE: estado financiero, control de las cuentas, verificación contable		
RESUMEN: La Cooperativa de Transporte Santa Martha gestiona servicios asociativos para sus agremiados a fin de mejorar la calidad que cada uno de estos ofrece a los usuarios y buscando una adecuada relación costo beneficio, para ello tiene servicios de transporte de pasajeros y encomiendas entre Bucay, El Triunfo, Durán y Guayaquil. Esto ha generado un importante crecimiento en los últimos años y consiguientemente una complejidad en su gestión especialmente en el proceso de reembolsos de valores a socios que es analizada en esta investigación para una propuesta orientada a una administración eficiente y eficaz de los recursos. Es un estudio de caso que puede homologarse al conjunto de entidades del sector de transporte. La metodología aplicada fue una investigación documental y de campo, para ello se realizaron encuestas y entrevistas a la población objetivo y a funcionarios de la entidad. La propuesta incluye un componente de gestión, administración a través de un sistema de control interno contable para el proceso de reembolso de valores a socios, dicho sistema de control interno está basado en la estructura de los componentes de COSO II. Las principales conclusiones fueron: i) Su mayor debilidad es el carecer de instrumentos por los cuales controlar permanentemente los recursos, a la vez que minimicen costos de operación y administrativos; ii) Otro elemento de la propuesta es la revisión y diseño de un conjunto de políticas y reglamentos que permitirá un mejor control interno contable de los recursos de la entidad y minimizar el riesgo de pérdidas.		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR: CADENA MONTAÑO HEIDY KARINA	Teléfono: 0968971414	E-mail: heidycadena2010@hotmail.com

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	PhD. EVA GUERRERO LOPEZ Teléfono: 042596500 Ext. 170 E-mail: eguerrerol@ulvr.edu.ec Directora del Departamento de Posgrado Ms. INÉS MARÍA ARROBA SALTO Teléfono: 042596500 Ext. 175 E-mail: iarrobas@ulvr.edu.ec Coordinadora de Maestría	

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CADENA_HEIDY TESIS FINAL MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.docx (D52003005)
Submitted: 5/14/2019 1:12:00 AM
Submitted By: ccorreag@ulvr.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

TESIS PARA PRESENTAR KEIKO.docx (D51562899)
TESIS IMPRIMIR.docx (D15061808)
TRABAJO DE TITULACIÓN ALEXANDER PEÑA.190815.docx (D15067699)
Tesis Sistema de C.I. coop. taxi.pdf (D11108308)
Cusma Vasquez & Huayhua Huamani.docx (D49690945)
[https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-tax-alert-reglamento-aplicacion-ley-organica-reactivacion-economia/\\$FILE/ey-tax-alert-reglamento-aplicacion-ley-organica-reactivacion-economia.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-tax-alert-reglamento-aplicacion-ley-organica-reactivacion-economia/$FILE/ey-tax-alert-reglamento-aplicacion-ley-organica-reactivacion-economia.pdf)
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3044/1/TUICYA007-2013.pdf>
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4196/T11.06%20G589v.pdf?sequence=1>

Instances where selected sources appear:

18



C.P.A. Carlos Correa González, MBA.

C.I. 0924857493

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto en primer lugar a nuestro Señor Dios todo poderoso Jehová por estar en todo momento conmigo, en cada alegría, en cada tristeza y sentir su consuelo y su guía constante. Por cada una de sus bendiciones, brindándome fuerza y valor para seguir adelante cada día.

A mi familia por su incondicional ayuda y apoyo, a mis padres por su amor y sacrificio, por su motivación permanente para cumplir este proyecto, a mis hermanos que siempre han estado en los momentos que más los necesitaba y me dieron palabras de aliento e impulso necesarios. Este trabajo es para todos ustedes ya que con su ayuda pude hacer este sueño realidad.

Cadena Montaña Heidi Karina

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por brindarme la fortaleza necesaria para culminar esta meta, ayudándome en cada instante de mi vida, guiando mi camino fortaleciéndome con su amor y bondad infinitos.

A mi familia por su gran apoyo en cada etapa de mi vida, a mi madre por sus consejos que me enseñaron a ser una mejor persona, a mi padre por su fuerza, constancia y perseverancia para el logro de mis proyectos, a mi hermana por su apoyo en cada momento de dificultad, brindándome su ayuda incondicional, a mi hermano por su apoyo en cada paso para culminar esta meta.

A los catedráticos de la maestría que en cada clase nos proporcionaron los conocimientos necesarios para desempeñar con las destrezas necesarias nuestra vida profesional.

A mi tutor de tesis C.P.A. Carlos Correa González, MBA por su constante apoyo y confianza.

A todos quienes conforman la Cooperativa de transporte Santa Martha por permitirme elaborar el presente trabajo de investigación en esta prestigiosa institución del Cantón El Triunfo.

Y a todos y cada uno de mis amigos y conocidos muchas gracias, por brindarme su gran apoyo para realizar y cumplir esta meta tan importante en mi vida.

Cadena Montaña Heidi Karina

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORA

Guayaquil, Mayo 13 del 2019

Yo, Heidy Karina Cadena Montaña declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido, por su Reglamento y normativa Institucional vigente.

Firma: 
Ing. CPA Heidy Karina Cadena Montaña

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACION DEL TUTOR

Guayaquil, mayo 13 del 2019

Certifico que el trabajo titulado "**Diseño de un sistema de control interno contable para mejorar la gestión de servicios de la cooperativa de transporte terrestre Santa Martha del cantón El Triunfo**" ha sido elaborado por la Ing. en CPA Heidy Karina Cadena Montaña, bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.



C.P.A. Carlos Correa González, MBA.

C.I. 0924857493

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Transporte Santa Martha gestiona servicios asociativos para sus agremiados a fin de mejorar la calidad que cada uno de estos ofrece a los usuarios y buscando una adecuada relación costo beneficio, para ello tiene servicios de transporte de pasajeros y encomiendas entre Bucay, El Triunfo, Durán y Guayaquil.

Esto ha generado un importante crecimiento en los últimos años y consiguientemente una complejidad en su gestión especialmente en el proceso de reembolsos de valores a socios que es analizada en esta investigación para una propuesta orientada a una administración eficiente y eficaz de los recursos. Es un estudio de caso que puede homologarse al conjunto de entidades del sector de transporte. La metodología aplicada fue una investigación documental y de campo, para ello se realizaron encuestas y entrevistas a la población objetivo y a funcionarios de la entidad. La propuesta incluye un componente de gestión, administración a través de un sistema de control interno contable para el proceso de reembolso de valores a socios, dicho sistema de control interno está basado en la estructura de los componentes de COSO II. Las principales conclusiones fueron: **i)** su parte crítica es la gestión de tesorería y de servicios, ambas estrechamente vinculadas, su mayor debilidad es el carecer de instrumentos por los cuales controlar permanentemente los recursos, a la vez que minimicen costos de operación y administrativos; **ii)** Otro elemento de la propuesta es la revisión y diseño de un conjunto de políticas y reglamentos que permitirá un mejor control interno contable de los recursos de la entidad y minimizar el riesgo de pérdidas.

Palabras claves: estado financiero, control de las cuentas, verificación contable.

ABSTRACT

The Santa Martha Transport Cooperative manages associative services for its members in order to improve the quality that each of these offers to users and seeking an adequate cost-benefit ratio, for this purpose it has passenger transport services and parcels between Bucay, El Triunfo , Duran and Guayaquil.

This has generated an important growth in the last years and consequently a complexity in its management especially in the process of reimbursements of securities to partners that is analyzed in this research for a proposal oriented to an efficient and effective administration of the resources. It is a case study that can be homologated to all entities in the transport sector. The methodology applied was a documentary and field research, for this purpose, surveys and interviews were conducted with the target population and officials of the entity. The proposal includes a component of management, administration through a system of internal accounting control for the process of reimbursement of securities to partners, said internal control system is based on the structure of the components of COSO II. The main conclusions were: i) its critical part is the management of treasury and services, both closely linked, its greatest weakness is the lack of instruments by which to permanently control resources, while minimizing operating and administrative costs; ii) Another element of the proposal is the review and design of a set of policies and regulations that will allow a better internal control of the entity's resources and minimize the risk of losses.

Key words: financial status, control of accounts, accounting verification.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORA	VII
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 TEMA	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.7 OBJETIVO GENERAL	5
1.8 OBJETIVO ESPECÍFICO	5
1.9 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.10 IDEAS A DEFENDER DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.11 VARIABLE DEPENDIENTE	6
1.12 VARIABLE INDEPENDIENTE	6
1.13 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	7
CAPÍTULO 2	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 MARCO TEÓRICO	8
2.1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS	12

2.2	MARCO CONCEPTUAL	25
2.3	MARCO LEGAL	30
	CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	41
3.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.2	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.3	POBLACIÓN	42
3.4	MUESTRA	42
3.5	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.6.	ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
3.6.1	DIAGNÓSTICO FINANCIERO DE LA COOPERATIVA	47
3.6.2	RESULTADOS DE LA ENCUESTA A POBLACIÓN	55
3.6.3	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS	67
3.6.4	ÁRBOL DE PROBLEMAS	72
3.6.5	ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE REEMBOLSO DE VALORES A SOCIOS EN LA COOPERATIVA	74
	CAPÍTULO 4	77
	PROPUESTA/DESARROLLO DE TEMA	77
4.1	PROPUESTA PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	77
	CONCLUSIONES	96
	RECOMENDACIONES	97
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
	ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	7
Tabla 2. Principios administrativos según Taylor.....	21
Tabla 3. Detalle de la población de investigación	42
Tabla 4. Detalle de ingresos anuales de la Cooperativa año 2016-2017	43
Tabla 5. Detalle de Saldos de cuentas bancarias Año 2016, 2017	44
Tabla 6. Detalle de Devolución de boletos a Socios Año 2016, 2017.....	45
Tabla 7. Detalle de Saldos de ingresos y reembolso de boletos a Socios Año 2017.....	46
Tabla 8. Detalle de Socios y unidades que integran la cooperativa.....	48
Tabla 9. Cooperativa Santa Martha, Estados de situación financiera, periodo 2016-2017	49
Tabla 10. Cooperativa Santa Martha: Inversión en gasolinera.....	49
Tabla 11. Cooperativa Santa Martha, indicadores de liquidez.....	50
Tabla 12. Liquidez en efectivo	50
Tabla 13. Cooperativa Santa Martha, saldos en cuentas bancarias 2016-2017.....	51
Tabla 14. Cooperativa Santa Martha: Indicadores de solvencia, 2016-2017.....	52
Tabla 15. Cooperativa Santa Martha: Detalle de activo no corriente 2016-junio/2018.....	53
Tabla 16. Cooperativa Santa Martha: Detalle de indicador de gestión, 2016,2017	54
Tabla 17. Cooperativa Santa Martha: Detalle de Indicadores de rentabilidad, 2016-2017	54
Tabla 18. Rol del informante en la cooperativa.....	55
Tabla 19. El sistema de venta de boletos está integrado en software	56
Tabla 20. El sistema de venta de boletos está integrado en conectividad	57
Tabla 21. El sistema de reembolsos a socios es ágil	58
Tabla 22. El sistema de reembolso de pasajes a socios es seguro	59
Tabla 23. La administración conoce oportunamente el estado de las ventas	60
Tabla 24. La administración conoce oportunamente el estado de los ingresos a caja...	61
Tabla 25. Se percibe alto nivel de riesgos por insuficiencia de información de ingresos	62
Tabla 26. Se percibe alto nivel de riesgo de pérdidas por boletos sin características de control electrónico	63
Tabla 27. Se percibe alto nivel de riesgos de duplicidad por control visual de boletos para reembolso	64

Tabla 28. Encuesta: puntos por área	65
Tabla 29. Resultados de Encuestas	66
Tabla 30. Fases del Sistema de Control Interno Contable FORCONTROL.....	79
Tabla 31. Relación de componentes del COSO II respecto a FORCONTROL.....	80
Tabla 32. Formato Establecimiento de Responsabilidades.....	84
Tabla 33. Formato Establecimiento de Responsabilidades.....	85
Tabla 34. Formato de Objetivos establecidos.....	86
Tabla 35. Formato de Calendario controles.....	87
Tabla 36. Formato de Evaluación de Riesgo.....	88
Tabla 37. Formato de Respuesta al Riesgo.....	89
Tabla 38. Seguimiento mensual de Presupuesto.....	90
Tabla 39. Monitoreo de Actividades Establecidas.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rol del informante en la cooperativa	55
Figura 2. El sistema de venta de boletos está integrado en software.....	56
Figura 3. El sistema de venta de boletos está integrado en conectividad	57
Figura 4. El sistema de reembolsos a socios es ágil	58
Figura 5. El sistema de reembolso de pasajes a socios es seguro.....	59
Figura 6. La administración conoce oportunamente el estado de las ventas.....	60
Figura 7. La administración conoce oportunamente el estado de los ingresos a caja	61
Figura 8. Se percibe alto nivel de riesgos por insuficiencia de información de ingresos	62
Figura 9. Se percibe alto nivel de riesgo de pérdidas por boletos sin características de control electrónico	63
Figura 10. Se percibe alto nivel de riesgos de duplicidad por control visual de boletos para reembolso.....	64
Figura 11. Cooperativa Santa Martha: árbol de problemas	73
Figura 12. Procedimiento Actual Proceso de Rembolso de valores a socios.....	75
Figura 13. Procedimiento Actual Proceso de Rembolso de valores a socios.....	76
Figura 14. Procedimiento propuesto para el control interno con For Control en el reembolso de valores a los socios.....	92
Figura 15. Procedimiento propuesto para el control interno con For Control en el reembolso de valores a los socios.....	93
Figura 16. Procedimiento propuesto para el control interno con For Control en el reembolso de valores a los socios.....	94

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de transporte pertenecen a un sector de la economía con una gran actividad en los últimos años, son organizaciones que manejan un considerable número de activos, para brindar beneficios a sus asociados con el fin de brindar un servicio eficiente a la colectividad.

Dentro de los recursos económicos que manejan son varios entre los que destacan los valores por recaudaciones de las diferentes boleterías del país, con el fin de reintegrar dichos valores a los socios, y por consiguiente estos valores reembolsados representen ingresos ordinarios en sus declaraciones del impuesto a la renta.

Este rubro es el principal dentro de los recursos que manejan las cooperativas, entre los otros rubros que administra tenemos recaudaciones por cuotas administrativas, servicios de encomiendas, cuotas por ingresos varios e ingresos por unidades de negocios adicionales que han implementado ciertas cooperativas de transporte en el país.

Cabe señalar que para la administración de estos recursos es necesario tener un control interno especialmente en el área contable, ya que en este sector se maneja el flujo de efectivo de estos recursos y conforme se ha observado que existe una carencia de control interno contable en la mayoría de las cooperativas, ya que según indicadores no tienen un eficiente manejo de estos recursos.

Es por ello que la presente investigación tiene como fin presentar las principales problemáticas en cuento al control interno que tiene la cooperativa de transporte de pasajeros Santa Martha y otras instituciones similares, con el fin de dar seguimiento a estas falencias y dar las respectivas mejoras a través de un mejor manejo y control interno de los recursos económicos y financieros de la entidad.

CAPÍTULO 1

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Diseño de un sistema de control interno contable para mejorar la gestión de servicios de la Cooperativa de Transporte Terrestre Santa Martha del Cantón El Triunfo.

1.2 Planteamiento del problema

La cooperativa de Transporte Santa Martha tiene su sede en la cabecera cantonal de El Triunfo, ofrece dos servicios, el primero es de transporte de pasajeros y el segundo es provisión de combustible. Para el primero dispone de unidades de transporte tipo buses que son propiedad de sus socios. La provisión de combustible se realiza mediante una estación de servicio ubicada en el cantón Bucay.

El servicio de transporte ofrece itinerarios diarios en las rutas Bucay-En Triunfo-Virgen de Fátima-Durán-Guayaquil y viceversa. Es un sector de la población altamente dinámico, en constante crecimiento e importancia económica, por lo que tiene alta acogida en la ruta, esto significó un crecimiento constante en estas rutas, con los consiguientes arreglos de la administración que deben surgir paralelamente.

Como se indicó la cooperativa proporciona un soporte gremial a los socios quienes son propietarios de las unidades de transporte. Este apoyo se describe en los siguientes servicios: Espacio para reuniones, para ello se dispone de un edificio ubicado en el cantón El Triunfo; el segundo es el servicio de venta de boletos y recaudación que se lo realiza solamente en los terminales de los cantones Guayaquil y Durán por obligatoriedad de la normativa de manejo del servicio de transporte interprovincial e intercantonal existente; en el resto de la ruta se cobra directamente al pasajero en el bus. Cabe anotar que el boleto es a la vista, no está asignado a un bus específicamente. El pasajero lo adquiere y lo puede usar en cualquier unidad de transporte.

Esta actividad de venta de boletos por parte de la cooperativa por cuenta de sus socios que debe ser realizada en los cantones de Guayaquil y Durán genera una coyuntura poco eficiente en el manejo del monto recaudado, mismo que debe retornar al socio en el

menor tiempo posible, con el menor esfuerzo y gasto de recursos. Esto no ocurre, en este momento esta actividad genera una coyuntura con una relación costo-beneficio que es conflictiva desde el enfoque administrativo, por absorber dos o tres días por semana tanto del personal de la cooperativa como del socio, lo que virtualmente paraliza cualquier otra actividad. Todo se resume a un manejo físico del boleto, que es presentado por el transportista y verificado por el administrador, para posteriormente generarse el reembolso. Al fin de mes no es posible realizar un corte de tesorería para comprobar si se ha reembolsado todos los boletos vendidos a cada uno de los socios. Esto genera un déficit de información y por tanto de riesgos de reclamos. Esto se traduce en que los fondos están en las cuentas de la cooperativa y solamente se transfieren una vez por semana a los socios. Este atraso genera costos financieros en estos últimos y en general un manejo financiero poco eficiente.

Cabe destacar que este procedimiento es el normalmente utilizado por la mayoría de las cooperativas de transporte del país, que no han incorporado sistemas de control interno, que garanticen la efectividad de los procesos de reembolsos de boletos a socios que se generan conforme la facturación global que se realizan en las boleterías de las diferentes terminales terrestres del país. Este problema se genera principalmente en las cooperativas o empresas de transporte de pasajeros que tienen este manejo en rutas cortas. Esto cambia en rutas largas donde existe una asignación del bus en el momento de la venta y como está automatizado, es posible generar el reporte de venta por cada unidad para su posterior reembolso.

En general, los reclamos y percepciones de los socios son recurrentes en cuanto a esta falencia en los controles internos de la cooperativa, ya que no tienen una satisfacción plena de que se reintegren totalmente los valores que se facturan en las diferentes oficinas de boletería, esta percepción se contempla ya que no se realizan cortes mensuales de los ingresos totales de la cooperativa obtenidos por facturación de venta de boletos.

A esta falencia latente se le derivan otros problemas recurrentes de la misma problemática, que se visualizan en la excesiva demora en el proceso de reembolso de boletos, en la semana toma 3 días realizar el reintegro de los valores a los socios, lo cual genera contratiempos a los socios ya que tienen que dejar de laborar para recibir el reembolso de su dinero, y a su vez a los directivos de la cooperativa dejan de tratar otros asuntos de vital importancia para el crecimiento económico de la organización, esto

implica que la cooperativa no tiene un manejo oportuno de las decisiones y acciones relacionadas con la aprobación de los estados financieros.

Pronóstico. - Se trata de un problema creciente por cuanto el tráfico de pasajeros está en ascenso en esta ruta que es corta, no supera los 70 kilómetros entre los puntos más distantes. Esta pérdida de tiempo por parte del transportista genera ineficiencia que es justamente lo que se quiere eludir por medio del trabajo gremial en que este genere las condiciones para generar procesos que individualmente serían costosos. A la par genera un desincentivo en los socios quienes no perciben que la cooperativa les agrega valor sino que más bien les resta valor. Paralelamente constituye un riesgo en el control de tesorería y posibles desvíos tomando en cuenta que se dispone de dos puntos de recaudación en ubicaciones geográficas diferentes a la sede de la entidad.

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo controlar los procesos contables que realiza la Cooperativa de Transporte Terrestre de Pasajeros Intercantonal Santa Martha del Cantón El Triunfo para la gestión de sus servicios?

1.4 Sistematización del Problema

1. ¿Cuál es la situación financiera de la Cooperativa de Transporte Terrestre de Pasajeros Intercantonal Santa Martha del Cantón El Triunfo?
2. ¿Qué aspectos del procedimiento de tesorería de la Cooperativa generan mayores inquietudes entre los socios y en los procesos contable-tributarios?
3. ¿Qué elementos de diseño deberá considerarse para reformar los procedimientos de tesorería de la Cooperativa?

1.5 Delimitación del Problema de investigación

El problema investigado se delimita a la región Costa del cantón El Triunfo, provincia del Guayas. En lo sectorial, subsectorial y rama corresponde al sector servicios, subsector transporte, rama de transporte de pasajeros intercantonal, el año será al 2018.

1.7 Objetivo General

Establecer un sistema de control interno contable para mejorar la gestión de los servicios de la Cooperativa de Transporte Terrestre Santa Martha del cantón El Triunfo Provincia del Guayas.

1.8 Objetivo Específico

1. Realizar un diagnóstico financiero de la Cooperativa de Transporte Terrestre de Pasajeros Intercantonal Santa Martha del Cantón El Triunfo.
2. Analizar información sobre los procedimientos de tesorería de la Cooperativa que generan mayores inquietudes entre los socios y trabajadores con respecto a los procesos de reembolsos y contables.
3. Determinar los elementos que deberán considerarse para mejorar los procedimientos contables relacionados directamente con el proceso contable y tesorería de la Cooperativa.
4. Establecer las fases correspondientes al Sistema de Control Interno para su respectivo diseño aplicable en la gestión de los Servicios de la Cooperativa de Transporte Terrestre.

1.9 Justificación de la Investigación

La investigación es pertinente porque aborda el problema de manejo de recursos de las cooperativas de transporte en Ecuador, que según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ascendieron a 1769, que constituyó el 74,05%, de ellas 155 son entidades que corresponden al nivel 2, esto es que tienen activos por encima de US\$ 800 mil dólares. Cabe anotar que la cooperativa Santa Martha corresponde a este estrato, por tener activos de alrededor US\$ 900 mil dólares (Ruíz, 2014). Esto implica que la problemática total o parcial que se investiga en este trabajo puede ser compartido por otras entidades del sector, por ello los resultados de este trabajo no solamente pueden servir a la cooperativa Santa Martha, sino también a otras, alcanzando un impacto mucho más específico.

Desde la relevancia social, las cooperativas de transportes del Ecuador tuvieron registrados 79.623 socios, en promedio las cooperativas del nivel dos tienen un promedio de 132 socios. En el caso de la cooperativa Santa Martha, tiene alrededor de 45 socios. Por otro lado, estas cooperativas de transporte prestan servicio de pasajeros en circuitos urbanos, intercantonales e interprovinciales. Esto implica que la mayor parte del porcentaje de pasajeros que se moviliza en Ecuador lo hace con el servicio de las entidades referidas. Esto aumenta la relevancia de la investigación, porque en la medida que la cooperativa de transporte sea más eficiente y eficaz, se traducirá en un mejor servicio a la colectividad.

Desde la aplicación práctica la cooperativa tiene un modelo relevante porque como se indicó la problemática abordada para el caso de la Santa Martha posiblemente es también sentido por las otras entidades del sector, sobre todo las del nivel uno que tienen activos por debajo de los US\$ 800 mil y un número de socios promedio de 37. Esto significa que los resultados presentados en la propuesta podrían ser ajustados en los otros casos.

1.10 Ideas a defender de la investigación

Un sistema de control interno contable en la Cooperativa de Transporte Terrestre de Pasajeros Intercantonal Santa Martha del Cantón El Triunfo proporcionará una mejor gestión de los servicios basado en información financiera confiable.

