



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD: ANÁLISIS DE CASO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN Y CONTROL FINANCIERO Y
TRIBUTARIO**

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN AUDITORÍA - CONTADOR PÚBLICO

TEMA:

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
COOPERATIVA DE BUSES URBANOS “CIUDAD DEL VALLE DE
PORTOVIEJO”, EN EL PERIODO 2018-2019.**

AUTORAS:

**POLANCO VERA SHIRLEY STEFANIA
SANTANA CEDEÑO JESSICA ALICIA**

TUTORA:

LCDA. JESSICA MONSERRATE UBILLUS MACIAS Mg. Ca.

REVISORA:

ING. SHIRLEY ELIZABETH PIZARRO ANCHUNDIA MG. SC.

PORTOVIEJO, 2021

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
COOPERATIVA DE BUSES URBANOS “CIUDAD DEL VALLE DE
PORTOVIEJO”, EN EL PERIODO 2018-2019.**

Dedicatoria

Hoy es un día muy especial para mí, hoy logro una de mis metas más anheladas por ello dedico esto:

A Dios por ser mi guía, por darme la fortaleza y la convicción para luchar por mis sueños.

A mis hijas por qué son el motivo más importante por el cuál lucho día a día, las que me impulsan a seguir superando cada obstáculo.

A mis padres quienes han estado en los momentos más importantes de mi vida siempre brindándome su apoyo incondicional cuando más lo he necesitado.

A mis hermanas y hermano que de una o otra manera me han ayudado en este proceso.

A todas aquellas personas que Dios a puesto en mi camino y que han sido parte de este logro.

Shirley Stefania Polanco Vera

Dedicatoria

Quiero empezar dedicando este logro profesional, a Dios quien es mi fuente inspiradora, el cual con su bendita misericordia me ha mostrado que la fé y la esperanza deben ser inquebrantables.

A mis queridos padres, Lina Cedeño y René Santana, quienes con amor, esfuerzo y dedicación desde la concepción me mostraron que el camino correcto es la educación, siendo la mejor herencia o legado que puedes brindarle a tus hijos.

A mi amado hijo, Yariel Farfán Santana, tu afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti, aún a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando la verdadera esencia de la vida. Te agradezco por mostrarme el lado dulce y no amargo de la vida, fuiste mi motivación más grande para culminar mi carrera profesional.

A mi compañero de vida, mi esposo, mi gran amor, Erwin Farfán, tu ayuda ha sido fundamental, tus incontables palabras de aliento, confianza, entrega, apoyo económico, gracias por apoyarme y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A mis amados abuelitos, Alicia Delgado y César Cedeño (+) mi recordado Mauyin, quienes siempre confiaron en mis conocimientos, capacidades, aptitudes, siendo luz en mi vida, les agradezco por tanto amor.

A mi hermano, Jerry Santana, demás familiares y amigos, quienes sin esperar nada a cambio me apoyaron incondicionalmente y de una u otra manera han contribuido en mi formación académica y profesional.

Jéssica Alicia Santana Cedeño

Agradecimiento.

En este día especial para nosotras le agradecemos a Dios por la salud en épocas difíciles, por ser nuestro guía en los caminos dónde hemos tenido muchas pruebas y que hemos superado gracias a él.

De manera muy especial, por su entrega, apoyo y amor incondicional a nuestros padres, quienes a lo largo de sus vidas nos han brindado todas las herramientas para llegar a cumplir nuestros sueños, desde el primer día de jardín hasta el último día universitario; nuestros hijos fuente de inspiración y motivación en la vida, a nuestros compañeros de vida, quienes estuvieron en cada batalla ganada, en los días difíciles, siempre dándonos su mano de apoyo con paciencia y amor, a todos nuestros familiares que con palabras de aliento y consejos nos han guiado en este camino.

Agradecerle a nuestros docentes por compartir sus conocimientos y formarnos como excelentes profesionales.

Autoras

Certificación del tutor del trabajo de titulación

Lcda. Jessica Monserrate Ubillús Macías Mg.Ca. Catedrática de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí en calidad de tutor, de la modalidad de Análisis de Caso.

CERTIFICO:

Que el trabajo de titulación en la modalidad de Análisis de Caso, titulada: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE BUSES URBANOS “CIUDAD DEL VALLE DE PORTOVIEJO”, EN EL PERIODO 2018-2019.”**, de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí, presentado por las estudiantes Polanco Vera Shirley Stefania y Santana Cedeño Jéssica Alicia , previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría - Contador Público bajo mi dirección y supervisión, la misma que se encuentra concluida en su totalidad.

Por lo que los estudiantes pueden hacer uso de la presente para los fines convenientes.

Portoviejo, 18 de junio 2021

Lcda. Jéssica Monserrate Ubillús Macías Mg. Ca.
TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
DOCENTE DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Certificación del tribunal del trabajo de titulación.

TRABAJO DE TITULACIÓN

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE BUSES URBANOS “CIUDAD DEL VALLE DE PORTOVIEJO”, EN EL PERIODO 2018-2019.”, Sometida a consideración del Tribunal de Evaluación y legalizado por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría – Contador Público.

Aprobado por:

Declaración sobre los derechos de los autores.

Los hechos, ideas pensamientos y doctrinas expuestos en el presente trabajo de titulación de Análisis de Caso, denominado:

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE BUSES URBANOS “CIUDAD DEL VALLE DE PORTOVIEJO”, EN EL PERIODO 2018-2019”.

Corresponde únicamente a sus autores:

Índice de Contenidos

1. Tema.....	15
2. Planteamiento del Problema.....	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Justificación	18
2.2.1. Justificación Teórica – Metodológica.....	18
2.2.2. Justificación Social	19
2.2.3. Justificación práctica.....	19
2.3. Objetivos	19
2.3.1. Objetivo General	19
2.3.2. Objetivos específicos.....	20
3. Revisión de literatura y desarrollo del marco teórico.....	21
3.1. Control	21
3.2. Control interno	21
3.3. Tipos de control interno	22
3.4. Objetivos del control interno	23
3.5. Principios del control interno	24
3.5.1. Segregación de funciones	24
3.5.2. Autocontrol	25
3.5.3. Desde arriba-hacia-abajo.....	25
3.6. Importancia del control interno	26
3.7. Componentes del control interno	26
3.7.1. Ambiente de control	26
3.7.2. Evaluación del Riesgo.....	26
3.7.3. Actividades de control	27
3.7.4. Información y Comunicación	28
3.7.5. Supervisión y Monitoreo	28
3.8. Métodos de evaluación del control interno	29
3.9. Evaluación de control interno.....	30
3.9.1. Técnicas para evaluar el control interno	31
3.9.2. Técnicas de verificación verbal u oral.....	31
3.10. La rentabilidad	33
3.10.1. La rentabilidad en el análisis contable.....	34
3.10.2. Planificación financiera.....	35
4. Visualización del alcance de estudio.....	38
4.1. Generalidades del transporte público en el Ecuador	38

4.2. Antecedentes históricos de la Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle”	39
4.2.1. Misión	40
4.2.2. Visión	40
4.2.3. Estructura orgánica funcional	40
4.2.4. Base Legal	42
Principales Disposiciones Legales	42
4.2.5. Objetivos de la Cooperativa	42
4.2.6. Funciones del gerente	43
4.2