1.11 Variable dependiente

Gestión de los servicios basado en información financiera fiable.

1.12 Variable independiente

Sistema de control interno contable

1.13 Operacionalización de las variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores
Sistema de Control interno contable	Es un sistema de medición para vigilar y supervisar las actividades que se realizan en la empresa.	Contabilidad financiera	Eficiencia de la información contable y financiera Rapidez en los procesos
Gestión de los servicios basado en información financiera fiable.	Es el nivel de calidad percibida de los servicios que los socios de la cooperativa reciben de la entidad a través de informes mensuales que garanticen la confiabilidad de los fondos que administra dicha organización.	Economía	Incremento en Rendimientos económicos y financieros tanto a socios como a la cooperativa.

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Antecedentes de la investigación

Mayra Bravo (2014) indicó en su trabajo de Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Flavio Alfaro, Chone. Manabí que “el objetivo general fue diseñar un sistema de control interno a través de la aplicación de políticas y procedimientos para mejorar la administración y contabilidad de la Cooperativa de Transporte Flavio Alfaro del cantón del mismo nombre en Manabí” (p.32).

La metodología de trabajo se basó en un análisis de la documentación interna, así como de observación del proceso, además de entrevistas a los directivos sobre las principales preocupaciones con respecto al tema en estudio, las principales conclusiones obtenidas fueron:

La cooperativa no tiene instrumentos que orienten su cultura institucional, tales como valores, políticas, normas y procedimientos preestablecidos, los funcionarios tienen que aplicar según su criterio y las circunstancias del momento, lo que hace que no siempre exista estandarización en lo realizado. Existe una alta improvisación, tampoco existe mayor supervisión de jefes inmediatos que garanticen la confiabilidad de los registros.

La organización no dispone de un organigrama institucional, por ello los funcionarios desconocen las líneas de mando y supervisión. Los procesos y decisiones están centralizados, esto conlleva pérdida de tiempo esperando la decisión del directivo. Tampoco existe una planificación estratégica, esto implica que no exista una visión de futuro de la cooperativa.

Al interior no existe un cargo de jefatura administrativa, esto implica que no existe seguimiento, y evaluación del personal. Tampoco existe supervisión del área de contabilidad, por ello los datos e informes presentados a la gerencia y a la Asamblea de socios pueden no tener consistencia y respaldo.

Como recomendaciones principales se extendieron las siguientes: Se emita un código de ética, incorporar una planificación, establecer un organigrama con claridad de puestos, líneas de mando, supervisión. También es necesaria la implementación de un sistema de talento humano. Es necesario separar funciones no compatibles como son la de contabilidad y administración. Se requiere estructurar adecuadamente el área de contabilidad, dotándole de una supervisión profesional e instrumentos para su mejor desempeño y calidad de la información presentada.

Alvarado, Rayter y Rivas (2016) en su tesis *Las Empresas de Transporte de Carga y su Camino a la Implementación del Control Interno* realizada como investigación académica. La unidad de análisis fue la empresa de transporte de carga Rayter y Marc, pyme peruana que está en proceso de crecimiento acelerado y por tanto los procesos establecidos quedan obsoletos en el corto plazo y requiere un cambio continuo. La metodología se basó en un análisis documental, observación y trabajo de campo por medio de encuestas a directivos y empleados. El procesamiento de la información incluyó una ponderación de riesgos considerando la probabilidad de ocurrencia y el impacto monetario. Se comprobaron las deficiencias de los controles en las áreas de compras, ventas y cuentas por cobrar.

Se implementó un sistema de control interno mediante el marco COSO de buen gobierno corporativo para empresas familiares. Se propusieron recomendaciones ajustadas a los cinco componentes. Las principales conclusiones fueron: **i)** el control interno es deficiente, los procedimientos realizados no son estandarizados, son de tipo informal, esto atenta contra un adecuado uso del tiempo. **ii)** no existe seguimiento de las tareas diarias, al personal le falta capacitación para afrontar responsabilidades de manera eficaz y eficiente; **iii)** la gerencia no está consciente de las debilidades y está involucrada en procesos operativos, de tal forma que no actúa según sus competencias en cuanto a planificación, seguimiento y control.

Entre las recomendaciones de mayor relevancia figura que se documente los procesos formales y se realice un seguimiento para que sean ejecutados conformes a la norma. Paralelamente, se debe establecer un autocontrol por parte del ejecutor. Esto debe

ser revisado periódicamente y anotadas las desviaciones para proceder a reuniones de retroalimentación, con compromisos asumidos por las partes.

Matamoros y Tigua (2014) indicó en su tesis con el tema Diseño de Procesos para la Empresa de Transporte de Carga Pesada Acuña S. A. como objetivo general: “diseñar procesos para la empresa de Transacuña S.A. para control de operaciones y mejoramiento de la productividad. La metodología aplicada fue una combinación de análisis documental y de campo” (p.41). En la primera se revisaron los diferentes registros de la empresa y los servicios de tal forma que se tuvo un diagnóstico operativo y financiero. En la segunda fase se encuestó a los operadores involucrados.

Las principales conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

i) se definió el direccionamiento estratégico de la empresa Transacuña S, A, se difundió entre los clientes internos y externos. **ii)** se analizó y diseño la cadena de valor, mapa de procesos y su categorización con enfoque a la demanda y su satisfacción. **iii)** se formularon controles sobre la base de criterios de eficiencia en cada proceso, con esto se busca minimizar la pérdida de tiempo en las actividades diarias, se añade mecanismos de verificación del cumplimiento de los objetivos y su progreso. **iv)** se diseñó un manual de gestión de la calidad con enfoque en los procesos, este incluye como elemento central un archivo que recopila toda la documentación de respaldo al sistema por ello se ha diseñado y presentado la propuesta del manual de procesos, políticas y procedimientos.

Entre las principales recomendaciones es la implementación de un sistema de contabilidad que sea integral y recopile toda la información y gestión documental, esto ahorrará esfuerzos a los administradores. Lo anterior debe complementarse con la inversión de equipo de cómputo moderno para agilidad del proceso. Adicionalmente, se deberá incorporar al personal de manera activa para que se tome nota de los cambios, los ejecute e informe documentadamente de las novedades que surjan.

Huamán y Rodas (2018) indicaron en Control Interno en el Flujo de Pasajes en la Empresa de Transporte El Cumbe S.A. C. de Chiclayo Ciudad De Chiclayo, Perú el objetivo general que fue “describir la influencia del control interno en el flujo de pasajes y la rentabilidad de la empresa El Cumbe S. A. C. de la ciudad de Chiclayo” (p.28). Para este efecto se plantearon tres objetivos específicos, el primero relacionado con el proceso

existente de control interno en el flujo de pasajes, el segundo la influencia de ventas no contabilizadas por parte de la empresa y el tercero el proponer un modelo de gestión para el control del flujo de pasajes.

La metodología aplicada fue descriptiva, explicativa, de diseño cuantitativo. No experimental. La unidad de análisis fue el área de venta de pasajes de la empresa. La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa que totalizaron 12 personas, se las encuestó al 100%. Las variables independientes fueron control interno y flujo de pasajes y la dependiente fue la rentabilidad.

Las principales conclusiones del estudio fueron que se encontraron serias deficiencias en las actividades y procedimientos en la atención al cliente y las rutas de pasajeros. Las ventas de pasajes a lo largo de la ruta no son contabilizadas ni ingresadas en la empresa, esto conlleva a una pérdida. Para minimizar la pérdida se elaboró un sistema de control interno para el flujo de pasajes, para esto se incorporó un instrumento de apoyo como es el global Positioner System (GPS) para seguimiento en la ruta.

Con el tiempo se crearon las normas contables para regular las transacciones contables financieras y económicas de la sociedad, para vigilar y supervisar las transacciones de las empresas porque con la creación de las inversiones y la Bolsa de Valores, se necesitaban reglamentos para poder valorizar de manera eficaz los valores de las empresas, ya que algunas empresas no soportaban bien sus valores y por obtener altas cotizaciones en Bolsa de Valores, algunas empresas estaban en quiebra y las personas invertían en empresas que no tenían patrimonio lo cual producía problemas en la sociedad como sucedió en la Gran Depresión en los Estados Unidos en el año de 1930.

A partir de esto el control interno se convirtió en un tema de mucho análisis y debate, por el hecho que las empresas iban progresando y necesitaban un procedimiento para un mejor manejo de sus finanzas.

Con todos estos antecedentes sobre las falencias en el control interno contable que tenían las empresas, fue en 1985 en Estados Unidos que se generó una crisis en el sistema financiero. La comisión Treadway realizó diversos análisis de cuales fueron los factores que originaron que las empresas presenten información poco fiable en sus estados

financieros, elaborando un informe con recomendaciones y conclusiones orientadas a todo tipo de institución.

Fue así que se forma the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), más conocido mundialmente como COSO, es una organización formada por cinco organizaciones de contadores y auditores de Estados Unidos, siendo estas organizaciones:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- El Instituto de Contadores Gestión (IMA).
- Instituto de Ejecutivos Financieros (FEI)

En 1992 presenta uno de los modelos de control interno más destacados es el diseñado y denominado “Informe COSO I”, el cual es un documento donde su contenido está dirigido a la implementación y gestión del control interno con parámetros específicos para un mejor manejo del control, el cual ha tenido una gran aceptación desde su presentación. El informe COSO se ha convertido en el mejor modelo estándar de referencia para todo tipo de empresas tanto públicas como privadas.

Para asegurar el éxito de las actividades de las operaciones de una empresa es necesario establecer los lineamientos que debe seguir cada empleado de la organización para así evitar confusión en las actividades y así disminuir los riesgos que conllevan un mal registro contables y financieros, para que a través del tiempo se pueda obtener un criterio de evaluación sobre los procesos de la empresa. (Hernández, 2017)

2.1.2 Fundamentos teóricos

2.1.2.1 Importancia del control interno

El control interno contable es importante porque permite que las personas que administran el negocio tengan un conocimiento esencial de los movimientos económicos de la empresa, sean expertas o no en asuntos financieros, como es lo que suele ocurrir en las organizaciones de hoy en día especialmente en las empresas pymes, puedan observar

el desarrollo de las actividades y a través de la información que se obtenga de las transacciones contables de la empresa y la interpretación de las mismas, regirse, identificar y disminuir los riesgos que se generan en el mercado y aprovechar las oportunidades que se presentan para así poder realizar una toma correcta de decisiones en los mercados que invierte la entidad para consolidar su estructura financiera.

2.1.2.2 Objetivo del control interno

Entre los objetivos más destacados tenemos los siguientes:

- Establecer los procesos a seguir para mejorar los movimientos contables y financieros.
- Mostrar de manera más eficiente los resultados del control contable y financiero
- Permite evaluar los procedimientos que tiene que ver con las decisiones de inversión para la empresa de forma permanente
- Permite tener un sistema de criterios de evaluación sobre los movimientos de dinero que se realicen en la organización.

Los estudios que se presentan a continuación se han realizado en los últimos años, contienen estudios sobre cooperativas, servicios de transporte, control interno y gestión. El conjunto de estos resúmenes aporta información sobre la situación en organizaciones similares y permite un referente para realizar la correspondiente discusión de los hallazgos que se obtuvieron en este trabajo.

2.1.2.3 COSO I

“El denominado “informe COSO” sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENTE FINANCIAL REPORTING creó Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo

utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores.

De acuerdo con el informe COSO se hace necesario tener un adecuado control interno, gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

2.1.2.4 Componentes

El control interno, según el informe COSO I consta de cinco componentes relacionados entre sí, los que funcionan de manera, en que el nivel ejecutivo dirige a la entidad, y están integrados en el proceso de dirección. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad, los cuales se detallan a continuación:

2.1.2.5 Ambiente de control

Se refiere al medio ambiente en el que se desenvuelve la empresa, y establece la forma de como una organización influye en la conciencia de su gente, ya que son el motor que impulsa a la organización, es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura, dentro de este componente se evalúa:

- Integridad y valores éticos.
- Compromiso de competencia profesional.
- Consejo de Administración y Comité de Auditoría.
- La Filosofía de Dirección y el Estilo de Gestión.
- Estructura organizativa.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas en materia de los recursos humanos.

2.1.2.6 Evaluación de los riesgos

Para evaluar los riesgos de una entidad, debemos identificar y analizar las implicaciones de los riesgos relevantes, tanto para la entidad como para cada una de las actividades, teniendo en cuenta los factores externos e internos que pudiesen influir en la consecución de los objetivos y elaborar una estrategia para minimizar su impacto.

2.1.2.7 Actividades de control

Las actividades de control son proporcionadas por los directivos y son el conjunto de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar el cumplimiento de los objetivos y permiten que se lleven a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos.

2.1.2.8 Información y comunicación

La empresa debe contar con un sistema de información que fluya a través de todos los niveles, que permita recoger y procesar la información tanto interna como externa de forma oportuna para la toma de decisiones.

La información debe ser comunicada en toda la organización para que surta los efectos que se desean obtener, debe ser eficaz en todos los niveles y con personas ajenas a la empresa.

2.1.2.9 Supervisión

La supervisión le corresponde a la administración proporcionando una adecuada estructura de control interno para el desarrollo de las operaciones, mediante actividades de supervisión periódicas para prevenir deficiencias y corregirlas de manera oportuna.

2.1.2.10 COSO II (ERM)

El informe COSO II (ERM – Administración de Riesgos Empresariales), nace en el 2004 y es una ampliación de informe COSO I, que tiene como finalidad proporcionar al control interno un mayor enfoque a la gestión de riesgos, ya que la mayoría de las organizaciones necesitan mejorar sus capacidades de aprovechar oportunidades, evitar riesgos y manejar la incertidumbre, permite que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar.

2.1.2.11 Definición del COSO II – ERM

”La administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas de la organización, es aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos de su apetito, a objeto de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización.

A diferencia del COSO I la administración de riesgos corporativos provee una certeza razonable en el logro de los objetivos en las siguientes categorías: 1. ESTRATEGICO 2. Eficiencia y efectividad de las operaciones (OPERACIONES). 3. Confiabilidad de la información (REPORTES). 4. Cumplimiento (CUMPLIMIENTO).

La evaluación del control interno por medio del COSO II (ERM), permitirá a la empresa determinar aquellos eventos (riesgos) que pueden impedir la consecución de los objetivos; considera las actividades en todos los niveles de la empresa y permite detectar riesgos por errores o irregularidades, identificar sus causas y promover acciones correctivas que permitan manejar y controlar los riesgos y sus efectos.

El COSO II contiene tres elementos adicionales al COSO I, el establecimiento de objetivos, la evaluación de riesgos y la respuesta a los riesgos, siendo estos importantes para definir las metas de la empresa.

Componentes

- Ambiente interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

2.1.2.11.1 Ambiente interno

Analiza el ambiente en el cual se desarrollan todas las actividades y marca la pauta para su funcionamiento, es la base para los demás componentes del control interno, proporciona estructura y disciplina, crea conciencia en el personal sobre los riesgos a los que se enfrenta la empresa.

Los factores que se contempla son:

- Filosofía de la administración de riesgos.
- Apetito al riesgo.
- Integridad y valores éticos.
- Visión del Directorio.
- Compromiso de competencia profesional.
- Estructura organizativa.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

2.1.2.11.2 Establecimiento de objetivos

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, establecimiento en ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es

fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma”.

Comprende como la alta dirección, establece los objetivos a nivel estratégico, selecciona la estrategia y establece objetivos específicos, refleja la manera como la entidad pretende crear valor, y estos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado y apoyar al cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

Los objetivos se establecen de acuerdo a las siguientes categorías:

- Estratégicos
- Operacionales
- Confiabilidad de la información
- De cumplimiento

2.1.2.11.3 Identificación de eventos

Consiste en la identificación de eventos potenciales de fuentes internas o externas que afecta a la implementación de la estrategia o a la consecución de los objetivos, los eventos identificados pueden ser positivos o negativos y deben ser diferenciados entre riesgos y oportunidades.

“Riesgos: sucesos que pueden tener un impacto negativo.

Oportunidades: eventos que pueden generar un impacto positivo.

Identificar esos incidentes (internos o externos) que pueden afectar la estrategia y el logro de los objetivos.

2.1.2.11.4 Evaluación de riesgos

Este permitirá a la empresa la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos considerando su probabilidad e impacto y se debe tener en cuenta su importancia y alcance. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo

las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base a hechos que en el pasado se han suscitado en la empresa.

2.1.2.11.5 Respuesta al riesgo

Al identificar y evaluar los riesgos la dirección selecciona las posibles respuestas como evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos, al seleccionar la respuesta se desarrollan una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado, se analiza el costo – beneficio, estableciendo un nivel de tolerancia al riesgo.

Las categorías de respuesta al riesgo son:

- Evitarlo: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.
- Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.
- Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

2.1.2.11.6 Actividades de control

Son las políticas y procedimientos que se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos dispuestas por la dirección se llevan a cabo efectivamente, los cuales son ejecutados en todos los niveles de la organización y se disponen controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

Las políticas determinan lo que se debe hacer y los procedimientos son las acciones que se llevan a cabo para cumplir con las políticas. En estas actividades se incluyen las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, revisiones de rentabilidad, operativas y salvaguarda de activos.

2.1.2.11.7 Información y comunicación

La empresa debe contar con canales de información flexibles que fluya a través de todos los niveles capturando y comunicando información relevante tanto interna como externa, su calidad dependerá de sus contenido, oportunidad y accesibilidad.

La comunicación es inherente a la información, ya que una información no comunicada no surte efecto alguno.

2.1.2.11.8 Monitoreo

Se trata de un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. El alcance de las evaluaciones periódicos dependerá de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. El proceso de monitoreo asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente.

2.1.2.11.9 Método de evaluación de control interno

El control interno, está constituido por el conjunto de técnicas y métodos que se aplican y se adoptan en cada entidad para el cumplimiento de sus responsabilidades, para lo cual se describe a continuación los siguientes métodos. (Niola & Urgilés, 2013)

2.1.2.12 Administración

Por tratarse de un estudio que involucra la administración es necesario incorporar en el marco teórico los postulados de la misma según fueron formulados por Taylor. Aunque han pasado muchos años, se mantienen las ideas originales con respecto a la gestión, el control y el procedimiento. Taylor considera como principios la necesidad de establecer un conjunto de instrumentos para la incorporación de nuevos trabajadores (Claude & Álvarez, 2005). Un segundo punto tenía que ver con la cooperación entre los trabajadores y entre trabajadores y supervisores, de tal forma que exista un control

permanente. Un tercero es la responsabilidad compartida entre trabajadores y administración.

Los mecanismos de administración propuestos por Taylor están absolutamente vigentes y han sido desarrollados por los analistas actuales. Entre los que destacaron el estudio del tiempo para cada proceso, la supervisión, la estandarización de herramientas, la planificación como actividad permanente, el uso de reglase de cálculos, las instrucciones para los trabajadores, el ingreso variable para incentivar el trabajo y sistemas para productos e instrumentos utilizados en la empresa. (Claude & Álvarez, 2005)

Tabla 2. *Principios administrativos según Taylor*

Principios administrativos	Mecanismos
1. Desarrollar un perfil del trabajador, de esta manera se reemplaza la selección visual.	a. Estudios de tiempo de cada uno de los procesos; b. Supervisión funcional;
2. Es lo que se acercó al concepto actual de sistemas de administración del talento humano, mediante una selección científica del trabajador, seguida de un adiestramiento, enseñar y desarrollar, en contraposición a la práctica anterior en que el trabajador elegía lo que deseaba hacer, seguido de su propio esfuerzo para aprender.	c. Estandarización de herramientas, y actividades e instrumentos utilizados en tareas; d. Existencia de área de planificación para anticiparse al futuro; e. Principio de excepción en la administración;
3. Cooperación entusiasta con los trabajadores de tal manera que se pueda asegurarse que el trabajo está siendo ejecutado conforme las expectativas.	f. Uso de reglas de cálculos y similares; g. Tarjetas de instrucción para trabajadores; h. Ingresos adicionales variables para el trabajador en función de rendimiento;
4. Responsabilidad compartida entre el trabajador y la administración	i. Tasa diferencial; j. Sistemas memotécnicos para clasificar productos manufacturados e instrumentos utilizados en la manufactura.

Fuente: Claude, G, 2005, Historia del pensamiento administrativo, pp.82-83

Servicios

Desde el punto de vista económico, los servicios junto con el comercio se registran en la contabilidad nacional como sector terciario de la economía. Actualmente, es un sinónimo de desarrollo en los países y es uno de los subsectores más dinámicos, basado en la gestión del conocimiento.

“A diferencia de los bienes que son tangibles, los servicios son intangibles y por tanto tienen sus propias características, también es de mencionar que normalmente los servicios se producen ayudados por bienes que los impulsan o generan” (Martín & Díaz, 2016, p.65). En el caso particular de esta investigación el servicio del transporte utiliza como medio al vehículo que es un bus, por tanto, son complementarios.

“Según Grönross los servicios contienen tres elementos claves que constituyen sus características; el primero es la accesibilidad, esto es que el usuario está en su proceso de producción, la interacción con la organización de servicio, la participación del usuario” (Martín & Díaz, 2016, p51). La accesibilidad comprende la comodidad y facilidad de acceso a la ubicación, horario de atención, comodidad del espacio de espera, tiempo de respuesta de llamadas, cantidad de trabajadores y sus habilidades y destrezas.

Servicio de transporte: “El servicio de transporte constituye es una prestación que consiste en trasladar un pasajero o bienes en general de un punto geográfico a otro. Uno de los bienes complementarios a este servicio son las unidades de transporte” (Huertas & Domínguez, 2015, p.72); para el caso de la Cooperativa Santa Martha, no es propietaria de vehículos por ser esfuerzo asociativo para facilitar el negocio de los socios, quienes son los propietarios de las unidades de transporte. Estos pueden clasificarse en altamente personalizados como son los servicios de transporte de taxi, o lo de menor personalización como es el transporte masivo o de pasajeros.

2.1.2.13 Características de la contabilidad en empresas de servicios

Las empresas de servicios constituyen una importante participación en el total de unidades empresariales, en estas la contabilidad es un fiel reflejo de la actividad empresarial sus principales características se las indica según detalle:

- Los gastos de mayor aplicación son de personal, como sueldos, prestaciones sociales (IESS, CNFC, IECE, sobresueldos, vacaciones y otros);
- Gastos relacionados con maquinaria y equipo y su mantenimiento;
- El rubro de inventario no es relevante por cuanto no comercializa bienes y los servicios no son tangibles;

- El estado de resultados está estructurado en Ingresos por venta de servicios y gastos incurridos, no necesariamente siempre se lleva un costo de producción de servicios que sería lo deseable;

En servicios vinculados con el hospedaje como son los hoteles o restaurantes el rubro de activos fijos puede ser significativo.

2.1.2.14 Cooperativas y cooperativismo

Como se lo indicó en la Ley de Economía Popular y Solidaria, el cooperativismo es una de las formas de la asociatividad, para extensión de servicios y aspectos económicos. Es un concepto que en su aspecto formal fue importado de Europa, pero en su aspecto esencial es parte de las relaciones de cooperación naturales en los seres humanos. En su definición básica Cooperativas de las Américas (2016) afirma que una cooperativa “es una asociación autónoma de personas que voluntariamente se han unido para resolver juntos problemas, necesidades, aspiraciones sean de tipo económico, social, cultural que son comunes a todos, para ello constituyen una empresa de propiedad conjunto y democráticamente controlada” (p.39).

La historia de las cooperativas ya tiene más de 170 años, desde 1844 en que los pioneros de Rochdale fundaron la primera, con un principio simple de principios y valores claros y contundentes que garantizó una conducción eficaz y democrática en beneficio de sus constituyentes.

2.1.2.15 Valores y principios cooperativos

Los valores tienen como base la ayuda mutua responsabilidad, igualdad, equidad, democracia y solidaridad. Los principios son los siguientes:

1. Membresía abierta y voluntaria,
2. Control democrático de los miembros,
3. Participación económica de los miembros,
4. Autonomía e independencia,

5. Educación, información y formación,
6. Cooperación entre cooperativas,
7. Compromiso con la comunidad.

El cooperativismo en Ecuador: No obstante que la historia del cooperativismo ya tenía alrededor de un siglo, en Ecuador este se incorporó de manera normativa en 1937, a continuación, algunos hitos que marcó el sector cooperativo en el país según Miño (2013) que son:

- 1937: Expedición de la Ley de Cooperativas.
- 1961: Durante la presidencia del Dr. Velasco Ibarra fue creada la Dirección Nacional de Cooperativas, dentro del Ministerio de Previsión Social.
- 1966: Actualización de la Ley de Cooperativas.
- Fines de la década del 60: se constituyó el Consejo Cooperativo Nacional (COCONA) a cargo de la formulación de la política cooperativa e impulso general del sector.
- 1995: Proyecto de desarrollo del sector cooperativo con el apoyo del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) y la Agencia Interamericana de Desarrollo (AID) para brindar asistencia técnica de 19 cooperativas.
- 1996: Centro Andino de Acción Popular (CAAP) implementó proyecto de fortalecimiento institucional de pequeñas cooperativas de ahorro y crédito rurales.
- 2010: Creación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario que sustituyó a la Ley de Cooperativas y conformó la Superintendencia de Instituciones de la Economía Popular y Solidaria en lugar de la Dirección Nacional de Cooperativas.

(p.81)

2.1.2.16 Gestión de servicios

Es el acto de motivar, dirigir y coordinar las acciones de las personas y los recursos de la organización con el fin de proporcionar respuestas ágiles y oportunas a los clientes, proveedores, accionistas y empleados basados en la definición de áreas de atención y acuerdos de servicio. La gestión por servicios es un marco de referencia práctico para gestionar o administrar cualquier tipo de proceso humano.

El tema de la gestión de la calidad en los servicios es de interés actual, por lo que representa para la competitividad y la diferenciación del producto o servicio que se oferta. Es por ello que se reflexiona sobre las realidades y retos de la gestión de la calidad en las empresas de servicios, partiendo de un análisis histórico de este importante proceso. (Frometa, Zayas, & Pérez, 2008)

La conducción y operación exitosas de una organización requieren de una administración sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito con la aplicación y conservación de un sistema de gestión diseñado para mejorar continuamente el desempeño abordando las necesidades de todas las partes interesadas. La administración de una organización abarca la gestión de la calidad además de otras disciplinas de la gestión.

El sector servicios mantiene una tendencia incremental y cada día son más importantes en la economía mundial a pesar de que sólo falta un mayor esfuerzo en la cooperación internacional en la consolidación de los mismos. Muchas naciones en desarrollo han logrado fortalecer su comercio gracias a que el sector servicios ha tomado auge en las mismas. (Domínguez, 2008)

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Control Interno

El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera. (Mantilla B. , 2008)

El control interno es un conjunto de políticas, normas y lineamientos que tienen como objetivo proporcionar un grado de seguridad razonable sobre las actividades que

realiza una empresa, con el fin de salvaguardar los recursos de una organización, a través de un seguimiento y monitoreo de las actividades.

2.2.2 Transacciones contables

Son todos aquellos registros de información contable que permiten conocer los valores de cada una de las actividades realizadas originados del intercambios de bienes o servicios por un medio de pago que se realizan en una empresa. (Mantilla, 2008)

Por lo tanto, se puede establecer que las transacciones contables son aquellos actos mediante los cuales las empresas compran o venden ya sean bienes o servicios los mismos que son cancelados al contado o ya sea a crédito.

2.2.3 Procedimientos Contables.

Son las diferentes técnicas que se realizan durante el proceso contable para obtener resultado que reflejen las transacciones económicas que ha realizado una empresa en un periodo de tiempo determinado. (Catácora, 1996)

El procedimiento contable debe establecerse de forma que en cada uno de los pasos intervengan más de una persona, facilitando un doble control del trabajo realizado.

2.2.4 Finanzas

Es el conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueven, controlan, utilizan y administran dinero y otros recursos de valor. La palabra finanzas está relacionada con las inversiones, capital y demás situaciones que involucren análisis o movimientos monetarios, en cuanto a la economía de algún sujeto o empresa. (Catácora, 1996)

Por lo tanto, para que las finanzas de una empresa sean absolutamente confiables se debe llevar un estricto control de interno de las actividades de la empresa para de esta manera trazar los objetivos y metas a seguir.

2.2.5 Políticas

Una política es una decisión del más alto nivel y constituye una directriz de largo plazo sobre un modelo a seguir. Puede ser de toda índole, desde la estructura de gastos, de distribución de utilidades, de inversión, de personal. Las políticas constituyen el marco en que se delegan las decisiones a los subordinados. (Cepeda, Auditoría y Control Interno, 1997)

Por lo tanto, constituye una guía y un criterio rector que permite solucionar diferencias alrededor del sentido y orientación de las decisiones. Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la implantación del control.

2.2.6 Toma de Decisiones.

En el tema de control interno este conjunto de decisiones no pueden ser totalmente discrecionales sino apegadas a un conjunto de políticas y reglamentación que se tenga predeterminado en función de la consecución de objetivos y metas. (Samuel, 2005)

Es la acción que parte de una directriz, normativa o regulación hacia la acción específica. Todos los participantes en organizaciones toman decisiones cada momento de acuerdo a las circunstancias que se les presenten.

2.2.7 Estados de información Financiera.

Los estados de información financiera son productos de información emitidos por el sistema de contabilidad a cargo del contador para su posterior de evaluación, en la cual se detalla la información contable recopilada en cierto periodo o ejercicio contable. (Samuel, 2005)

En base a los estados financieros se debe realizar un óptimo diagnóstico que indiquen la realidad económica por la cual está atravesando una empresa u organización, luego de un análisis exhaustivo a diversas variables contables que permitan detallar en qué estado se encuentra la empresa.

2.2.8 Gestión de servicios

Es el proceso por el cual una comunidad, persona, empresa, sociedad, organización, o un país; tiene capacidad de coordinar y dirigir actividades y procesos, con el fin de satisfacer necesidades de los requerimientos de sus asociados, clientes, etc. y con esto mantener de una forma ascendente su sostenibilidad para un progreso en el futuro. (Salas, 2007)

La gestión de servicios es, en definitiva, es el manejo eficiente de todas las variables con el fin de garantizar la satisfacción del cliente.

2.2.9 Cooperativa de Transporte

Es una organización que presta el servicio de transporte de pasajeros o carga hacia las diferentes rutas de destino con las que cuenta en su ficha de inscripción, ofreciendo la mayor comodidad al pasajero hasta su lugar de destino, a su vez las cooperativas brindan el servicio de encomienda el cual facilita el transporte de bienes u objetos de los usuarios hacia las ciudades de destino. (Observatorio Valenciano de la Economía Social, 2007).

Las operadoras de transporte aportan significativamente para el desarrollo de los pueblos destacando que son instituciones de carácter privado pero que sin embargo ofrecen un servicio público pues facilitan la movilidad de las personas y mercancías.

2.2.10 Métodos empíricos (contables)

Son técnicas que se utilizan para registrar las transacciones contables de una organización sin la implementación de sistemas modernizados y adecuados para la presentación de información financiera, esto dificulta la agilización de la información contable y financiera, por ejemplo registro manuales de transacciones, programas no adecuados para el registro de transacciones de un tipo de empresa, etc. (Cepeda, 2007)

Cabe señalar que en la actualidad la gran mayoría de empresas e instituciones se han modernizado en sus sistemas contables para mejorar su eficiencia y exactitud en sus registros contables, lo cual se refleja en la mejor toma de decisiones entre otros aspectos.

2.2.11 Criterios de evaluación

Son tratados para evaluar y controlar las operaciones de una empresa conforme a las actividades que realiza diariamente, como objetivo principal tiene supervisar las acciones y observar cualquier anomalía para poderla corregirla sin que esto afecte el normal desempeño de la empresa. (Mantilla S. , 2005)

Los criterios de evaluación sirven de mucha ayuda al momento de tomar decisiones pues permiten considerar diferentes aspectos y de esta manera determinar el avance en el logro de las metas previamente establecidas.

2.2.12 Descoordinación de actividades

Es la descoordinación de acciones que se origina por la carencia de disposiciones que dirijan o especifiquen las actividades que debe de realizar cada integrante de una organización, por lo general estas descoordinaciones de actividades generan mal ambiente, confusión y malestar dentro de los integrantes de una empresa por malos entendidos. (Catácora, 1996)

La descoordinación de actividades suele ser más frecuentes en empresas que no tienen objetivos y metas claramente trazados y que además no cuentan con un claro planeamiento de actividades.

2.2.13 Recursos financieros

Son todos los recursos monetarios que posee una empresa para realizar sus gestiones para el normal funcionamiento de la misma, cada empresa busca eficiencia en el manejo de sus recursos monetarios sean estos propios o ajenos para de esta manera obtener rendimientos monetarios que favorezcan su crecimiento económico. (Dueñas, 2007)

El planteamiento de metas está directamente relacionado con los recursos financieros de la empresa ya que si la empresa cuenta con buenos recursos puede plantearse objetivos más arriesgados y que generen más rendimiento financiero.

2.2.14 Sistemas contables

Son programas en los cuales se registran los acontecimientos económicos, monetarios, contables y financieros de una empresa con el fin de obtener en un periodo de tiempo determinado información contable actualizada de las transacciones efectuadas en la entidad para poder realizar un eficiente toma de decisiones. (Cepeda, 2007)

En la actualidad tanto las grandes medianas y pequeñas empresas han implementado sistemas contables digitalizados para mejorar la eficiencia de la gestión contable y por ende llevar controles contables más eficientes y rápidos.

2.3 Marco Legal

Ley De Economía Popular y Solidaria Sección De Las Cooperativas

Sección 3

De Las Organizaciones Del Sector Cooperativo

Sector Cooperativo

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

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

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

Art. 23.- Grupos. - Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 24.- Cooperativas de producción. - Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Art. 25.- Cooperativas de consumo. - Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda. - Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

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

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

Art. 29.- Socios. - Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.

La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Art. 30.- Pérdida de la calidad de socio. - La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas:

- a) Retiro Voluntario;
- b) Exclusión;
- c) Fallecimiento; o,
- d) Pérdida de la personalidad jurídica.

Los procedimientos constarán en el Reglamento de la presente Ley y en el Estatuto Social de la cooperativa.

Art. 31.- Reembolso de haberes. - Los socios que hayan dejado de tener esa calidad, por cualquier causa y los herederos, tendrán derecho al reembolso de sus haberes, previa liquidación de los mismos, en la que se incluirán las aportaciones para el capital, los ahorros de cualquier naturaleza, la alícuota de excedentes y otros valores que les correspondan y se deducirán las deudas del socio a favor de la cooperativa.

La cooperativa reembolsará los haberes a los ex socios o a sus herederos, en la forma y tiempo que se determine en el Reglamento de la presente Ley y el Código Civil.

Art. 32.- Estructura Interna. - Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

Art. 33.- Asamblea General de Socios. - La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

Art. 34.- Asamblea General de representantes. - Las cooperativas que tengan más de doscientos socios, realizarán la asamblea general a través de representantes, elegidos en un número no menor de treinta, ni mayor de cien.

Art. 35.- Elección de representantes.- Los representantes a la Asamblea General serán elegidos por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, mediante un sistema de elecciones universales, que puede ser mediante asambleas sectoriales definidas en función de criterios territoriales, sociales, productivos, entre otros, diseñado por la cooperativa y que constará en el reglamento de elecciones de la entidad; debiendo

observar que, tanto la matriz, como sus agencias, oficinas o sucursales, estén representadas en función del número de socios con el que cuenten.

Art. 36.- Prohibición para ser representante. - No podrán ser representantes a la Asamblea General:

- a) Los socios que se encontraren en proceso de exclusión;
- b) Los socios que se encuentren litigando con la cooperativa;
- c) Los socios que mantengan vínculos contractuales con la cooperativa no inherente a la calidad de socio;
- d) Los funcionarios o empleados;
- e) Los socios que se encontraren en mora por más de noventa días con la misma cooperativa;
- f) Los cónyuges, convivientes en unión de hecho o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los representantes, vocales de los consejos, gerente y empleados de la cooperativa; y,
- g) Los que estuvieren incurso en otras prohibiciones estatutarias.

Art. 37.- Pérdida de la calidad de representante. - El representante que incurriese en morosidad mayor a noventa días con la cooperativa o en cualquiera de las prohibiciones para tener esa calidad, perderá la misma y será reemplazado por el suplente que corresponda, por el resto del período para el cual fue elegido el representante cesante.

Art. 38.- Consejo de Administración. - Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 39.- Presidente. - El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del periodo señalado en el estatuto social y podrá ser reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par.

Art. 40.- Consejo de Vigilancia. - Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la

Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 41.- Reelección. - En las cooperativas cuyas asambleas son de representantes, para la reelección de los vocales de los consejos, los aspirantes, deberán participar en un proceso electoral previo y ser electos como representantes.

Art. 42.- Período. - El período de duración para el ejercicio del cargo de los vocales de los consejos y auditores, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuarán en sus funciones los personeros cuyo período esté feneciendo.

Art. 43.- Gastos de alimentación y movilización. - Las cooperativas podrán reconocer a los representantes a la asamblea, los gastos de alimentación y movilización, que deberán constar en el presupuesto y no podrán otorgar otro tipo de beneficio.

Art. 44.- Dietas a vocales.- Los vocales de los consejos de las cooperativas de los grupos y segmentos determinados por la Superintendencia, podrán percibir como dieta un valor mensual, de hasta cuatro salarios básicos unificados sin que exceda el diez por ciento (10%) de los gastos de administración y que, de ninguna manera afecte su capacidad financiera, que lo recibirán íntegramente si participaren en todas las sesiones realizadas en el mes o el valor proporcional al número de sesiones asistidas en relación a las convocadas; su valor será determinado en el reglamento de dietas que deberá ser aprobado por la Asamblea General, conjuntamente con los gastos de representación del presidente, todo lo cual, deberá constar en el presupuesto anual de la cooperativa.

Art. 45.- Gerente. - El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, será designado por el Consejo de Administración, siendo de libre designación y remoción y será responsable de la gestión y administración integral de la misma, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa. En los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito determinados por la Superintendencia, será requisito la calificación de su Gerente por parte de esta última.

En caso de ausencia temporal le subrogará quien designe el Consejo de Administración, el subrogante deberá cumplir con los mismos requisitos exigidos para el titular.

Art. 46.- Modalidad de contratación. - La modalidad de contratación del gerente general será de conformidad con el Código Civil.

Art. 47.- Atribuciones de los Órganos Internos. - Las atribuciones y deberes de la Asamblea General, de los Consejos de Administración y Vigilancia, del Presidente y Gerente, constan en la presente Ley y en su reglamento, sin perjuicio de las que se determinen en los estatutos sociales.

La expresión de voluntad por escrito de los socios que no estuvieren de acuerdo con la fusión o escisión, se considerará como solicitud de retiro voluntario y dará derecho a la liquidación de los haberes.

Normas contables de las Cooperativas

Las organizaciones, sujetas a esta Ley se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias existentes. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2018)

Los artículos referenciados fueron escogidos debido a que se puede analizar y observar la estructura del orden jerárquico de una cooperativa, y tener una idea principal de las funciones y atribuciones de cada colaborador, conforme lo dispone la Ley de Economía Popular y Solidaria, que es el ente regulador de las mismas.

RESOLUCIÓN NAC-DGERCGC17-00000295

Establecer regulaciones para el cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes que ejerzan la actividad de transporte terrestre

Capítulo I Disposiciones aplicables a socios o accionistas de operadoras de transporte terrestre que realicen la actividad de transporte comercial, excepto taxis

Art. 1.- Inscripción y actualización en el Registro Único de Contribuyentes (RUC).-

Los contribuyentes que sean socios o accionistas de una operadora de transporte y que ejerzan actividades de transporte comercial, excepto taxis, al momento de inscribirse o actualizar el RUC, deberán cumplir con los requisitos establecidos, según corresponda, mismos que se encuentran publicados en el portal web institucional www.sri.gob.ec. Adicionalmente, aquellos contribuyentes que ejerzan dicha actividad y que a la fecha de publicación de esta Resolución ya se encuentren inscritos en el RUC pero que no hayan proporcionado al Servicio de Rentas Internas la información del número de RUC y razón social de la operadora de transporte de la cual son socios o accionistas, deberán

obligatoriamente actualizar su RUC a través del servicio en línea disponible para el efecto en la página web institucional del SRI (www.sri.gob.ec), sin perjuicio de que puedan realizar este trámite en cualquiera de las ventanillas de atención al contribuyente a nivel nacional, para lo cual deberán exhibir el correspondiente título habilitante o su equivalente en el que se verificará la información de la operadora de transporte a la que pertenecen. En los procesos de inscripción y/o actualización del RUC antes referidos, cuando una persona natural sea socio o accionista en más de una operadora de transporte comercial, excepto taxis, el socio o accionista deberá acercarse a cualquiera de las ventanillas de atención al contribuyente a nivel nacional para actualizar su RUC y solicitar la asignación de un establecimiento por cada operadora a la que pertenezca, de acuerdo a la información que conste en el respectivo título habilitante o su equivalente, así como los demás requisitos publicados en el portal web institucional www.sri.gob.ec. **Art. 2.- Requisito previo a la solicitud de autorización de comprobantes de venta.** - Los socios o accionistas de operadoras de transporte comercial, excepto taxis, deberán tener actualizado su Registro Único de Contribuyentes (RUC) con la información del número de RUC y razón social de la respectiva operadora de transporte de la que forman parte, previo a solicitar autorización para emitir nuevos comprobantes de venta.

Art. 3.- Incorporación de requisitos de impresión.- Las autorizaciones de comprobantes de venta solicitadas por los socios o accionistas de operadoras de transporte comercial, excepto taxis, a los establecimientos gráficos autorizados por el Servicio de Rentas Internas, adicionalmente a los requisitos de impresión establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, deberán incluir obligatoriamente en la impresión de dichas facturas y notas de venta, la información del número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) y la razón social de la operadora de transporte a la que pertenecen, en los campos referidos a número de RUC y cliente, según corresponda.

Art. 4.- Facturación como puntos de emisión de la operadora de transporte. - Los socios o accionistas de operadoras de transporte comercial, excepto taxis, podrán ser designados como puntos de emisión exclusivos de comprobantes de venta y documentos complementarios de la operadora a la que pertenezcan. La solicitud de puntos de emisión podrá ser efectuada al correspondiente establecimiento gráfico por la operadora o directamente por cada socio o accionista de la misma, de acuerdo a sus necesidades y formas de organización, en cuyo caso el socio o accionista deberá presentar copia del título habilitante o su equivalente a efectos de que el establecimiento gráfico verifique la

información correspondiente a la operadora de transporte a la que pertenece. Los comprobantes de venta y documentos complementarios que se emitan a través de estos puntos de emisión deberán contener como requisito pre impreso, la información de los apellidos y nombres del socio o accionista a quien se le designó dicho punto, así como su número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) y el régimen impositivo al que pertenezcan (RISE o régimen general), debiendo los establecimientos gráficos cumplir con esta obligación, conforme a los formatos establecidos en la página web institucional www.sri.gob.ec. Para efectos contables y tributarios, los socios o accionistas a quienes se les haya designado como puntos de emisión de la operadora a la que pertenecen, deberán entregar obligatoriamente a la misma la primera copia de los comprobantes de venta y documentos complementarios emitidos por el punto de emisión y mantener en sus archivos una segunda copia para su respaldo. No podrán designarse a los socios o accionistas como puntos de emisión de comprobantes de venta y documentos complementarios cuando las unidades de transporte pertenezcan directamente a la operadora. Una vez emitida la factura al cliente como punto de emisión de la operadora de transporte comercial, excepto taxis, el socio o accionista deberá emitir obligatoriamente a su vez, al menos una factura o nota venta a la operadora, por las operaciones efectuadas cada mes, con la finalidad de que esta pueda justificar el gasto por dichos valores. Las facturas o notas de venta que emita el socio o accionista a la operadora, deberá observar lo señalado en el artículo 3 de esta Resolución.

Art. 5.- Reconocimiento del ingreso. - Los pagos efectuados por los clientes dentro del esquema de facturación señalado en el artículo anterior, serán considerados como ingresos gravados de cada socio o accionista a quien se haya designado como punto de emisión de la operadora de transporte comercial, excepto taxis, debiendo el cliente emitir el correspondiente comprobante de retención directamente a nombre del socio o accionista, cuando corresponda. Art. 6.- De las Retenciones. - En los pagos efectuados por los clientes directamente a los socios o accionistas de las operadoras de transporte comercial, excepto taxis, conforme lo dispuesto en el artículo 5 de esta Resolución, se aplicará la retención en la fuente de 1% de Impuesto a la Renta, conforme lo señala el literal b) del numeral 2 del artículo 2 de la Resolución No. NAC-DGERCGC14-00787 y sus reformas. En los casos en los que el socio o accionista pertenezca al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE) el cliente deberá abstenerse de realizar la retención antes referida. Por su parte, cuando el socio o accionista emita la factura a su operadora por el servicio de transporte brindado, en atención a lo dispuesto en el último

inciso del artículo 4 de esta Resolución, en tales casos las operadoras aplicarán el porcentaje de retención en la fuente de 0% de Impuesto a la Renta. Art. 7.- De la Declaración. - Los socios o accionistas de las operadoras de transporte comercial, excepto taxis, deberán declarar los valores facturados a través de los puntos de emisión, como ingresos gravados, dentro de los formularios de Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado, según corresponda, de conformidad con la normativa tributaria vigente.

Capítulo II Disposiciones aplicables a operadoras de transporte terrestre que realicen la actividad de transporte comercial, excepto taxis

Art. 8.- Punto de emisión exclusivo de la operadora. - Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4 de esta Resolución, las operadoras de transporte comercial, excepto taxis, deberán tener puntos de emisión exclusivos como operadora (matriz y sucursales, cuando corresponda) de sus comprobantes de venta y documentos complementarios, sin perjuicio a los puntos de emisión designados a sus socios o accionistas, de ser el caso. **Art. 9.- Pagos y reconocimiento de ingresos.** - Cuando el punto de emisión asignado exclusivamente a la operadora de transporte comercial (matriz y sucursales), excepto taxis, emita la factura al cliente por la prestación del servicio, los pagos que efectúen los clientes serán considerados como ingresos gravados de la operadora, así como para el cálculo del anticipo del Impuesto a la Renta, debiendo el cliente emitir el comprobante de retención a nombre de la operadora, cuando corresponda.

Art. 10.- De las Retenciones. - En los pagos mencionados en el artículo anterior se aplicará la retención en la fuente de 1% de Impuesto a la Renta, conforme lo señala el literal b) del numeral 2 del artículo 2 de la Resolución No. NACDGERCGC14-00787 y sus reformas. Art. 11.- De la Declaración. - Las operadoras de transporte comercial, excepto taxis, deberán declarar los valores facturados a través de los puntos de emisión, ya sean de la misma operadora o de sus socios o accionistas, en los formularios de Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado, según corresponda. Respecto de los valores facturados por parte de la operadora, a través de su punto de emisión exclusivo (matriz y sucursales), estos serán declarados como ingresos gravados, en los formularios de Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado, según corresponda, de conformidad con la normativa tributaria vigente. Adicionalmente, deberán registrar en los referidos formularios, de manera informativa, los valores facturados a través de los puntos de emisión designados a sus socios o accionistas, así como aquellos valores facturados directamente por los socios o accionistas a la operadora con sus propias facturas o notas de venta, los mismos que no serán considerados ni como ingresos ni gastos de la

operadora, respectivamente, ni tendrán incidencia para el cálculo del Anticipo de Impuesto a la Renta de la operadora, en su declaración de Impuesto a la Renta.

Art. 12.- Del control. - La Administración Tributaria en ejercicio de sus facultades legalmente establecidas, podrá realizar procesos de control y verificación de los valores facturados por los puntos de emisión, ya sean exclusivamente de la operadora de transporte comercial, excepto taxis, o a través de sus socios o accionistas, así como del cumplimiento de lo dispuesto en el presente acto normativo.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera. - Para fines de la aplicación de la presente Resolución, se consideran sujetos pasivos dedicados a la actividad de transporte comercial, excepto taxis, a los señalados a continuación: a) Servicio de transporte escolar e institucional; b) Carga pesada; c) Carga liviana; d) Mixto y, e) Turístico.

Segunda. - La Administración Tributaria en uso de sus facultades legales podrá realizar una actualización masiva de oficio a los contribuyentes que se encuentren inscritos en el RUC con actividades de transporte comercial, excepto taxis, así como aquellos que estén inscritos con actividades económicas adicionales al transporte en un mismo establecimiento, a fin de asignarles un establecimiento único en relación a cada actividad de transporte. Esta actualización será informada al contribuyente por los canales de comunicación y notificación que dispone la Administración Tributaria, de conformidad con la ley, sin perjuicio de la obligación del contribuyente de actualizar su RUC.

Tercera. - El Servicio de Rentas Internas en ejercicio de sus facultades legales en caso de verificar que el establecimiento gráfico haya solicitado autorización de puntos de emisión de socios o accionistas que no son parte de las operadoras de transporte comercial, excepto taxis, a nombre de las cuales se elaboraron facturas, podrá suspender de oficio dicha autorización, sin perjuicio de las sanciones que fueran aplicables.

Cuarta. - Las operadoras de transporte comercial, excepto taxis deberán controlar, respecto de sus socios o accionistas, el cumplimiento de lo previsto en la presente Resolución.

Quinta. - Conforme lo dispuesto en el primer inciso del artículo 128 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, no procede retención en la fuente de Impuesto a la Renta en la prestación de servicios de transporte público de pasajeros, incluido el servicio de taxi en los sectores urbanos. **Sexta.** - Cuando

la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios sea efectuada por medios electrónicos, y por fuerza mayor o caso fortuito no sea posible la emisión por dicho medio, el socio o accionista u operadora podrán realizarlo bajo las otras formas de emisión conforme a los requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta Retención y Documentos Complementarios. Séptima. - Los establecimientos gráficos autorizados, previo la solicitud de autorización de documentos pre impresos para facturas y notas de venta, por parte de los socios o accionistas de operadoras de transporte comercial, excepto taxis, deberán verificar obligatoriamente en el Registro Único de Contribuyentes de estos, los datos relativos al número de RUC y razón social de la operadora de transporte a la que pertenecen. En caso de no contar con esta información, el establecimiento gráfico autorizado deberá solicitar al socio o accionista la actualización mencionada en el inciso anterior, a través de los medios que establezca la Administración Tributaria, caso contrario será sancionado conforme a la normativa vigente.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA. -

Los socios o accionistas de operadoras de transporte comercial excepto taxis, que cuenten con facturas, notas de venta y guías de remisión vigentes a la fecha de publicación de la presente Resolución, podrán continuar emitiendo directamente a sus clientes dichos comprobantes hasta la fecha de caducidad de los mismos. **DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. -** Deróguese la Resolución No. NAC-DGERCGC17-00000194 publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 966 de 20 de marzo de 2017.

DISPOSICIÓN FINAL. -

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial. Comuníquese y publíquese. Dado en Quito D.M., a 16 de mayo de 2017. Dictó y firmó la Resolución que antecede, el Economista Leonardo Orlando Arteaga, Director General del Servicio de Rentas Internas, en Quito D.M., a 16 de mayo de 2017. Lo certifico. f.) Dra. Alba Molina P., Secretaria General. (Servicio de Rentas Internas , 2017)

Con la presente resolución se puede apreciar los principales deberes formales que deben cumplir tanto las cooperativas y sus asociados ante el ente regular tributario como es el Servicio de Rentas Internas.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación se la realizó a través de un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, ya que se basó en el análisis de los valores recaudados y facturados en las diferentes boleterías contra la facturación generada a los socios en el momento del reembolso de boletos, conforme la información que se registra en el sistema contable de la cooperativa y en las obligaciones tributarias que cumple tanto la cooperativa como persona jurídica y los socios que son personas naturales que cumplen con sus obligaciones tributarias ante el Servicio de Rentas Internas, así como el análisis de las opiniones de los integrantes de la misma

Con esto partiendo de la recolección de datos comprobar la idea a defender de la investigación basada en el respectivo análisis comparativo para segmentar el problema y definir una solución a este inconveniente.

3.1.1. Tipo de Investigación

La metodología que se utilizó en la presente investigación fue el método documental y analítico, ya que estos dos métodos nos dieron una mejor visión para el análisis de la problemática existente.

El método documental se lo manejo a través de la recopilación de datos en el lugar donde se producen los hechos financieros que son indispensables para el análisis de la situación de la cooperativa.

Adicionalmente, también contiene un componente de investigación bibliográfica, misma que se define como una parte esencial de un proceso sistemático de investigación científica, constituyéndose en una estrategia operacional donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

El método analítico se lo utilizó en conjunto con el enfoque de la investigación cuantitativo, ya que se analizó el resultado que arrojaron las encuestas y entrevistas, en conjunto con la información documental que se obtuvo como fueron los indicadores económicos.

3.2 Alcance de la Investigación

Esta investigación es descriptiva porque se basó en un modelo de las características de la población o situación a analizar a través de la descripción detallada de las actividades, procedimientos y obtención las hipótesis, a fin de obtener un resultado óptimo de dichos análisis. Esta vez (Namak, 2005) indica que la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, cómo y por qué el sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas.

3.3 Población

La población estuvo conformada por los principales directivos de la institución, además de un asistente de contabilidad y los 40 socios que están directamente involucrados con la tesorería de la cooperativa.

Tabla 3. *Detalle de la población de investigación*

Cargo	Cantidad
Presidenta de la Cooperativa	1
Gerente de la Cooperativa	1
Contadora de la Cooperativa	1
Asistente de contabilidad	1
Asistente administrativa	1
Socios	40
TOTAL	45

Fuente: Cooperativa de Transporte Santa Martha
Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

3.4 Muestra

Por tratarse de una población pequeña, la muestra fue el total de la población, basada en aquellas personas que manejan directa o indirectamente la información contable, así como el sistema de venta de pasajes, control y entrega de recursos a los socios.

3.5 Instrumentos de la Investigación

Para la presente investigación se utilizaron dos instrumentos de investigación los cuales fueron entrevista y encuesta aplicada. La entrevista se la realizo a los directivos de la cooperativa quienes además en su calidad de socios tienen estrecha relación con el

problema de investigación. Se aplicó como instrumento la guía de preguntas. (Anexo 1). La encuesta aplicada se la realizó a toda la población de la investigación. (Anexo 2).

3.6. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Con la información obtenida se procedió a evaluar los datos obtenidos para detectar con mayor detalle las falencias en el proceso de reembolso a socios, por ello como primer punto se realizó un diagnóstico financiero, analizando los diversos ingresos que obtiene la cooperativa, pero dando mayor enfoque a las recaudaciones por facturación en el servicio de transporte pasajeros como venta de boletos en las oficinas de las terminales terrestres detalladas a continuaciones.

Tabla 4. *Detalle de Ingresos totales de la Cooperativa Año 2016, 2017*

INGRESOS	AÑO	
	2016	2017
INGRESOS POR VENTAS		
Venta de bienes	26.226,62	41.500,01
Venta de servicios no gravados con IVA		
Transporte de Pasajeros		
Boletos Guayaquil	1.044.994,17	1.108.870,75
Boletos Durán	178.281,14	214.974,51
Fletes	8.126,00	6.966,08
Encomiendas		
Encomiendas Guayaquil	24.669,63	27.667,84
Encomiendas El Triunfo	8.864,40	8.500,10
Encomiendas Durán	1.071,75	81,36
Encomiendas Cumanda	1.188,80	-
Encomiendas Bucay	4.415,52	5.587,87
Encomiendas Matilde Esther	287,50	48,50
INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES		
Cuotas Administrativas	274.261,80	208.945,82
Cuotas de ingreso	59.000,00	5.807,46
Multas	8.249,25	4.402,00
OTROS INGRESOS		
Alianza	9.653,90	11.786,39
Minutos	15.895,00	17.830,56
Toques de Anden	2.410,00	7.177,50
Cuotas Tarjetas	5.886,00	6.240,00
Permisos	2.685,00	2.922,00
Intereses ganados	1.438,61	995,81
Arrendamientos	1.280,00	1.284,00
TOTALES	1.679.994,07	1.682.920,56

Fuente: Estados Financieros 2016,2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Como se puede observar que existen diversos ingresos que se generan en la cooperativa conforme lo demuestran el extracto de su estado financiero de resultado integral, entre ellos está la venta de bienes sean neumáticos o lubricantes para vehículos, el siguiente rubro de ingresos es por el servicio de envío de encomiendas, al detalle le sigue el ingreso por cuota administrativo que es el valor que cancelan los socios para el pago de los gastos administrativos que se ocasionan en la cooperativa, y por último se encuentra el valor por otros ingresos varios. Pero el más representativo es el que se recauda por servicio de transporte de pasajeros que es el rubro que se rembolsa a los socios, que representa aproximadamente el 75% del total de los ingresos que tiene la cooperativa, es por ello que este será nuestro centro para la presente investigación.

Efectivo en las Cuentas Bancarias

Tabla 5. *Detalle de Saldos de cuentas bancarias Año 2016, 2017*

Cuentas	AÑO	
	2016	2017
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO		
Cooperativa Riobamba	15.781,08	26.266,37
Coop. de ahorro y credito Jardin Azuay	-	889,24
BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FIN.		
Banco Pichincha - Ahorros /no	59.601,51	9.001,56
Cuentas Corrientes		
Banco Machala - 11XXXXXX205	-1.647,42	6.299,62
Banco Guayaquil - 77XXXXXX33	15.838,88	40.032,88
BANCO PICHINCHA - 21XXXXXX285	-	1.672,20
BANCO MACHALA - 11XXXXXX106	-	7.907,87
BANCO MACHALA - 11XXXXXX92	-	43.986,59
BANCO PICHINCHA - 31XXXXXX104	15.838,88	4.868,83
BANCO PICHINCHA - 21XXXXXX282	-	585,34
	105.412,93	141.510,50

Fuente: Estados Financieros 2016,2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

En el momento que se obtiene ingresos monetarios por los rubros descritos en el párrafo anterior, tienen una afectación directa en el movimiento de las cuentas bancarias

propiedad de la cooperativa, como se puede apreciar en la tabla N.-5, la cooperativa tiene un total de nueve cuentas bancarias al cierre de balances del año 2017.

En la cuenta de la Cooperativa Riobamba se encuentran los valores por concepto de Subsidios Fiscales, que es el Bono que otorga el gobierno a los transportistas.

En el Banco de Pichincha se tiene un total de 4 cuentas; una es de ahorro en la que se depositan los valores por ahorro de certificado de aportación y capital, las otras 3 cuentas son corrientes, en una de ellas que tiene codificación final #104 se depositan los valores por cuotas administrativas para los diferentes gastos de personal, servicios básicos, etc., que se generan en la cooperativa. Las otras cuentas del Banco Pichincha se acreditan los valores por los ingresos de la gasolinera cuya codificación es #282, por último, en la cuenta con codificación final #285 se depositan los valores por el rubro de encomiendas.

En las cuentas que se mantienen en el Banco de Machala se acreditan los valores por concepto de Plan Carro y Ahorro Socio, los cuales son proyectos de ahorro en beneficio del socio.

Por ultimo en la cuenta del Banco Guayaquil se depositan los valores por las recaudaciones de boleterías que posterior se rembolsa dichos valores a los socios de la cooperativa, esta cuenta bancaria va a ser una de la más representativa para nuestra investigación.

Reembolsos realizados a socios en los años 2016 y 2017

Tabla 6. *Detalle de Devolución de boletos a Socios Año 2016, 2017*

CUENTA	AÑO	
	2016	2017
Devolución de Boletos	1.220.193,81	1.205.502,78

Fuente: Estados Financieros 2016,2017

Elaborado por Cadena Montaña H. (2019)

Conforme la información que consta en los estados financieros del año 2016 y 2017, estos son los valores totales que se reintegraron a los socios por la venta de boletos en las diferentes terminales terrestres, dicha información contrasta con la facturación física de cada socio y las declaraciones de impuestos efectuadas por la Cooperativa ante el Servicios de Rentas Internas.

Comparación mensual Año 2017

Tabla 7. Detalle de Saldos de ingresos y reembolso de boletos a Socios Año 2017

<u>MESES</u>	<u>AÑO 2017</u>	
	<u>INGRESOS POR VENTAS DE BOLETOS CONFORME</u>	<u>REEMBOLSO DE BOLETOS A SOCIOS CONFORME</u>
	<u>FACTURACION ELETRONICA</u>	<u>FACTURACION FISICA</u>
ENERO	103.523,61	100.833,76
FEBRERO	98.523,45	96.594,00
MARZO	95.485,52	93.632,96
ABRIL	95.697,55	94.459,30
MAYO	97.952,56	97.093,00
JUNIO	97.852,46	97.703,56
JULIO	99.285,59	96.896,07
AGOSTO	97.853,45	95.889,60
SEPTIEMBRE	98.826,74	98.637,22
OCTUBRE	102.852,52	101.261,00
NOVIEMBRE	116.895,63	115.372,67
DICIEMBRE	118.526,23	117.129,64
TOTAL	1.223.275,31	1.205.502,78

Fuente: Información Contable de la Cooperativa

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Conforme la información proporcionada por el siguiente cuadro de datos se puede observar un comparativo de los ingresos generados por facturación electrónica de venta de boletos contra los valores reembolsados a socios en cada mes del año 2017, se puede verificar y constatar que en casi todos los meses se devuelve a los socios menos del valor que se ha facturado en las boleterías.

Esto genera inconvenientes a nivel socio y en el flujo de efectivo, a nivel socio se ve perjudicado ya no percibe al 100% sus ingresos por la actividad de transporte, lo cual genere que reciba menos ingresos y que a su vez facture menos, con lo cual no puede tener un saldo real de su actividad económica.

Con también se genera un conflicto con el flujo de efectivo de la cooperativa ya que conforme los datos obtenidos se puede observar que aproximadamente existe una diferencia de \$ 17.772,53, y al final del año conforme el Estado de Situación Financiera de la entidad existe un saldo en la cuenta bancaria de \$ 40.032,88, ya habiéndose realiza la respectiva conciliación bancaria de la presente cuenta bancaria de boletería, por lo cual

todo esto desencadena en que no se tengan datos armoniosos por la carencia del control interno contable en esta sección de actividades económicas que desempeña la cooperativa.

3.6.1 Diagnóstico financiero de la cooperativa

Generalidades

La Cooperativa de Transporte Flota Santa Martha, modificó sus estatutos en el año 2015, conforme la nueva normativa de la Ley de Economía Popular y Solidaria. Tiene su sede en el cantón El Triunfo, con autorización para operar en todo el país. El objeto social es la prestación del servicio de transporte de pasajeros y encomiendas en la provincia. Para el servicio utiliza unidades de transporte tipo Bus.

Las actividades complementarias que pueden prestar servicios de correos, encomiendas y carga, dentro de las rutas en la provincia del Guayas. Adicionalmente, también puede brindar servicio de pagos de remesas, giros y otras transferencias monetarias, directamente o mediante terceros.

División de negocios

La cooperativa Santa Martha tiene a partir del año 2018 dos unidades de negocios diferenciadas, ambas estratégicamente vinculadas. La primera es el servicio de transporte de pasajeros y encomiendas. La segunda es una estación de servicio para venta de combustible y relacionados ubicada en el cantón Cumandá de la provincia de Chimborazo. Cabe destacar que este servicio se suma a venta de llantas que ya realizaba. Uno de los principales clientes de este producto son los socios de la entidad.

Es importante aclarar que el servicio de transporte no es un negocio de la cooperativa, sino que esta funciona como canal para que los socios organizados presten el servicio, para ello financian con una cuota diaria de US\$ 19,80, con esto cubren los gastos operativos de la entidad. La cooperativa les reembolsa el 100% de los pasajes cobrados, según los boletos redimidos por cada socio.

Socios y unidades de transporte

Los socios, son personas naturales y jurídicas que cumplan con el vínculo común de tener una unidad de transporte, entre otros requisitos que contempla el reglamento. Actualmente la flota de la cooperativa está compuesta de 40 unidades con capacidad de 45 pasajeros, diariamente dan de dos a tres recorridos en la ruta Bucay-El Triunfo–Durán Guayaquil, es un recorrido corto de alrededor 50 kilómetros, tiene rutas directas Guayaquil-Durán y también otra con varias paradas a lo largo de la vía que es altamente poblada.

Tabla 8. *Detalle de Socios y unidades que integran la cooperativa*

Socios y unidades de transporte			
Unidades	Capacidad	Rutas diarias	Recorrido
40	45 pasajeros	2 o 3 rutas	Bucay-El Triunfo-Duran-Guayaquil y viceversa

Fuente: Cooperativa de Transporte Santa Martha

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Tesorería de la cooperativa

La entidad tiene un alto manejo de efectivo proveniente de la venta de pasajes que se lo realiza en Durán y Guayaquil, las oficinas del Triunfo y Bucay no venden pasajes, sino que los pasajeros cancelan directamente en el bus al propietario/oficial. Adicionalmente, se encarga de lo siguiente:

- Administra la relación con los proveedores, según facturas aprobadas y recibidas;
- Controla y recauda valores por venta de inventario (llantas);
- Recauda cuotas de socios;
- Recauda ingresos por servicios de transporte de encomiendas y paquetes;
- Controla y cancela impuestos y obligaciones tributarias;
- Controla, emite y recauda operaciones de préstamos a los socios;
- Administra recursos provenientes de la gasolinera;
- Realiza planificación de fondos, cancela obligaciones;
- Otras actividades relacionadas.

Tabla 9. *Cooperativa Santa Martha, Estados de situación financiera, periodo 2016-2017*

Descripción	2016	2017	Variación	%
ACTIVO	585.176,54	999.465,39	414.288,85	41,45
Corriente	188.012,87	265.915,28	77.902,41	29,30
Disponibles	109.576,54	161.381,00	51.804,46	32,10
Financiero	46.192,75	68.500,20	22.307,45	32,57
Inventarios	27.851,31	21.464,03	(6.387,28)	(29,76)
Otros activos corrientes	4.392,27	14.570,05	10.177,78	69,85
No Corriente	352.403,07	661.745,36	309.342,29	46,75
Otros Activos	44.760,60	71.804,75	27.044,15	37,66
PASIVOS		350.186,33	350.186,33	100,00
Corriente	67426,48	165.349,09	97.922,61	59,22
No Corriente	-	184.837,24	184.837,24	100,00
PATRIMONIO	517.750,06	649.279,06	131.529,00	20,26
Certificados de aportación	374165,82	469.775,27	95.609,45	20,35
Reserva Legal	6021,51	15.859,75	9.838,24	62,03
Resultados del Ejercicio	19676,48	7.980,34	(11.696,14)	(146,56)
Revaluaciones	117886,25	155.663,70	37.777,45	24,27
Total Pasivo y Patrimonio	585.176,54	999.465,39	414.288,85	41,45

Fuente: Estados Financieros 2016, 2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: Al año 2016 la Cooperativa Santa Martha tuvo un total de activos por US\$ 585.176,54, al año 2017 a US\$ 999.465,39 y al 30 de junio del 2018 alcanzó a US\$ 980.786,12. Es importante mencionar que en el año periodo 2016-2017 el activo total creció en US\$ 414.288,85, de estos se utilizaron US\$ 326.429,80 en la inversión inicial para la implementación del proyecto de la gasolinera, conforme el siguiente detalle:

Tabla 10. *Cooperativa Santa Martha: Inversión en gasolinera*

Descripción	Dic. 31/2017
Terreno	169.354,80
Construcción	98.575,00
Muebles y enseres	1.000,00
Equipo de oficina	1.000,00
Equipo técnico	54.000,00
Equipo de computación	2.500,00
Total inversión US\$	326.429,80

Fuente: Estados financieros al 31 de diciembre del 2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: En términos de crecimiento 2016-2017, los activos crecieron un 70,80% como resultado de la implementación del proyecto de estación de servicio de la gasolinera. El activo no corriente creció un 84,7%. El pasivo creció un 419,36%. El patrimonio creció

un 25,40%. A junio del 2018, no hubo crecimiento del activo, lo que es notorio el crecimiento sustantivo que experimentó el resultado del semestre en un 734,99%.

Tabla 11. *Cooperativa Santa Martha, indicadores de liquidez*

Liquidez			
Liquidez corriente (activo corriente/pasivo corriente)	2,79	1,61	2,43
Capital de trabajo (Activo corriente-pasivo cte)	120.586	100.566	144.377
Margen de seguridad (Capital de trabajo/pasivo corriente)	1,79	0,61	1,43
Liquidez (Disponible/pasivo corriente)	1,63	0,98	1,26

Fuente: Estados financieros al 31 de diciembre del 2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: Un análisis en términos de indicadores financieros presenta de manera objetiva, recordando que la entidad es una cooperativa de transporte que no tiene flota propia, sino que da facilidades y gestiona servicios comunes a los socios para canalizar la venta de boletos y plataforma de salida de la flota, para ello dispone de edificios propios en Bucay, El Triunfo y Cumandá, además de las instalaciones de la estación de servicio ubicada en la vía Bucay-Naranjito. Las estaciones en Durán y Guayaquil no son propias, se ubican en los terminales terrestres de cada una de las ciudades referidas.

- **Liquidez corriente:** La cooperativa presenta un indicador alto de liquidez, en el año 2016 por cada dólar de pasivo había disponible US\$ 2,79 de corriente. En el año 2017 fue de 1,61 y a junio del año 2018 fue de \$ 2,43. Esta relación indica la existencia de un monto alto de liquidez. Esto podría indicar un excedente que constituye un manejo poco eficiente de los recursos, más aún considerando que la empresa tiene pasivos que generan gastos financieros que podría realizarse un pago anticipado. A continuación, un desglose de la liquidez:

Tabla 12. *Liquidez en efectivo*

Descripción	2016	2017
Oficina El Triunfo	4.889,24	7877
Estación de servicio		
Boletería Guayaquil	8.998,10	10719,81
Boletería Durán	669,18	1138,05
Encomiendas Guayaquil		
Encomiendas Bucay		135,64
Encomiendas Matilde Esther		
Encomiendas El Triunfo		
Boletería El Triunfo		
Total efectivo US\$	14.556,52	19.870,50

Fuente: Estados financieros 2016, 2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

El valor promedio diario por ingresos por encomiendas es de US\$ 103,00, por lo que el saldo de efectivo por encomienda equivale alrededor de cuatro días. El saldo en efectivo por boletería es por US\$ 9.835 equivalente a 3,3 días de venta de boletos.

Observación: La tenencia en efectivo de alrededor de tres a cuatro días de ventas de productos y servicios y no es depositado, habiendo disponibilidad de entidades bancarias en los terminales terrestres es altamente riesgoso, porque se expone a posibles pérdidas por el monto de circulante en caja y no siempre con las condiciones adecuadas de seguridad. Se sugiere que por lo menos dos veces al día se deposite en las cuentas bancarias de la empresa de entidades bancarias que existen en los terminales terrestres. Sobre todo, considerando que existen cajeros automáticos que reciben depósitos en efectivo u otros canales de servicios de tesorería como Servipagos que recaudan depósitos de entidades financieras.

Tabla 13. *Cooperativa Santa Martha, saldos en cuentas bancarias 2016-2017*

Banco	2016	2017	Variación	%
Banco Pichincha Ahorros	59.601,51	9.001,56	(50.599,95)	(562,12)
Banco Pichicnha Adm.	5.445,97	1.672,20	(3.773,77)	(225,68)
Banco Pichicnha Gasolinera	-	585,34	585,34	100,00
Banco Pichicnha Encomienda	-	4.868,83	4.868,83	100,00
Banco Guayaquil-Boletería	15.838,88	40.032,88	24.194,00	60,44
Banco Machala-Plan Carro		7.907,87	7.907,87	100,00
Banco Machala-Encomiendas	-	43.986,59	43.986,59	100,00
Banco Machala-Ahorro Socio	(1.647,42)	6.299,62	7.947,04	126,15
Coop. Jardin Azuayo		889,24	889,24	100,00
Coop. Riobamba	15.781,08	26.266,37	10.485,29	39,92
TOTAL	95.020,02	141.510,50	46.490,48	32,85

Fuente: Estados financieros 2016, 2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

La liquidez corriente también se evidencia en el monto de disponible en saldos en el sistema financiero; se necesita un análisis específico para determinar si es necesario este monto en cuentas. El capital de trabajo a junio 30/2018 fue por US\$ 144.377, contrastado con la necesidad de efectivo que se requiere para llenar tanques de la gasolinera que tiene una capacidad de 8.000 galones de diésel, 5.000 de gasolina Ecopaís y 3000 de Súper; todo esto demandaría un monto de US\$ 22.500 en costos.

En otra forma de análisis, el promedio diario de venta de boletos es por US\$ 3.420, y la reserva de combustibles por US\$ 22.500, si como se indica se reembolsa

semanalmente los ingresos por boletos debería como máximo haber una liquidez de US\$ 39.600.

Sugerencia: Realizar un presupuesto de flujo de fondos para determinar la cantidad de requerimiento de efectivo y la diferencia pasarla a cuentas de inversiones para generar alguna rentabilidad financiera. En caso de existencia de liquidez no requerida deberá ser devuelta a los socios por medio de algún mecanismo idóneo tal como la repartición de un bono.

Tabla 14. Cooperativa Santa Martha: Indicadores de solvencia, 2016-2017

Descripción	2016	2017
Solvencia		
Endeudamiento del activo (Pasivo total/activo total)	0,115	0,350
Endeudamiento patrimonial (Pasivo total/Patrimonio)	0,130	0,539
Apalancamiento (Activo total/Patrimonio)	1,130	1,539
Endeudamiento a corto plazo (pasivo cte/activo cte)	0,359	0,622
Endeudamiento a largo plazo (pasivo fijo/activo n/c)	0,000	0,252
Solidez (activo fijo/pasivo fijo)	n/a	3,969

Fuente: Estados financieros 2016, 2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

- Endeudamiento del activo: El pasivo financia el activo en un 0.115 por cada dólar en el 2016 para crecer al 0,273 por cada unidad en junio del 2018.
- Endeudamiento patrimonial: En el año 2016 por cada dólar de patrimonio hubo 0,13, en junio del 2018 la relación creció al 0,376 lo que refleja el crecimiento del endeudamiento.
- Apalancamiento: Por cada dólar de patrimonio hubo 1,13 de activo total, esta participación creció al 1,376 en junio del año 2018, esto fue producto de incremento de certificados de aportación.
- Endeudamiento a corto plazo: Al año 2018 por cada dólar de activo corriente la entidad tuvo 0,411 por obligaciones por pagar en el corto plazo.
- Endeudamiento a largo plazo: Por cada dólar en activo no corriente, la entidad tuvo US\$ 0,227 por obligaciones en el largo plazo.
- Indicador de solidez: El indicador de solidez indica que por cada dólar de pasivo fijo, la entidad tuvo US\$ 4,399 de activo fijo.

Para un mayor análisis se incluye a continuación el desglose del activo no corriente:

Tabla 15. Detalle de activo no corriente, 2016-junio/2018

Descripción	Dic. 31/2016	Dic. 31/2017
Terreno	131.723,74	301.078,54
El Triunfo	52.500,00	52.500,00
Cumandá	67.328,14	67.328,14
Bucay	11.895,60	11.895,60
Gasolinera	0,00	169.354,80
Construcción	204.742,69	291.586,39
El Triunfo	125.318,01	125.318,01
(-) Depreciación acumulada	-12.545,46	-18.811,31
Cumandá	55.890,52	55.890,52
(-) Depreciación acumulada	-4.605,34	-7.399,82
Bucay	45.204,80	45.204,80
(-) Depreciación acumulada	-4.519,84	-6.780,08
Local gasolinera	0,00	98.575,00
(-) Depreciación acumulada	0,00	-410,73
Muebles y enseres	11.118,43	10.442,88
Costo de adquisición Cooperativa	16.673,24	16.673,24
Costo de adquisición gasolinera	0,00	1.000,00
(-) Depreciación acumulada Cooperativa	-5.554,81	-7.222,03
(-) Depreciación acumulada gasolinera	0,00	-8,33
Equipo de oficina	1.981,26	2.656,86
Costo de adquisición Cooperativa	3.165,19	3.165,19
Costo de adquisición gasolinera	0,00	1.000,00
(-) Depreciación acumulada Cooperativa	-1.183,93	-1.500,00
(-) Depreciación acumulada gasolinera	0,00	-8,33
Equipo técnico	0,00	53.550,01
Costo de adquisición Cooperativa	6.946,24	6.946,24
Costo de adquisición gasolinera	0,00	54.000,00
(-) Depreciación acumulada Cooperativa	-6.946,24	-6.946,24
(-) Depreciación acumulada gasolinera	0,00	-449,99
Equipo de computación	2.836,95	2.431,28
Costo de adquisición Cooperativa	20.181,43	20.181,43
Costo de adquisición gasolinera	0,00	2.500,00
(-) Depreciación acumulada Cooperativa	-17.344,48	-20.181,43
(-) Depreciación acumulada gasolinera	0,00	-68,72
Total inversión US\$	352.403,07	661.745,96

Fuente: Estados financieros 2016, 2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: El valor en libros del local de Cumandá asciende a US\$ 115.074,74 y Bucay por US\$ 50.513,51; estos dos activos no corrientes suman US\$ 165.588,25. Lo notable es que el estado financiero registra el pago de arriendo en oficina de Bucay lo que indicaría que no están utilizando la propia. En Cumandá parecen tener operaciones de baja escala como para ameritar esta inversión.

Sugerencia: La cooperativa tiene cuatro terrenos con edificios; exceptuando la gasolinera que es una nueva inversión y el local de El Triunfo donde funciona la sede; los edificios de Bucay y Cumandá deben ser objeto de análisis y determinar si están suficientemente utilizados como para ameritar tenerlos, de lo contrario tomar una decisión

de desinversión y disminuir los activos no productivos. Esta generación de efectivo puede servir para devolver a los socios liquidez.

Tabla 16. Detalle de indicador de gestión, 2016,2017

Gestión		
Rotación de ventas (Ventas/Activo total)	2,871	1,684

Fuente: Estados financieros 2016, 2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

- Rotación de ventas: En cuanto a gestión en el año 2016 por cada dólar de activo total se generaron ingresos por 2,871, esto disminuyó a 1,568 en junio del 2018.

Análisis: Se evidencia que durante el periodo 2016-junio/2018 la rotación de ventas ha disminuido sensiblemente; cabe anotar que no necesariamente es por la incorporación de la división de negocios de la gasolinera, misma que presentó a junio del 2018 una rotación del 2,23 (ventas/activo no corriente). Esta disminución tendrá que ser revisada en el crecimiento del activo corriente y la sensible desaceleración de los ingresos por venta de boletos.

Tabla 17. Detalle de Indicadores de rentabilidad, 2016-2017

Descripción	2016	2017
Rentabilidad		
Rentabilidad Neta del Activo (Util.neta/Ventas)*(Ventas/Activo total)	0,034	0,008
Margen bruto (Ventas netas-Costo de ventas/ventas)	0,225	0,186
Rentabilidad sobre ventas	0,012	0,005
Rentabilidad operacional del Patrimonio (Utilidad operacional/Patrimonio)	0,038	0,012

Fuente: Estados financieros 2016, 2017

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

- Rentabilidad: por cada dólar de activos en el año 2016 se generó 0,034 de rentabilidad, al año 2018 creció al 0,068.
- Margen bruto en ventas: Disminuyó ligeramente en el periodo de estudio; pasó de 0,225 por cada dólar de ingresos en el año 2016 y en junio del 2018 fue de 0,205.
- La rentabilidad sobre ingresos se cuadruplicó desde 0,012 por cada dólar, en junio del 2018 fue se obtuvo 0,043 por cada dólar de ingresos.

3.6.2 Resultados de la encuesta a población

Se aplicó la técnica de la encuesta para ello se diseñó un cuestionario estructurado con 10 afirmaciones en escala de Likert con cuatro opciones cada una que estuvo entre Siempre, casi siempre, pocas veces y nunca. Los informantes son las 44 personas determinadas en la población previamente definida.

1.1) Rol en la cooperativa

Tabla 18. Rol del informante en la cooperativa

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
Directivos	2	4,55%
Socios	40	90,91%
Funcionarios/empleados	2	4,55%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

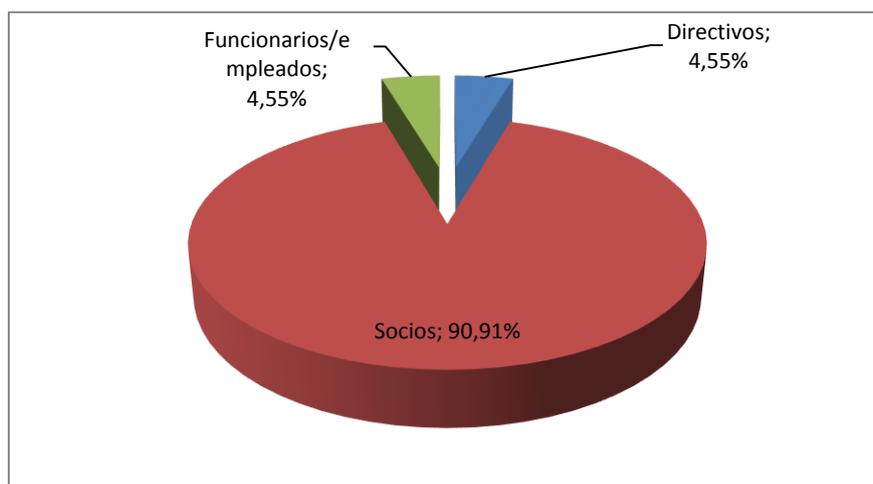


Figura 1. Rol del informante en la cooperativa

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: Del total de informantes que conforman la población de estudio, el 90,91% son socios de la cooperativa, 4,55% son directivos que también son socios y 4,55% son funcionarios y empleados. Esta conformación permite tener la visión del problema desde tres enfoques diferentes, aunque complementarios.

2,1 El sistema de venta de boletos está integrado en software

Tabla 19. *El sistema de venta de boletos está integrado en software*

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	0	0,00%
Pocas veces	4	9,09%
Nunca	40	90,91%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

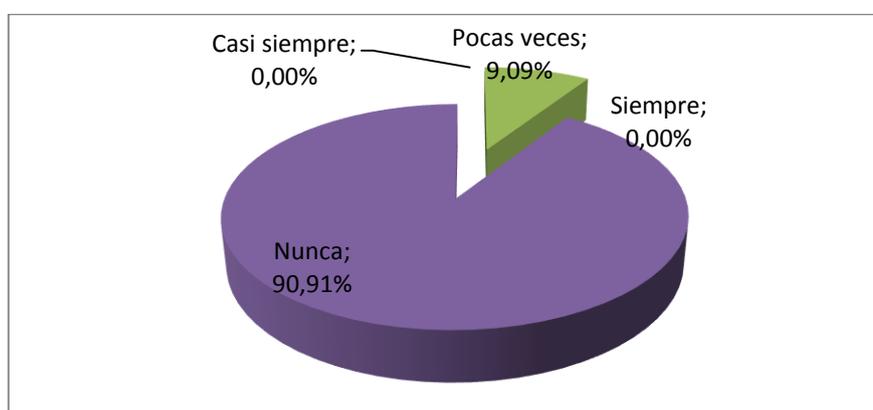


Figura 2. *El sistema de venta de boletos está integrado en software*

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: El 90,91% contestó que nunca está integrado, un 9,09% indicó que pocas veces está integrado. Según las entrevistas realizadas el software que se utiliza en el terminal terrestre de Guayaquil es el Sietab, mientras que en Durán es el NTS, las encomiendas son facturadas con otro sistema denominado Siskonpro.

Esto constituye una clara debilidad, al tener en una misma organización tres sistemas diferenciados para facturar los mismos servicios, esto genera primeramente una falta de integración de la información contable y hay que consolidarla manualmente. Aunque no es parte de esta investigación comentaron que la división de gasolinera se maneja con un software diferente y la facturación es manual.

2,2 El sistema de venta de boletos está integrado en conectividad

Tabla 20. *El sistema de venta de boletos está en conectividad*

Opciones	Frecuencias absolutas
Siempre	0
Casi siempre	0
Pocas veces	8
Nunca	36
TOTAL	44

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

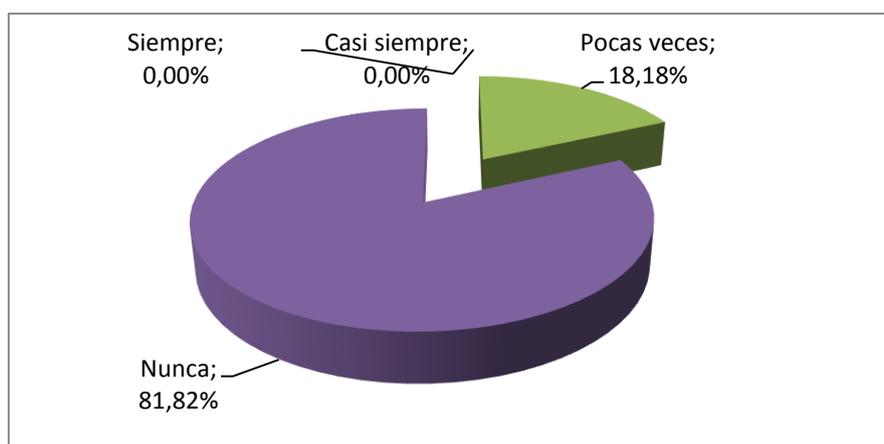


Figura 3. *El sistema de venta de boletos está integrado en conectividad*

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: Para el 81,80% de los informantes nunca existe conectividad, solamente un pequeño porcentaje indica que existe pocas veces. En general el sistema no está interconectado en los tres puntos de venta que son Guayaquil, Durán, y el Triunfo.

No existe conectividad del software de contabilidad, ni el de facturación, por ello la contadora tiene que movilizarse físicamente a cada oficina que queda en cantones diferentes para recopilar la información contable. Esta falta de conectividad es el resultado de diferentes software. La cooperativa no ha prestado mayor importancia a la conectividad e integración de la información contable y financiera como herramienta que aportaría significativamente en el control interno.

3,1 El sistema de reembolsos a socios es ágil

Tabla 21. *El sistema de reembolsos a socios es ágil*

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	4	9,09%
Pocas veces	0	0,00%
Nunca	40	90,91%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

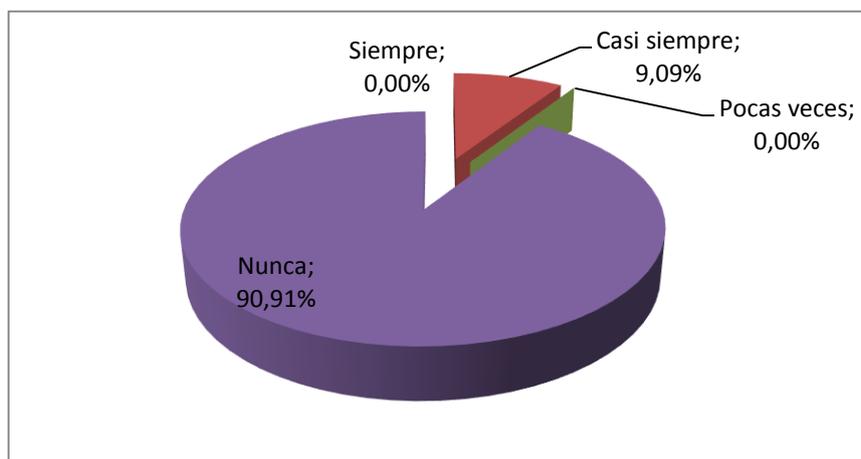


Figura 4. El sistema de reembolsos a socios es ágil

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: la cooperativa como organización es la que gestiona y administra la venta de pasajes, las unidades de transporte son de propiedad de cada socio; por tanto, estos pasajes vendidos son por cuenta de los socios. Los reembolsos se los realiza cada semana. El día miércoles se atiende a los socios con discos de unidades entre el 1 y el 20 y el jueves desde el 21 hasta el 40, en caso que caiga fin de mes entre semana tiene que cerrarse y se reembolsa en otros días.

El proceso de reembolso es con la presentación física de los boletos y se lo realiza en la oficina del Triunfo. Consiste en el conteo de cada boleto, para ello el gerente y asistente se dedican a contar y otro asistente deduce cuentas por cobrar al socio y emite

cheque por la diferencia. El socio recupera estos valores mediante la presentación de los boletos como evidencia física y una factura de venta de servicios por el total. Por este concepto la cooperativa no realiza ninguna otra deducción, por cuanto los socios abonan diariamente una cuota de US\$ 18,90 como aporte para gastos administrativos.

3,2 El sistema de reembolso de pasajes a socios es seguro

Tabla 22. *El sistema de reembolso de pasajes a socios es seguro*

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
Siempre	4	9,09%
Casi siempre	0	0,00%
Pocas veces	38	86,36%
Nunca	2	4,55%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)



Figura 5. El sistema de reembolso de pasajes a socios es seguro

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: Los informantes indican que el sistema es pocas veces seguro en un 86,36% de los casos. El sistema de boletos no es seguro, por cuanto se basa en un papel que no tiene ningún tipo de medidas de seguridad. Existe el riesgo de confusión por parte de quienes los cuentan. También podría perderse y el socio no tendría evidencia para el cobro.

Este es un sistema muy tradicional que absorbe tiempo de muchas personas, al mes consume ocho días de trabajo de un equipo de tres personas, esto es de dos asistentes y el gerente, que también es socio y tal vez sea chofer. Es una actividad que resultado onerosa en términos de costos administrativos, tanto en costos monetarios como de costos de oportunidad para la cooperativa.

4,1 La administración conoce oportunamente el estado de las ventas

Tabla 23. *La administración conoce oportunamente el estado de las ventas*

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	0	0,00%
Pocas veces	6	13,64%
Nunca	38	86,36%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

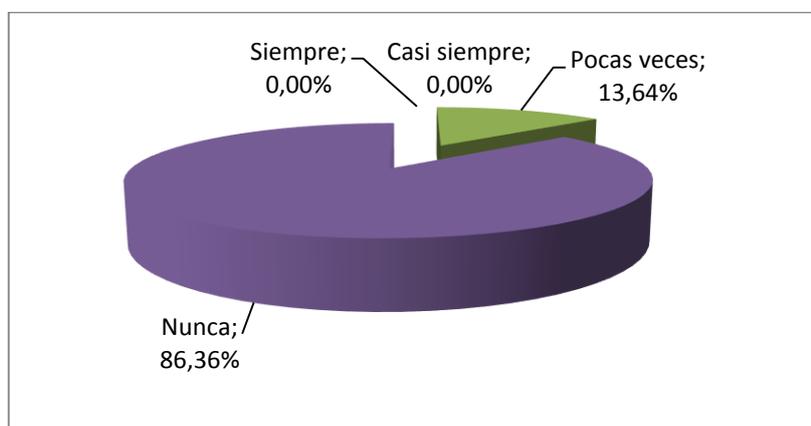


Figura 6. *La administración conoce oportunamente el estado de las ventas*

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: para un 86,36% de los informantes no existe un conocimiento diario y on line de las ventas, esto es el resultado de no tener un sistema integrado de facturación y sin conectividad, de tal forma que la única manera de informarse es mediante la pregunta al boletero, lo que no siempre tiene información exacta.

4,2 La administración conoce oportunamente el estado de los ingresos a caja

Tabla 24. *La administración conoce oportunamente el estado de los ingresos a caja*

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
Siempre	0	0,00%
Casi siempre	4	9,09%
Pocas veces	40	90,91%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

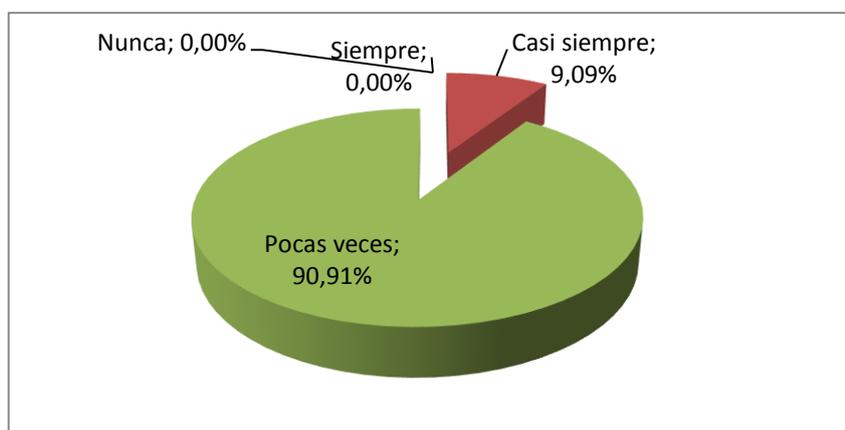


Figura 7. *La administración conoce oportunamente el estado de los ingresos a caja*

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: para un 90,91% de los encuestados la administración pocas veces conoce oportunamente el monto de ingresos y de existencia de efectivo en caja como producto de las ventas. Esto implicaría una debilidad, por cuanto se deberá esperar el cierre de la caja para que el boleterero informe.

Cantidades altas de efectivo genera riesgos de posibles pérdidas al estar en oficinas en que no existen las debidas seguridades, están expuestas, el boleterero se deberá desocupar para ir a depositar al banco. O enviar con algún chofer, quien no necesariamente está facultado para hacerlo y en caso de una novedad no tendría responsabilidad formal por alguna pérdida no esperada.

5,1 Se percibe alto nivel de riesgos por insuficiencia de información de ingresos

Tabla 25. Se percibe alto nivel de riesgos por insuficiencia de información de ingresos

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
Siempre	41	93,18%
Casi siempre	3	6,82%
Pocas veces	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

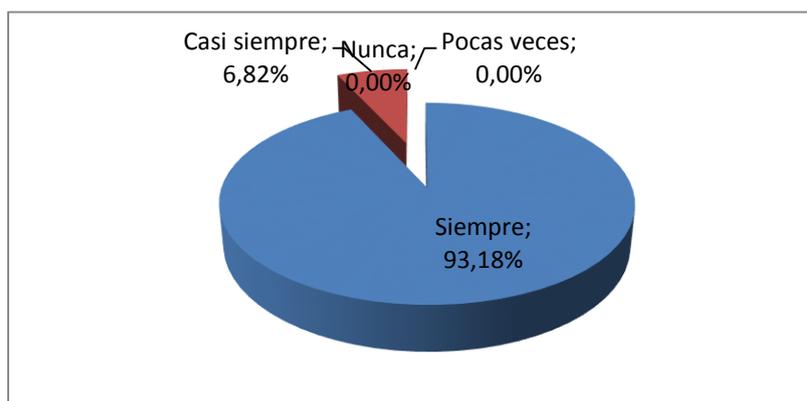


Figura 8. Se percibe alto nivel de riesgos por insuficiencia de información de ingresos

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: es resultado de la afirmación anterior, al no conocer el saldo de caja con precisión el riesgo de incertidumbre es alto y solamente se tienen estimaciones en función de promedios percibidos por el día y del nivel de ocupación de los buses a la salida del terminal. Los riesgos que conlleva esta situación es de posibles y no esperadas pérdidas.

5,2 Se percibe alto nivel de riesgo de pérdidas por boletos sin características de control electrónico

Tabla 26. Se percibe alto nivel de riesgo de pérdidas por boletos sin características de control electrónico

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
Siempre	4	9,09%
Casi siempre	0	0,00%
Pocas veces	37	84,09%
Nunca	3	6,82%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

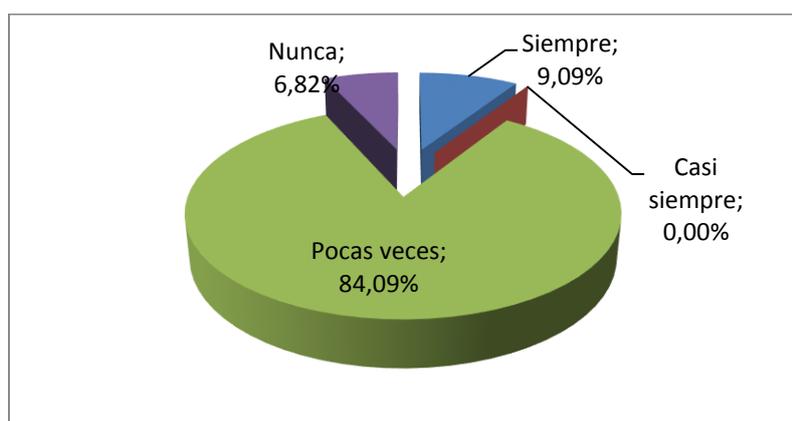


Figura 9. Se percibe alto nivel de riesgo de pérdidas por boletos sin características de control electrónico

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: Los informantes ponderan este riesgo en bajo nivel, aunque desde la perspectiva del control del papel físico, es un riesgo latente que alguno de los agentes (cooperativa o socios) incurran en pérdidas por alguna pérdida de boletos, sea en manos del oficial, o en el proceso de recuperación, se pueden dar malos entendidos.

Aunque se trata de un monto minúsculo por boleto (en algunos casos menos de un dólar) puede en algún momento ser duplicados o también falta de seguridad en el proceso de destrucción de los mismos.

5,3 Se percibe alto nivel de riesgos de duplicidad por control visual de boletos para reembolso

Tabla 27. Se percibe alto nivel de riesgos de duplicidad por control visual de boletos para reembolso

Opciones	Frecuencias absolutas	Frecuencias relativas
Siempre	3	6,82%
Casi siempre	1	2,27%
Pocas veces	36	81,82%
Nunca	4	9,09%
TOTAL	44	100,00%

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

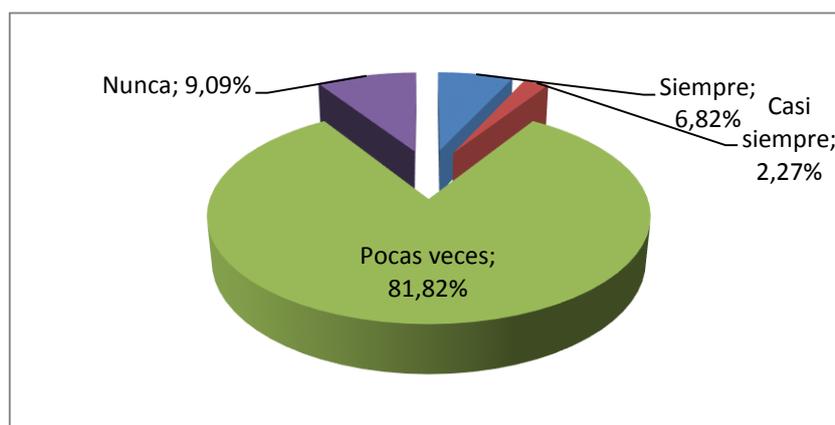


Figura 10. Se percibe alto nivel de riesgos de duplicidad por control visual de boletos para reembolso

Fuente: Encuesta a población objetivo

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Análisis: Los informantes tampoco ponderan suficientemente este riesgo, por cuanto para el 81,82% pocas veces ocurre. Se trata que, en el proceso de conteo, el control visual pueda fallar y duplicar boletos y generar pérdidas para los implicados.

Tabla 28. Encuesta: puntos por área

2, Eficiencia (deseable: Alto hasta 4)	0,27272727
2,1 El sistema de venta de boletos está integrado en software	0,18181818
2,2 El sistema de venta de boletos está integrado en conectividad	0,36363636
3, Eficacia (deseable: Alto hasta 4)	1,18181818
3,1 El sistema de reembolsos a socios es ágil	0,27272727
3,2 El sistema de reembolso de pasajes a socios es seguro	2,09090909
4. Oportunidad (deseable: Alto hasta 4)	1,18181818
4,1 La administración conoce oportunamente el estado de las ventas	0,27272727
4,2 La administración conoce oportunamente el estado de los ingresos a caja	2,09090909
5, Riesgos (deseable: Bajo: hasta 0)	2,65151515
5,1 Se percibe alto nivel de riesgos por insuficiencia de información de ingresos	3,93181818
5,2 Se percibe alto nivel de riesgo de pérdidas por boletos sin características de control electrónico	2,04545455
5,3 Se percibe alto nivel de riesgos de duplicidad por control visual de boletos para reembolso	1,97727273

Fuente: Información Contable de la Cooperativa ,201

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

En una escala ponderada y una puntuación deseable para las tres primeras variables sería de hasta cuatro puntos. En este caso en eficiencia el sistema de tesorería es poco eficiente, por cuanto no tiene software integrado, ni conectividad entre oficinas, la recopilación y control es manual y física, esto es que la contadora debe desplazarse al cantón de facturación.

La variable eficacia del servicio al socio que es una de las razones de ser de la cooperativa, el servir a los cooperados en este caso mediante una representación corporativa en términos de eficiencia, eficacia y oportunidad, la puntuación sobre 4 fue de 1,18/4. El elemento para medir es el reembolso de recursos a los socios por los servicios prestados de transporte.

La variable oportunidad en cuanto al conocimiento de las ventas y de disponible en caja por parte de la administración central revela que es información escasa, no declaran, por tanto, no se maneja información oportuna.

Tabla 29. Resultados de Encuestas



MATRÍZ DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

Respuestas	Preguntas									Suman
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	0	0	0	4	0	0	41	4	3	52
2	0	0	4	0	0	4	3	0	1	12
3	4	8	0	38	6	40	0	37	36	169
4	40	36	40	2	38	0	0	3	4	163
Suman	44	44	44	44	44	44	44	44	44	
Sin Inconvenientes										
Pocos Inconvenientes										
Mayores Inconvenientes										

Fuente: Información Encuestas
Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Mediante las encuestas realizadas a las personas que laboran en las diferentes oficinas de la cooperativa y están inmersos en la ejecución de las diversas transacciones que generan el movimiento de dinero en la cooperativa, se puede observar las variadas opiniones del personal, en el cual podemos observar que no tiene muy claras las políticas que rigen las actividades dentro de la cooperativa, de la misma manera también al momento de realizar sus actividades no tiene bien establecidos los controles que se deben seguir para efectuar con éxito la transacción que deben realizar según corresponda al cargo que se desempeñe

Por consiguiente podemos indicar que según la información proporcionada mediante las encuestas demuestran que la situación actual de la cooperativa en cuanto al control interno contable en tal proporción afecta el crecimiento económico de la cooperativa, esto ocasiona muchas veces confusiones al momento de realizar las transacciones, también el uso de métodos empíricos, en cierta magnitud impide que el crecimiento económico de la cooperativa, ya que todos los procedimientos que se efectúen en la cooperativa deberían ser más eficaces y eficientes para así en cierta forma garantizar tanto el desarrollo de la cooperativa, como la calidad de información que se requiera en cualquier momento cuando la situación lo amerite poder acceder de forma inmediata a cualquier tipo de información monetaria.

Resultados.

Con los resultados obtenidos al elaborar, aplicar, procesar y analizar e interpretar los resultados de las encuestas, se evidencia que existen diversas cuestiones que generan cierto malestar sea al momento de efectuar las transacciones debido a la divergencias que puedan ocurrir por el desconocimientos de los procedimientos a seguir para efectuar de manera exitosa las transacciones, el poco conocimiento de las políticas y procedimientos establecidos para las diversas actividades económicas que se efectúan en la cooperativa, o cuando se requiere de información oportuna para la toma de decisiones, y consecuentemente de esta situación se ve afectado el desarrollo económico de la cooperativa, por ende al mejorar las políticas y procedimientos contables y financieros de la cooperativa estos impactarán de manera positiva para un buen desarrollo económico de la misma, ya que estas aportarían considerablemente al buen desarrollo de las actividades y se las efectuaría de maneras más eficiente.

Es evidente por todo lo antes expuesto, ya que este vendría a dar solución a las diversas problemáticas que ocurren en la actualidad en la cooperativa de transporte, y por ende a mejorar el desarrollo económico de la cooperativa como la situación financiera de los socios y la satisfacción a los usuarios de los diversos servicios que presta esta conocida cooperativa de transporte.

3.6.3 Presentación de resultados de entrevistas

Entrevista a la Presidenta

1) ¿Cuánto tiempo lleva en la cooperativa con el cargo de Presidente?

Llevo 3 años con el cargo de la Presidencia de la Cooperativa. Y desde hace 8 años estoy en la nómina de socios activos de la organización.

2) ¿Podría indicar cuáles son sus principales funciones dentro de la cooperativa?

Entre las funciones más importantes se destacan Coordinar de forma constante los turnos de salida de los buses, ya que a veces se originan diversos inconvenientes con los vehículos, por lo que hay que estar al pendiente para cubrir las rutas y de esta forma brindar un eficiente servicio a la ciudadanía. Además, realizo las diversas gestiones para

el beneficio de la institución y el socio, cuando se presenta un inconveniente con algún socio de la cooperativa se busca gestionar alguna solución favorable. Revisar la documentación para el normal funcionamiento de la cooperativa ante las instituciones gubernamentales.

3) ¿Podría indicar cuales son los ingresos que obtiene la cooperativa?

La cooperativa canaliza varios ingresos entre son: recaudación por servicio de transporte de pasajeros en las diferentes boleterías de las terminales terrestre, ingresos por cuotas administrativas, ingresos por multas realizadas por los socios por no cumplir las rutas dispuestas sin el justificativo correspondiente, ingresos por servicio de encomiendas y actualmente se está incursionando en una nueva unidad de negocio mediante la adquisición de la estación de servicio Flota Santa Martha.

4) ¿Qué fin tiene cada ingreso que percibe la cooperativa?

Pues tiene el rumbo dependiendo del tipo de ingresos, los valores percibidos por las recaudaciones de boletería se reintegra ese valor en su totalidad a cada uno de los socios conforme los boletos que presente en la oficina central del cantón El Triunfo, los rubros por concepto de cuotas administrativas sirven para canelar los diversos tipos de gastos que ocasionan para el normal funcionamiento de la cooperativa como son gastos de personal, arriendos, servicios básicos etc.

5) ¿Cómo contralan la liquidez monetaria de la cooperativa?

Para ejercer un control sobre la liquidez cada rubro de ingreso tiene su propia cuenta para depositar dichos valores en las respectivas cuentas corrientes que se tiene en las instituciones financieras del país, de esta forma se canaliza de una mejor manera la liquidez de la organización.

6) ¿Qué colaboradores o directivos participan activamente en el proceso de reembolso a socios?

En el proceso de reembolso de boletos a socios activamente participa la asistente contable de la cooperativa, ella es quien clasifica, ordena y determina el valor que va a

recibir los socios, conforme contabilizados cada uno de los boletos que le entregue el socio en la oficina central.

7) ¿Realizan comparaciones de saldos con los valores totales facturados en las boleterías y el valor reembolsado a cada socio a fin de mes?

Por lo general no se realiza un corte de mensual del proceso de reembolso a socios, en ocasiones si especialmente cuando es fin de año y se hace el cierre de año del ejercicio fiscal en curso.

8) ¿Cuánto tiempo se requiere a la semana para realizar el proceso de reembolsos a socios?

Está establecido que los días miércoles asistan a cobrar los socios desde las unidades 1 al 20 y los días jueves los socios de las unidades del 21 al 40, es decir dos días a la semana están destinados para esta actividad, pero en ocasiones hay socios que no pueden ir los días establecidos por lo que se utiliza un día más a la semana para esta labor.

9) ¿Se realizan informes con regularidad sobre los valores reembolsados a los socios de los totales facturados en boletería?

De repente, pero no con la regularidad que necesita un proceso de esta importancia, ya que se ha podido ver que a veces los socios no están conformes con los procedimientos que se realizan en la actualidad.

Entrevista a: funcionario de contabilidad

1) ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja en la cooperativa?

Llevo 2 años laborando en el área de contabilidad de la cooperativa, y 1 año como oficinista de la boletería de la ciudad de Guayaquil.

2) ¿Qué labores desempeña en la Cooperativa?

Realizo las funciones del área de contabilidad entre las que están ingreso de información al sistema, ingreso de facturas de los proveedores, realización de las retenciones por lo gastos que generan en la cooperativa, giro de cheques para los respectivos pagos con los egresos del sistema contable, depósitos de las recaudaciones de la oficina del El Triunfo, además de generar los pagos en el proceso de reembolso a socios.

3) ¿Actualmente manejan un fondo de caja chica para gastos menores?

La cooperativa si cuenta con la modalidad de caja chica, cabe señalar que de este fondo también soy la responsable de los gastos que se generan y de la respectiva reposición de los mismos.

4) ¿Ud. realiza sola el proceso de reembolso a socios?

En los días que están señalados para el reembolso de boletos también realiza la contabilización de boletos la asistente administrativa, pero para el descuento de valores que adeudan socios a la cooperativa, solo yo me encargo de realizar dichos egresos.

5) ¿Qué proceso realizan cuándo existe desacuerdos con los valores con un socio sobre el valor total a reembolsar contra el valor que él tiene como resultado?

Cuando suceden estos casos que existen desacuerdo se procede a contabilizar de nuevo boleto por boleto de los que ha entregado el socio en la oficina de El Triunfo.

6) ¿Es complejo el proceso actual de reembolso a socios que se realiza en la cooperativa?

Más que complejo que resulta el proceso actual es largo y tedioso porque toca contar boleto por boleto que entrega cada socio a la semana, en un promedio cada socio entrega a la semana entre 700 a 800 boletos semanales, multiplicada esa cantidad por los 40 socios se podrá observar que es un número bastante levado de boletos de contabilizar, además que después de clasificar y ordenar estos boletos por cada ruta y precio es de sacar los valores totales y ver que concuerde con los saldos que tiene cada socio y de existir diferencias se vuelve a contar de nuevo todos los boletos.

7) ¿Se realizan las retenciones en la fuente en el proceso de reembolsos de valores a socios?

Se realiza la retención del 1% con código 310 según lo establece la reglamentación de retenciones en la fuente, sobre todo cuando se factura en la sección de Boletería Alianza que es el cruce de boletos con dos cooperativas aliadas.

8) ¿Qué otras actividades se ven afectadas de tiempo en su área por las demoras en el proceso de reembolso a socios?

Prácticamente casi todas mis otras actividades se ven afectadas en cuanto al tiempo para realizarlas, ya que este proceso toma algunas veces 3 días a la semana, casi no tengo tiempo para ingresar las facturas de los proveedores al sistema, lo que genera que no se tenga a tiempo esta información para alguna toma de decisiones.

Resultados de las entrevistas:

Los problemas que evidencian la gestión y administración de la cooperativa son:

- Pérdida de eficiencia en el manejo del recurso humano por falta de integración de sistemas automatizados;
- Pérdida de oportunidad de información financiera al no ser introducida en tiempo real, sino posterior y de manera poco eficiente.

- Pérdida de eficacia en su rol de agregar valor a los cooperados mediante procesos ágiles y que optimicen el tiempo y los recursos;
- Maximización del riesgo por no tener un control interno concurrente, sino que limitado a uno posterior.
- Falta de políticas y su ejecución estricta en cuanto al manejo de efectivo en cajas y cierre de cajas.
- Maximización del riesgo por tenencia de altas cifras de efectivo en cajas con un nivel de seguridad poco garantista; esto se produce por no realizar depósitos diarios en las cuentas bancarias.
- Inexistencia de políticas contables que generen la presentación de estados financieros por división de negocios y puntos de venta; registro de obligaciones.
- No manejan instrumentos tales como proyección de flujo de fondos que le doten de un manejo eficiente de tesorería, lo que repercute en altos montos en efectivo generando una pérdida de ingresos.
- Las decisiones no son tomadas en base a los estados financieros, esto implica que estas puedan no ajustarse a lo que verdaderamente requiere la entidad.

3.6.4 Árbol de problemas

Una vez realizado el diagnóstico de la cooperativa se sintetiza estos en el árbol de problemas que será la base para el árbol de objetivos que definirá la propuesta. Como lo presenta la figura 11, el problema central son los ineficientes procesos de tesorería que tienen como causa central el no disponer de herramientas modernas de gestión financiera y de contabilidad y falta de conectividad entre todas las oficinas, de tal manera que se disminuya el costo de desplazamiento del personal.

En lo que respecta al reembolso de recursos a socios es la evidencia central del problema con afectación al tiempo tanto del gerente, y asistentes como de los socios que deben perder un día de trabajo para gestionar la recuperación de los recursos. Se utiliza en promedio cuatro personas durante ocho días al mes para la tarea de conteo de boletos.

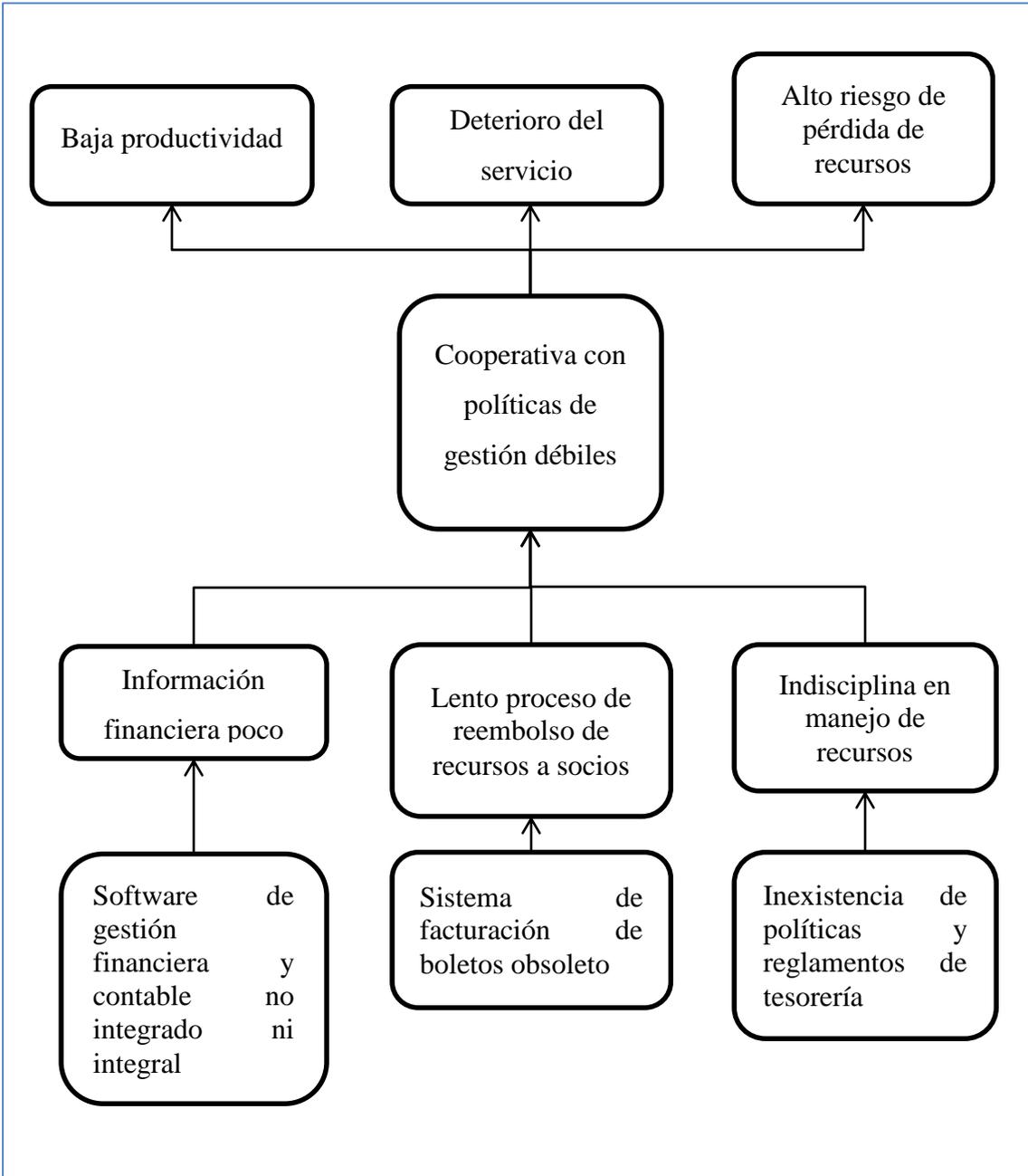


Figura 11. Cooperativa Santa Martha: árbol de problemas
Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

3.6.5 Análisis de información del Procedimiento Actual de Reembolso de valores a Socios en la cooperativa

Para obtener un diagnóstico analítico, es necesario analizar el procedimiento actual que se realiza en el proceso de reembolso de valores a socios, para extraer novedades más destacables de cada paso que se realiza en el proceso contable.

Como primer paso el socio recolecta todos los boletos que ha obtenido de durante sus rutas de trabajo, luego procede acercarse a las oficinas administrativas una vez por semana para así entregar dichos tickets al asistente contable para que ordene, clasifique y contabilice cada uno de los boletos, conforme las denominaciones. Cabe señalar que esta labor toma un tiempo considerable ya que los boletos a contabilizarse de esta manera por lo general son 700 boletos semanales por socio, lo cual genera que se este procedimiento lleve mucho tiempo en su realización.

Todo este proceso le toma al personal del área administrativo de dos a tres días completar esta labor ya que este procedimiento se lo realiza con todos los 40 socios que componen la cooperativa, esto impide que no se le den la debida importancia a otros asuntos económicos importantes.

Una vez que el asistente contable concluye la labor de contabilizar cada uno de los boletos entregados por el socio, procede a generar el valor total por reembolso de valores, el socio realiza la respectiva factura para que se genere la orden de pago, y luego se procede a descontar los valores que el socio tiene pendiente de pagos a la cooperativa por los rubros de cuotas administrativas, multas por contravenciones, servicios varios etc.

Para una mejor ilustración de este proceso a continuación se presenta un diagrama de flujo para mayores detalles del mismo, en el cual se podrá observar el actual procedimiento y a su vez observar que dicho procedimiento desencadena que se generen los resultados expuestos en la tabla N.- 7 en el detalle comparativo de reembolso a socios del año 2017.

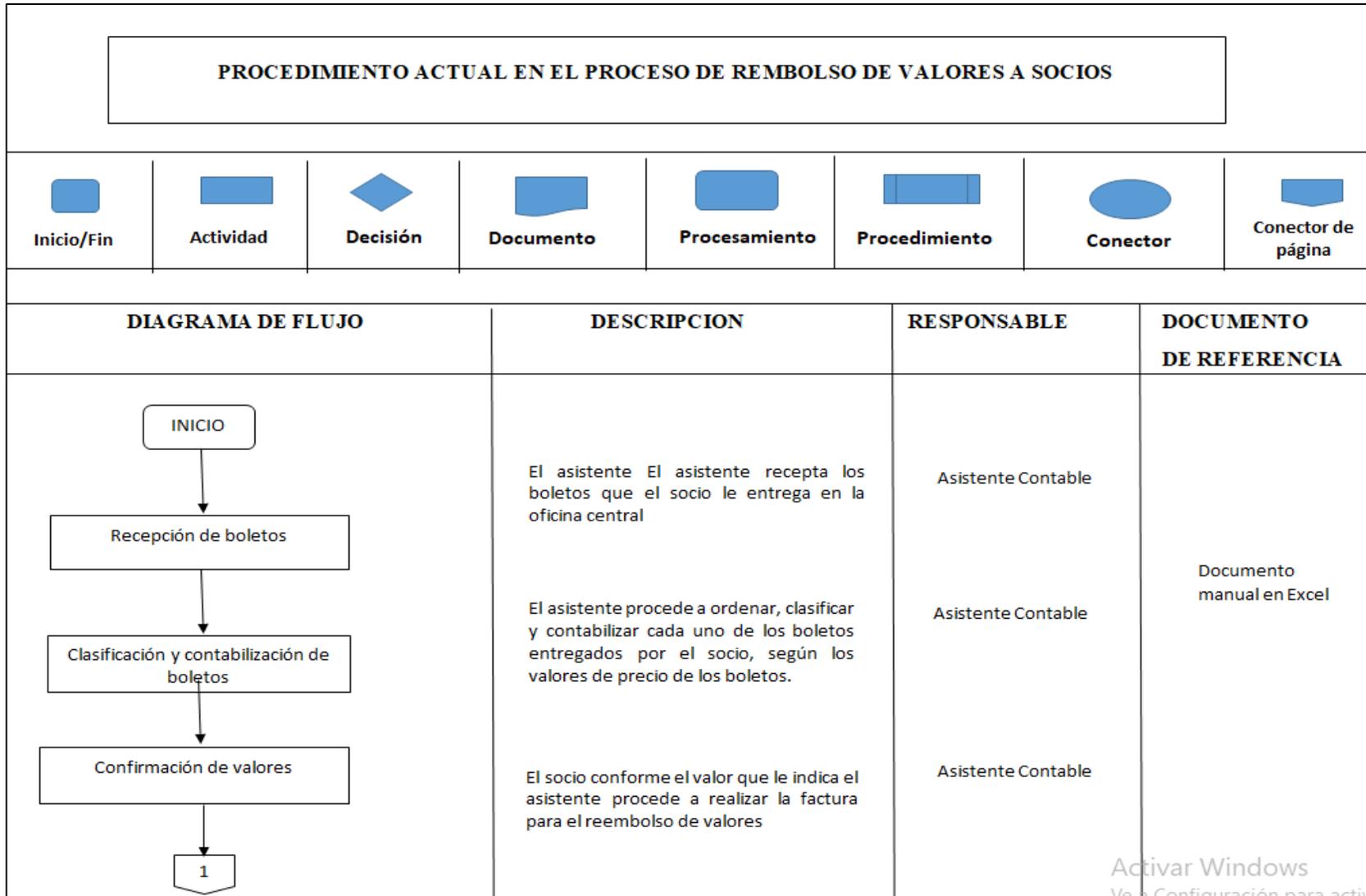


Figura 12. Procedimiento Actual Proceso de Rembolso de valores a socios

Fuente: Información de la Cooperativa

Elaborado por: Cadena Montañó H. (2019)

PROCEDIMIENTO ACTUAL EN EL PROCESO DE REMBOLSO DE VALORES A SOCIOS			
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start{{1}} --> A[Registro de información en el sistema] A --> B[Descuento de valores adeudados] B --> C[Elaboración de egreso] C --> D[Archivo de documentos] D --> End([FIN]) </pre>	<p>Una vez terminado el proceso de contabilización de boletos Se procede a registrar los valores en el sistema contable para generar el respectivo egreso, a su vez se registra la factura.</p> <p>El asistente y realizar los descuentos por los valores que adeuda el socio a la cooperativa</p> <p>El asistente registra los datos en el módulo de egresos y gira el cheque de la cuenta de boletería a nombre del socio.</p> <p>Archivo de comprobante de egreso el cual incluye factura y copia de cheque firmado por el socio</p>	<p>Asistente Contable</p>	<p>Factura emitida</p> <p>Comprobante de egreso</p>

Figura 13. Procedimiento Actual Proceso de Rembolso de valores a socios

Fuente: Información de la Cooperativa

Elaborado por: Cadena Montañó H. (2019)

CAPÍTULO 4

PROPUESTA/DESARROLLO DE TEMA

Una vez analizados los datos de la información contenida en los estados financieros se puede comprobar la problemática existente en la presente investigación, por lo cual la propuesta para solucionar estas falencias es el diseño de un sistema de control interno contable.

4.1 Propuesta para la solución del problema

SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTABLE “FORCONTROL”



4.2 Desarrollo de la Propuesta

La propuesta de un Sistema de Control Interno Contable surge de la necesidad de tener un control interno de las operaciones contables y financieras que se generan en la organización.

Conociendo los actuales requerimientos de control y regulación de la normativa legal, con esta propuesta se pretende proporcionar el control y desarrollo de las actividades administrativas, contables, operativas con especial atención al área de reembolso de boletos a socios; con mecanismos, directrices, que mejoren de manera permanente la gestión interna contable de una forma eficiente y eficaz, para la obtención de resultados transparentes de los procesos contables.

Datos informativos

Empresa: Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Flota Santa Martha”.

Fecha de inicio de actividades

Fundada el 07 de Julio del 1980

Acuerdo Ministerial No. 1844 – Inscrita con N° 4961

Publicado en el Registro Oficial N° 555 del 05 de Noviembre de 1990.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Reestructurar la gestión del control interno con procesos inclusivos que garanticen la correcta aplicación de procedimientos y políticas contables de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Flota Santa Martha.

Objetivos específicos

- Redefinir los niveles de responsabilidad de los colaboradores y directivos de la Cooperativa Santa Martha mediante la ilustración de una estructura orgánica funcional.
- Mejorar el flujo de información financiera mediante la aplicación de técnicas contables en el proceso de reembolso de los valores a los socios.
- Dirigir la ejecución de actividades económicas y financieras mediante la formulación de políticas y procedimientos claros y precisos.
- Mantener controles periódicos sobre el buen funcionamiento del sistema de control interno contable.

Beneficios de la Propuesta

La propuesta va a generar grandes beneficios en la estructura organizacional de la cooperativa, ya que al tener un control interno de las actividades más relevante que realiza la cooperativa como es el proceso de reembolso de valores a socios, se va a poder salvaguardar de mejor manera los recursos que administra la cooperativa.

La propuesta tiene como meta fundamental crear un control interno contable a través de direccionamiento de las políticas y procedimientos con lo cual se busca optimizar el tiempo de ejecución de estas actividades y darle mayor relevancia a otras

Actividades económicas de vital importancia en la cooperativa, estableciendo directrices específicas de funciones y responsabilidades a cada uno de los directivos y colaboradores de la organización, en concordancia con la normativa legal vigente que regula las cooperativas en general.

La propuesta busca crear un puente entre las actividades existentes y la solución al problema detectado, todos los movimientos deben ser controlados para que los estados financieros sean confiables, es así que se debe procesar de manera correcta, adecuada y oportuna todas y cada una de las operaciones realizadas durante el período contable y presentar información confiable.

4.2.1 Estructura del Sistema de Control Interno Contable FOR CONTROL

El presente sistema de control interno contable fue diseñado en base a la estructura presentada en el Informe COSO II. Conforme en la implementación de las siguientes fases en el proceso en relación con la descripción del control interno a realizarse:

Tabla 30. Fases del Sistema de Control Interno Contable FORCONTROL

FASES	DESCRIPCION DEL CONTROL
 FASE UNO	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de Responsabilidades • Matriz Código de Aprobaciones • Comité de Control • Objetivos Establecidos
 FASE DOS	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario de Control • Presupuesto Anual • Evaluación de Riesgo • Respuesta al Riesgo
 FASE TRES	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento mensual del Presupuesto • Informe Financiero Mensual • Monitoreo de Actividades Establecidas

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

A continuación, en la Tabla #31 se detalla el esquema del sistema contable FORCONTROL y su relación con la estructura del informe COSO II.

Tabla 31. *Relación de componentes del COSO II respecto a FORCONTROL*

Componente del Informe COSO II	Descripción del Control	Formato relacionado
Ambiente interno de control	Establecimiento de Responsabilidades	FOR CIC 001
	Matriz Codigos aprobaciones	FOR CIC 002
	Comite Control	INST CIC 001
Establecimientos de objetivos	Objetivos establecidos	FOR CIC 005
Identificación de eventos	Calendario controles	FOR CIC 003
	Presupuesto Anual	FOR CIC 004
Evaluación del riesgo	Evaluación de Riesgo	FOR CIC 006
Respuesta al riesgo	Respuesta al Riesgo	FOR CIC 007
Actividades de control	Seguimiento mensual de Presupuesto	FOR CIC 008
Información y comunicación	Informe Financiero Mensual	FOR CIC 011
Monitoreo	Monitoreo de Actividades Establecidas	FOR CIC 010

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Descripción de los Controles del Sistema de Control Interno Contable FOR CONTROL

4.2.2 Fase 1 – Ambiente de Control y Objetivos

4.2.2.1 Establecimiento de Responsabilidades

El presente sistema requiere del establecimiento de responsabilidades basado en el delegar a cada una de las partes administrativas integrantes del proceso Contable de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Flota Santa Martha del Cantón El Triunfo, mediante la aplicación de un Formato que nos llevará a establecer un Ambiente de Control idóneo para el buen funcionamiento administrativo contable, para aquello se ha procedido a diseñar el FOR CIC 001, que se muestra al final de la propuesta.

4.2.2.2 Establecimiento de Aprobaciones

Para efectos de cualquier movimiento dentro de la Cooperativa deben existir lineamientos para que estos se puedan o no se puedan realizar, para el efecto se determina un formato que da aquellas directrices que establecen los niveles de aprobación de cada una de las partes administrativas integrantes, esto mediante la aplicación del FOR CIC 002, el cual contribuye a establecer un adecuado Ambiente de Control

4.2.2.3 Comité de Control

Para efectos de que existan personas encargadas del control, y que para los demás integrantes tengan una figura sobre la cual se ve plasmado el control, se propone el instructivo para la creación de un Comité de Control, el cual será el responsable de llevar a cabo las actividades relacionadas con el mismo, esto acorde al documento denominado INST CIC 001.

4.2.2.4 Establecimiento de objetivos respecto a otras actividades

Existen otras actividades de tipo no financieras que no se pueden establecer mediante un presupuesto anual, las mismas que pueden ser de cumplimiento mensual, trimestral, etc., para lo cual dentro de la propuesta se plasman mediante la aplicación del FOR CIC 005, en el cual al inicio de todo ejercicio económico se logra establecer los objetivos que la entidad se plantea.

4.2.3 Fase 2 – identificación de Eventos y Evaluación

4.2.3.1 Establecimiento de un calendario mensual de actividades

Para efectos de que las personas integrantes de la Cooperativa tengan una guía respecto a las actividades a realizar semana a semana, dentro de la propuesta se establece un Calendario de Actividades, que deberán ser cumplidas, acorde a sus especificaciones y las mismas se encuentran plasmadas en el FOR CIC 003, con esto nos apegamos al que exista una identificación de eventos.

4.2.3.2 Establecimiento de Objetivos mediante la elaboración anual de presupuestos

La presente propuesta además se encuentra conformada por el determinar metas anuales, plasmadas en objetivos mediante la elaboración de un presupuesto anual basado en las diferentes actividades que genera la Cooperativa, para lo cual se establece el FOR CIC 004.

4.2.3.3 Evaluación de riesgos

Mediante la aplicación de un cuestionario adaptado a las necesidades de cada departamento o en este caso de cada gestión que realiza la Cooperativa, se establece el FOR CIC 006, en el cual, mediante la puntuación asignada a cada pregunta del mismo, se puede

determinar los niveles de confianza de ese proceso o gestión y por lo tanto su nivel de riesgo, esto con la aplicación del FOR CIC 007.

4.2.3.4 Respuesta al riesgo

Al determinar si existe riesgo o no dentro de una determinada actividad o gestión, debe existir la debida respuesta al mencionado riesgo, el cual está dado por todas aquellas actividades a realizar para mitigar el mismo, para lo cual dentro de la propuesta FORCONTROL, establecemos la aplicación del FOR CIC 007.

4.2.4 Fase 3 – Información y Monitoreo

4.2.4 .1 Información de Resultados

La información y comunicación de los resultados obtenidos por la administración de la Cooperativa son de gran importancia para la tranquilidad de sus socios, y cada una de sus partes integrantes, por tal motivo como parte fundamental del mismo en el presente diseño, se requiere de la información mensual de resultados mediante informe financiero que debe contener:

- Información de Ventas
- Información de Gastos
- Información de aporte mensual de socios
- Estado de Resultados Integral
- Estado de Situación Financiera
- Indicadores Financieros
- Flujo de Efectivo

4.2.4.2 Monitoreo de objetivos financieros establecidos

Un sistema de control no puede funcionar con el simple de hecho de establecer normas y objetivos, sino que también se requiere de la aplicación de monitoreo, en este caso del seguimiento del presupuesto anual establecido anteriormente, esto mediante la aplicación mensual del FOR CIC 009, en el cual se podrá realizar un comparativo de los valores presupuestados, con los valores reales.

4.2.4.3 Monitoreo de actividades

Para efectos de tener un dato numérico respecto al cumplimiento de las actividades plasmadas en el calendario de las mismas dentro de la siguiente propuesta determinamos la aplicación del FOR CIC 010, el cual me da porcentualmente el cumplimiento de las actividades, ya que hay ciertas actividades que a una determinada fecha no se han cumplido, pero que ya deben tener un determinado grado de avance.

A continuación, se presentan cada uno de los formatos establecidos en el Sistema de Control Interno Contable FORCONTROL, explicados en la presente propuesta:

Tabla 32. Formato Establecimiento de Responsabilidades

 FORCONTROL		Matriz de Establecimiento de Responsabilidades			
FOR CIC 001					
Iniciales	Funcionarios Responsables	Departamentos/ Funciones			
G	Gerente	Gerencia General Contador Presidente Coope Asistente contable			
C	Contador				
PC	Presidente Cooperativa				
AC	Asistente Contable				
Funcionarios Responsables		GG	C	PC	AC
Puntos	Clausulas	Nivel de Responsabilidad			
1.1	Requisitos Generales	P		S	
1.2	Manual de Calidad	P	S		
2.1	Control de los documentos	S	S	S	S
2.2	Control de los registros	S	P		S
3.1	Compromiso de la dirección	P	P		
3.2	Enfoque al cliente	P		S	
3.3	Política de cumplimiento Contables	S	P	S	S
4.1	Objetivos de las Políticas	S	P		S
4.2	Planificación del sistema	P	S		
5.1	Responsabilidad y autoridad	P	S		S
5.2	Representante de la dirección	P		S	
5.3	Comunicación Interna	P	S	S	
6.1	Revisión por la Dirección	P			
7.1	Provisión de los Recursos		P		
7.2	Infraestructura - Mantenimiento				P
7.3	Ambiente de trabajo físico / Seguridad	P			
7.4	Ambiente de trabajo - Clima Organizacional	P			
8.1	Planificar e Implantar procesos de Mejora	P			
9.1	Auditoría interna	S	P		S
9.1.1	Seguimiento de Presupuesto mensual		P		S
9.1.2	Seguimeinto de otras actividades		P		S
9.1.3	Seguimiento y medición de los procesos	S	P		S
9.1.4	Evaluación de Risgos				
10.1	Análisis de datos		P	S	S
10.2	Mejora continua	S	P		S
10.3	Acción correctiva	S	P		S
10.4	Acción preventiva	S	P		S
11.1	Información de Resultados		P		S
12.1	Requisitos Legales	S	S	P	S
	P= Responsables principales				
	S= Responsables secundarios				
Nombre: Heidy Cadena		Fecha:			

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Tabla 33. Matriz Códigos y Aprobaciones

<p style="text-align: center;">MATRIZ DE CÓDIGOS Y APROBACIONES</p> <p style="text-align: center;">FORCIC 002</p> <p style="text-align: center;">Empresa: Cooperativa de Transporte de Pasajeros Santa Martha Martha</p>						
IDENTIFICACIÓN			RESPONSABLE		DOCUMENTAL	
Departamentos	Áreas	Códigos	Facilitadores	Directores	Revisa	Aprueba
Contable	Contabilidad	CON	Asistente contable	Contador	Contador	Gerente
Administrativo	Administrativo	ADM	Asistente Contable	Gerente	Asistente Contable	Contador
	Ventas	VEN	Oficinistas/vendedores de boletos	Gerente	Asistente Contable	Contador
Gerencia General	Gerencia General	GG	Gerente	Gerente	Gerente	Gerente



Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Tabla 34. Formato de Objetivos establecido

	Cod.Pr oc.	OBJETIVOS	RESP MEDIR	RESP GESTIONAR	FECHA VIGENCIA
	CUENTAS	7,1	Informe valores reacudados	Gerente	Contador
7.3		% Concepto aprobados	Gerente	Asistente Contable	Dic - Ene
7,6		# cotizaciones realizadas 3 días después de ser solicitadas	Gerente	Supervisor de Cuentas	Dic - Ene
8		Calificación promedio de Satisfacción	Gerente	Contador	Dic - Ene
8		Nivel Satisfacción General de los socios	Gerente	Asistente Contable	Dic - Ene
8		Nivel Satisfacción por evento de los socios	Gerente	Asistente Contable	Dic - Ene
7.20		Calificación promedio de eventos	Gerente	Contador	Dic - Ene
7.21		% de proyectos pendientes de facturación	Gerente	Contador	Dic - Ene
7,19		\$ incurridos por modificaciones previo a la entrega del proyecto	Gerente	Contador	Dic - Ene
7.9.3		# veces que el tiempo planificado para los eventos resultó ser insuficiente	Gerente	Asistente Contable	Dic - Ene

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Tabla 35. Formato de Calendario controles

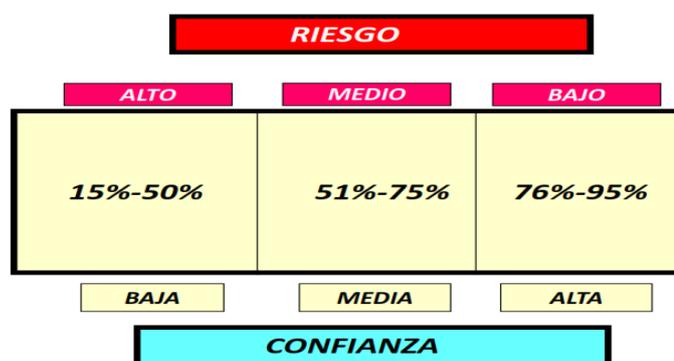
DESCRIPCION DE FUNCION		HORA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
DIARIO																														
Control de flujo diario		17:00 a 18:00																												
SEMANAL																														
Recepción de boletos		10:00 a 10:30																												
Control y conteo de boletos		10:30 a 11:00																												
Cuadre de ingresos por facturación en boleterías		11:00 a 12:00																												
Revisión de cuadro con días y vueltas realizadas por cada vehículo, realizado por el Comité		14:00 a 14:40																												
Cotejamiento de datos		14:40 a 15:00																												
Liquidación por reembolso de boletos		15:00 a 15:30																												
Descuentos de cuentas por cobrar a socio por cuotas administrativas		15:30 a 16:00																												
MENSUAL																														
Informe ante Asamblea de cortes de ingresos y pagos a los socios de los boletos		10:00 a 10:30																												
Cierres mensuales de Estados Financiero																														
Presentación de Estados Financieros internos																														
Declaración mensual de Impuestos																														

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Tabla 36. Formato de Evaluación de Riesgo

			FOR CIC 006
Cuestionario de Control Interno	PT	SI/NO	CT
	1. ¿Existe algún mecanismo para calcular el número de vueltas diarias realizadas por cada unidad?		1
2. ¿Existen parámetros establecidos para realizar los cortes de las recaudaciones por facturación por venta de boletos?	1		
3. ¿En caso de surgir una inconsistencia en las liquidaciones de pago de boletos existe un organismo ante quien se presente la respectiva queja u observación?	1		
4. ¿Existe una política previamente socializada para realizar los descuentos por cuentas que adeudan los socios a la Cooperativa?	1		
5. ¿Existe socialización de los cortes para los reembolsos de pago de boletos a los socios?	1		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT			
PONDERACIÓN TOTAL = PT			
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	/5x100=	
NIVEL DE RIESGO = 100% - NC%		100%-.....%=	
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha:		Fecha:	

DETERMINACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO DE CONTROL



Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Tabla 37. Formato de Respuesta al Riesgo

 FORCONTROL PROGRAMA DE RESPUESTA AL RIESGO COMPONENTE:		FOR CIC 006		
OBJETIVO: Verificar la razonabilidad del reembolso de dinero por pago de boletos a los socios de acuerdo a la normativa aplicable				
No	Procedimientos	Avance (%)	Hecho por	Fecha
1	Realizar una verificación de las vueltas trabajadas por cada bus.			
2	Verificación del corte de vueltas trabajadas por cada bus con la información de cada terminal terrestre.			
3	Establecer un porcentaje de descuentos por deudas de gastos administrativos en cada reembolso de boletos.			
4	Revisión periódica de las deudas por cobrar a los socios para actualizar el porcentaje de descuento según los casos.			
9	Constatar los procedimientos inherentes al reembolso por pago de boletos.			
	Conclusiones			
Elaborado por:		Revisado por:		
Fecha:		Fecha:		

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Tabla 38. Seguimiento mensual de Presupuesto

 FORCONTROL				
				FOR CIC 008
		PRESUPUESTO	REAL	DIFERENCIA
		ENERO	ENERO	
VENTAS				0
BOLETERIAS		0	-	-
GUAYAQUIL				
DURÁN				
INGRESOS POR CUOTAS ADMINISTRATIVAS		0	-	-
CUOTAS ADMINISTRATIVAS				
EGRESOS DE DEVOLUCION DE BOLETOS				
DEVOLUCION DE BOLETOS A SOCIOS		-	-	-
EGRESOS ADMINISTRATIVOS				
TOTAL				

Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

Tabla 39. Monitoreo de Actividades Establecidas

FORCONTROL											FOR CIC 009		
OBJETIVOS	RESP MEDIR	RESP GESTIONAR	FECHA VIGENCIA	Fórmula	Unidad	Meta	ToleranciaMax/Min	MES	TRIMESTRE	SEMESTRE	AÑO		
ADMINISTRACIÓN	Cumplimiento del plan de devolución de boletos a los socios	Gerente	Contador	Ene - Dic	Boletos reembolsados/Total de Boletos Emitidos	%	100	95	X				
	Conteo eficiente de boletos	Asistente contable	Contador	Ene - Dic	# Boletos Contados/ # Rutas establecidas	%	100	95	X				
GESTIÓN DE CALIDAD	Promedio de cumplimiento de los objetivos	Contador	Gerente	Ene - Dic	suma calificaciones de eval de proveedores/total de	#	95	85	X				
	Número de quejas de socios por mes TRIMESTRAL	Gerente	Gerente	Ene - Dic	Total de quejas	#	2	5		X			
CONTABILIDAD	control en la devolución de boletosa los socios	Gerente	Contador	Ene - Dic	suma de todas las calificaciones/total de socios	#	40	35	X				
	Ingreso de información a Contabilidad	Contador	Asistente contable	Ene - Dic	Días después de fin de mes	#	5	10	X				
	Cierres mensuales de Estados Financiero	Contador	Asistente contable	Ene - Dic	Días después de fin de mes	#	5	8	X				
	Presentación de Estados Financieros internos	Contador	Asistente contable	Ene - Dic	Días después de fin de mes	#	6	11	X				
	Presentación de Estados Financieros a entidades de Control	Contador	Asistente contable	Ene - Dic	Días antes de plazo máximo	#	5	2	X		X		

Elaborado por Cadena Montaña H. (2019)

A continuación, se presenta un diagrama de flujo con las actividades a seguir conforme la propuesta del sistema de control interno contable For Control, en el cual se relaciona la función de los formatos del sistema de control interno en relación a la actividad a controlar en la cooperativa.

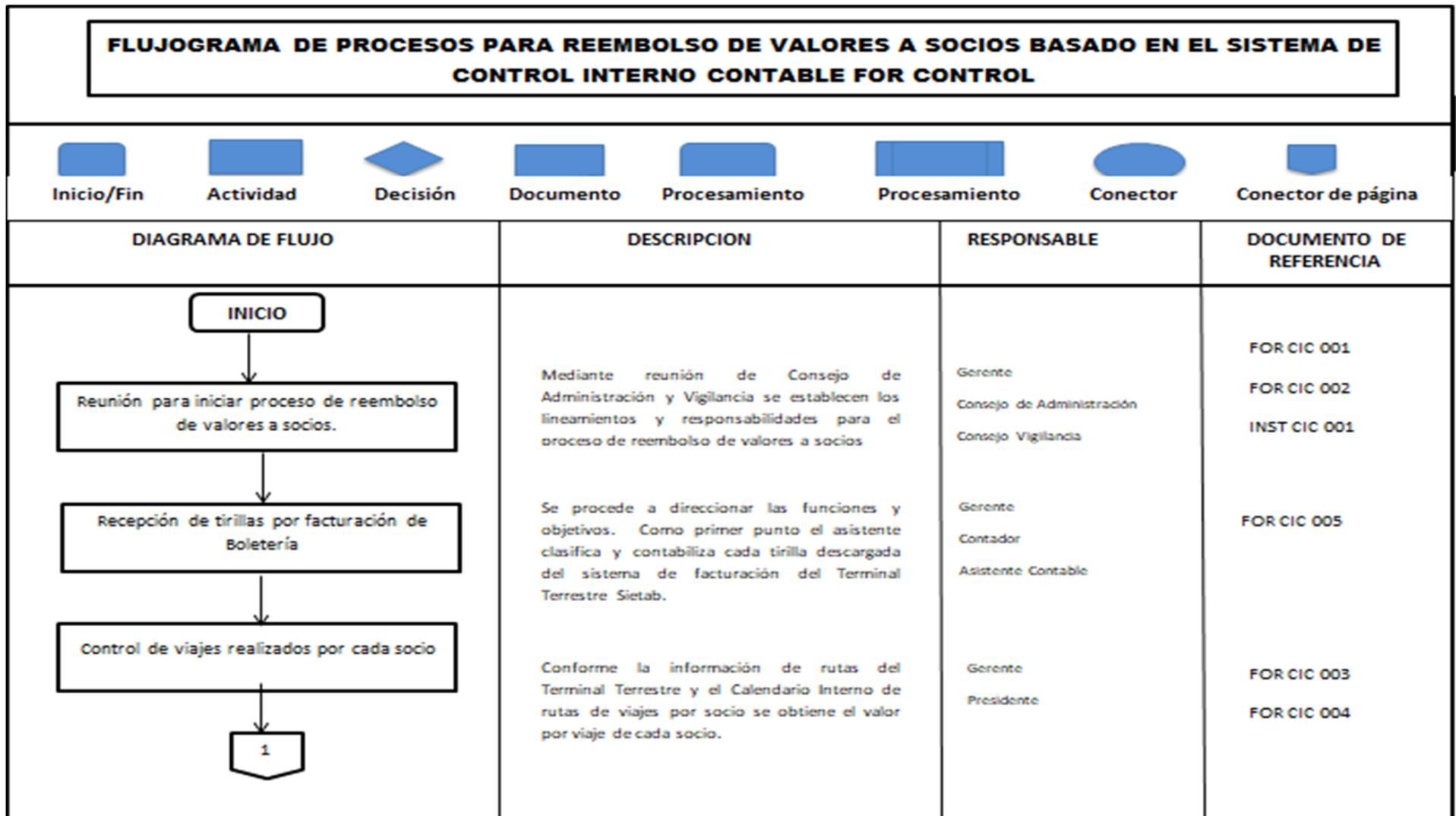


Figura 14. Procedimiento propuesto para el control interno con For Control en el reembolso de valores a los socios
Elaborado por: Cadena Montañó H. (2019)

<p align="center">FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA REEMBOLSO DE VALORES A SOCIOS BASADO EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTABLE FOR CONTROL</p>			
<p align="center">DIAGRAMA DE FLUJO</p>	<p align="center">DESCRIPCION</p>	<p align="center">RESPONSABLE</p>	<p align="center">DOCUMENTO DE REFERENCIA</p>
<pre> graph TD 2{{2}} --> A[Contabilización y cuadros de valores a reembolsar a cada socio] A --> B[Confirmación de valores] B --> C{Se aceptan valores?} C -- NO --> D[Verificación de inconsistencias] C -- SI --> 3{{3}} D --> 3 </pre>	<p>Se elabora un cuadro de reembolso a socios conforme la facturación electrónica y los viajes realizados.</p> <p>Los valores deben coincidir y cuadrar con los depósitos efectuados en la cuenta bancaria conforme la conciliación bancaria, a fin de verificar que los reembolsos sean iguales con el flujo de efectivo.</p>	<p>Gerente</p> <p>Contador</p> <p>Asistente Contable</p> <p>Gerente</p> <p>Contador</p> <p>Consejo Vigilancia</p>	<p>FOR CIC 005</p> <p>FOR CIC 007</p>

Figura 15. Procedimiento propuesto para el control interno con For Control en el reembolso de valores a los socios
Elaborado por: Cadena Montaña H. (2019)

FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA REEMBOLSO DE VALORES A SOCIOS BASADO EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTABLE FOR CONTROL

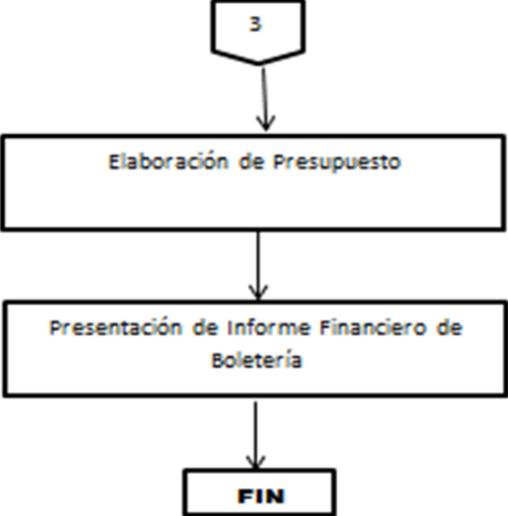
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Start{{3}} --> A[Elaboración de Presupuesto] A --> B[Presentación de Informe Financiero de Boletería] B --> End[FIN] </pre>	<p>Se elabora cuadro comparativo de proyecciones de ventas contra ventas efectuadas, para analizar posibles variaciones en las proyecciones de ventas</p> <p>Comunicar mediante Reunión de Consejo de Administración señalan y Asamblea General los resultados obtenidos del proceso de reembolso de valores a socios.</p>	<p>Gerente Contador Asistente Contable</p> <p>Gerente Contador Consejo de Vigilancia</p>	<p>FOR CIC 008</p> <p>FOR CIC 011 FOR CIC 010</p>

Figura 16. Procedimiento propuesto para el control interno con For Control en el reembolso de valores a los socios
Elaborado por: Cadena Montañó H. (2019)

El presente proyecto de investigación fue analizado y validado por el Economista Luis Francisco Rodríguez Muñoz, Auditor independiente con una amplia experiencia en el campo de la auditoría, quien cuenta con calificación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) mediante resolución SEPS-IZ5-2016000301, motivo por el cual conoce ampliamente la problemática que viven a diario las cooperativas de transporte en el proceso de reembolso de valores a socios.

El Economista Rodríguez se desempeñó en la cooperativa de Transporte Santa Martha como auditor externo del período 2017, por lo cual en sus observaciones de auditoría recomienda realizar las debidas mejoras e implementaciones de sistemas de control interno para salvaguardar los recursos de los socios que integran la cooperativa.

A su vez indica que el Sistema COSO II implementado en la propuesta es apto para mejorar los procedimientos que se realizan en la cooperativa en el área contable, ya que los componentes permiten supervisar no solo a los colaboradores que realizan el proceso de reembolso de valores a socios, sino también permite llevar un control eficiente a través del presupuesto y proyecciones de ventas de boletos.

Uno de los puntos que destacó el economista Rodríguez fue que el componente de Información y Comunicación va a ser eficaz para disminuir los niveles de incertidumbres que mantiene los socios en el proceso de reembolso de valores, ya que como se viene realizando actualmente no se presentan cifras de las recaudaciones totales de las boleterías, esto genera una desinformación completa sobre el proceso, inconveniente que él puede apreciar durante su periodo de auditoría y lo corroboro con las pruebas analíticas de dichas cuentas.

Una vez puesto en práctica este componente se informará mensualmente sobre el proceso de reembolso de valores a socios en Asambleas generales, lo cual disminuirán considerablemente los índices de inquietudes entre los socios sobre este proceso, esto generara un mejor ambiente de control interno tanto entre colaboradores, directivos y socios de la cooperativa.

CONCLUSIONES

La cooperativa de Transporte Santa Martha presenta un crecimiento con la incursión en diversificación estratégica de negocios relacionados con el transporte. Se prevé que tiene mayores oportunidades en el futuro, pero para esto debe ajustar sus procesos y herramientas de control.

El trabajo de investigación de campo generó información para un mejor funcionamiento, su parte crítica es la gestión de tesorería y de servicios, ambas estrechamente vinculadas, su mayor debilidad es el carecer de instrumentos por los cuales controlar permanentemente los recursos, a la vez que minimicen costos de operación y administrativos.

La propuesta se orienta a impulsar un control interno de los recursos que administra la cooperativa. A la vez lo deben actualizar en cierto periodo determinado, como podemos darnos cuenta, habitamos en un lugar de constante cambio y evoluciones tecnológicas, a las cuales debemos unirnos si en verdad buscamos el desarrollo de nuestra empresa o negocio.

Las Cooperativas de Transporte cumplen un papel fundamental en la economía del país, porque produce un gran flujo de efectivo por los ingresos que obtiene lo cual genera que existan nuevas plazas de trabajo, ya que es un servicio que utilizan la comunidad a diario para las diferentes actividades, por lo cual es importante mantener un control interno de los recursos que administran las cooperativas, para que siga ese dinamismo con los otros sectores de la economía.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que pongan en práctica los lineamientos del sistema de control interno contable FOR CONTROL, para que tengan un parámetro a seguir en la realización de las actividades diarias y mejorar sus transacciones contables y de esta manera puedan realizar una adecuada toma de decisiones financieras para un óptimo manejo de los recursos monetarios de la cooperativa.

Cada destacar que el presente sistema de control interno contable puede ser utilizado cualquier cooperativa de transporte del país, ya que cuenta con las directrices y parámetros para su apego de las actividades que realiza que realizan en el proceso de reembolso de boletos a socios.

El control interno contable no solo es necesario ponerlo en práctica en el proceso de reembolso de valores a socios, es importante plasmas estas directrices en todas las actividades que realiza la cooperativa, en especial en la nueva unidad de negocio que está implementando la organización.

Finalmente se recomienda que optimicen los gastos administrativos, ya que durante el proceso de investigación se puede observar que los gastos son mayores en relación a la cuota que cancelan los socios a diario, al disminuir los gastos de administración se evitara la creación de cuotas extraordinarias para cubrir el déficit de los mismos, y de esta forma se podrá tener una mejor utilización de los recursos de la cooperativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, L., Rayter, A., & Rivas, I. (2016). *Las empresas de transporte de carga y su camino a la implementación del control interno*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima: UPC.
- Alvarez Torres, M. G. (2006). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. En M. G. Torres, *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos* (pág. 26). Mexico, D.F: Panorama Editoria, S.A de C.V.
- Arellano Gómez, C. E. (20 de Enero de 2011). *Repositorio Digital UTE:DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA LA CONSTRUCTORA DEL PACIFICO IMERVAL CIA. LTDA*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de Repositorio Digital UTE: <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/9939>
- BABBIE, E., & BABBIE, E. R. (2007). *Fundamentos de la Investigación Social*. Cengage Learning Editores.
- Bravo, M. (2014). *Diseño de un sistema de control interno para la cooperativa de transporte de pasajeros Flavio Alfaro del cantón Chone*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil: UCSG.
- Brock, H. R. (1987). *Contabilidad Principios y Aplicaciones*. New York: McGraw- Hill.
- Cadena Enriquez, P. M. (17 de Febrero de 2014). *Repositorio Digital UTN*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/3100>
- Claude, G., & Álvarez, L. (2005). *Historia del pensamiento administrativo*. México D.F., México: Prentice Hall.
- Congreso Nacional. (12 de Junio de 2015). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Quito, Pichincha, Ecuador: Congreso Nacional.
- Dominguez, E. (2014). *Plan general de contabilidad UF0515*. La Rioja: Tutor Formación.
- Ecured. (2018). *Ecured*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de https://www.ecured.cu/Ambiente_Pel%C3%A1gico
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO i, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Madrid, España: ECOE.
- Flórez, E., Rincón, C., & Zamorano, R. (2014). *Manual contable en la implementación de las NIIF: herramientas para elaborarlo*. Bogotá: Ecoe.

- GS1. (2018). *Gepir Ecuador*. Recuperado el 30 de Junio de 2018, de <http://gs1ec.org/contenido/index.php/codigos-de-barras>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica* (Quinta ed.). México: McGraw_Hill.
- Huamán, F., & Rodas, C. (2018). *Control interno en el flujo de pasajes en la empresa de transporte El Cumbe S.A.C*. Universidad Señor de Sipán. Pimentél: USS.
- Huertas, R., & Domínguez, R. (2015). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. Barcelona, España: UB.
- INTERNAS, S. D. (2015). *RESOLUCIÓN NAC-DGERCGC17-00000295*. QUITO.
- LANDEAU, R. (MARZO, 2007). *ELABORACION DE TRABAJOS DE INVESTIGACION* (PRIMERA ed.). VENEZUELA: ALFA.
- Martín, M., & Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid, España: ESIC.
- Matamoros, D., & Tigua, N. (2014). *Diseño de procesos para la empresa de transporte de carga pesada por carretera transporte y representaciones Acuña S. A*. Universidad Politécnica Salesiana. Quito: UPS.
- Mesén, V. (2009). *Aplicaciones prácticas de las Niif*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Miño, W. (2013). *Historia del cooperativismo en Ecuador*. Quito: MCPE.
- MONTALVÁN GARCÉS, C. (1999). *Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa* (primera ed.). México D.F: Universidad Iberoamericana.
- Murillo López, J. R., & Murillos Vargas, G. D. (1 de Febrero de 2013). *Universidad Politecnica Salesiana Ecuador Repositorio Digital Repositorio Digital-UPS*. Recuperado el 10 de Agosto de 2014, de Repositorio Digital-UPS: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4233>
- Namak, F. (2005). *Metodología de la investigación* (SEGUNDA EDICION ed.). (G. NORIEGA, Ed.) MEXICO: LIMUSA.
- NAMAKFOROOSH. (2005). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (SEGUNDA EDICION ed.). (G. NORIEGA, Ed.) MEXICO: LIMUSA.
- ORTIZ OCAÑA, A. L. (2009). *DICCIONARIO DE PEDAGOGIA, DIDACTICA Y METODOLOGIA*. ANTILLAS.
- PEREZ SOLORZANO, P. M. (2007). *Los cinco componentes del Control Interno*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales8/eco/componentes-del-control-interno.htm>

- Rodriguez, B. (2016). *Marco de referencia COSO de control interno y el modelo de tres líneas de defensa*. Recuperado el 28 de Junio de 2018, de <https://iaia.org.ar/marco-referencia-coso-control-interno-modelo-tres-lineas-defensa-caso-la-eficiencia-versus-la-proteccion-la-industria-servicios-financieros/>
- Ruíz, M. (2014). *El sistema de caja común y el cooperativismo*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Quito: SEPS.
- Santa Martha. (20 de Agosto de 2015). Estatutos. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- SOLIDARIA, L. D. (s.f.).
- TEJADA DE LÓPEZ, B. D. (2007). *Administración de Servicios de Alimentación. Calidad, nutrición productividad y beneficios* (Segunda ed.). Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

ENCUESTA COOP. SANTA MARTHA	
I. Caracterización	
1.1 Rol en la cooperativa:	a) Directivo: <input type="radio"/> b) Socio <input type="radio"/> c) Funcionario/empleado: <input type="radio"/>
II. Eficiencia de sistemas	
2.1 El sistema de venta de boletos está integrado en software	
a) Siempre:	<input type="radio"/> b) Casi siempre: <input type="radio"/> c) Pocas veces: <input type="radio"/> d) Nunca: <input type="radio"/>
2.2 El sistema de venta de boletos está integrado en conectividad	
a) Siempre:	<input type="radio"/> b) Casi siempre: <input type="radio"/> c) Pocas veces: <input type="radio"/> d) Nunca: <input type="radio"/>
III. Eficiencia de sistema de reembolso A SOCIOS	
3.1 El sistema de reembolso de pasajes a socios es ágil	
a) Siempre:	<input type="radio"/> b) Casi siempre: <input type="radio"/> c) Pocas veces: <input type="radio"/> d) Nunca: <input type="radio"/>
3.2 El sistema de reembolso de pasajes a socios es seguro	
a) Siempre:	<input type="radio"/> b) Casi siempre: <input type="radio"/> c) Pocas veces: <input type="radio"/> d) Nunca: <input type="radio"/>
IV. Eficacia de control de tesorería	
4.1 La administración conoce oportunamente el estado de ventas	
a) Siempre:	<input type="radio"/> b) Casi siempre: <input type="radio"/> c) Pocas veces: <input type="radio"/> d) Nunca: <input type="radio"/>
4.2 La administración conoce oportunamente el estado de ingresos a caja	
a) Siempre:	<input type="radio"/> b) Casi siempre: <input type="radio"/> c) Pocas veces: <input type="radio"/> d) Nunca: <input type="radio"/>
V. Riesgos percibidos	
5.1 Se percibe alto nivel de riesgos por insuficiencia de información de ingresos	
a) Siempre:	<input type="radio"/> b) Casi siempre: <input type="radio"/> c) Pocas veces: <input type="radio"/> d) Nunca: <input type="radio"/>
5.2 Se percibe alto nivel de riesgo de pérdidas por boletos sin características de control electrónico	
a) Siempre:	<input type="radio"/> b) Casi siempre: <input type="radio"/> c) Pocas veces: <input type="radio"/> d) Nunca: <input type="radio"/>
5.3 Se percibe alto nivel de riesgos de duplicidad por control visual de boletos para reembolso	
a) Siempre:	<input type="radio"/> b) Casi siempre: <input type="radio"/> c) Pocas veces: <input type="radio"/> d) Nunca: <input type="radio"/>
VI. Otros	
6.1 En su opinión cuáles son los principales problemas de tesorería	
<hr/>	
<hr/>	
Fecha de toma de encuesta: _____, Encuestador: _____	

Anexo 2

Guayaquil, 10 de mayo del 2019

SEÑORES UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE

Yo, Luis Francisco Rodríguez Muñoz, portador del número de cedula 0907532014, me dirijo ante ustedes para que por medio del presente documento CERTIFICAR que he revisado el proyecto de investigación de la Ing. Heidy Cadena Montaña cuya propuesta tiene como nombre **SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONTABLE “FORCONTROL”**, el cual puede validar que tiene las directrices necesarias para mejorar el proceso de reembolso de valores a socios en el área contable, ya que conozco dicha problemática porque dirigí la Auditoria Externa de la cooperativa Santa Martha en el periodo fiscal 2017

Es todo en cuanto puedo informar en honor a la verdad, el interesado puede hacer uso del presente certificado como más estime conveniente

Atentamente

Ec. Luis Francisco Rodríguez Muñoz
Resolución SEPS-IZ5-2016-0000301
CI. 0907532014

Anexo 3.

**ECON. LUIS FRANCISCO RODRIGUEZ MUÑOZ
FRANCISCO PAREDES HERRERA 114 Y ALJIBES
TELEFONO: 04-4614461 / 0992364713
GUAYAQUIL - ECUADOR**



DATOS PERSONALES:

Nombres: Luis Francisco
Apellidos: Rodríguez Muñoz
Fecha de nacimiento: Julio 11 de 1960
Lugar de nacimiento: Guayaquil
Nacionalidad: Ecuatoriana
Cédula de identidad: 0907532014
Teléfono: 04-4614461 - 0992364713

ESTUDIOS REALIZADOS:

Educación Primaria: Escuela Municipal “Gonzalo Llona”

Educación Secundaria: Colegio Nacional “Huancavilca” **Título obtenido:** Bachiller en Humanidades Modernas:
Especialización: “Físico Matemáticas”

Educación Superior: Universidad de Guayaquil
Título obtenido: Economista

EXPERIENCIA LABORAL:

Empresa: Agripac S.A.
Cargo: Jefe de Bodega – Ayudante de Auditoría – Control de inventario – Control de Personal De choferes – Caja Chica – Recepción de Importación y despacho a sucursales.
Tiempo: Enero 30 de 1984 hasta noviembre 30 de 1992.
Al 2015, brindando asesoría contable, tributaria, legal, y aduanera.

Empresa: Pinturas Wesco
Cargo: Jefe de Inventario
Tiempo: Julio 17 de 1995 hasta Marzo 18 de 1997

Empresa: Sindicato Hospital Luis Vernaza
Cargo: Fiscalizador
Tiempo: Enero de 2001 hasta Enero de 2003

Auditor Interno y Externo calificado por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) – Resolución SEPS-IZ5-2016-0000301

Auditorías a los Estados Financieros realizadas a las siguientes cooperativas:

Coop. De Ahorro y Crédito de Trabajadores “Agrifondos”: Auditoria Externa por los periodos Enero 1 a diciembre 31 por los años 2010, 2011, 2012, 2013, 2014; Asesoría en todo el proceso de elaboración de estatutos y documentación complementaria.

Coop. De Ahorro y Crédito “La Salle Ltda.”: Auditoria Externa del periodo enero 1 a diciembre 31 del 2011.

Coop. Señor de los Milagros: Auditoria Externa del periodo enero 1 a diciembre 31 – 2011.

Coop. De Servicio de Transporte Urbano “Ciudad de Machala”:
Auditoria Externa de los periodos enero 1 a diciembre 31 por los años
2012, 2013, 2014, 2015

Coop. De Transporte Río Amazonas: Auditoria Externa por el año 2015

Coop. De Transporte Nuevo Ecuador: Auditoria Interna por el año 2015

REFERENCIAS LABORALES Y PERSONALES:

Ing. Colin Armstrong: Agripac S.A.

Teléfono: 2560400

Econ. Manuel Suco: Agripac S.A.

Teléfono: 2560400

Econ. Magdalena Rodríguez: GAD Municipal de Yaguachi
0959460471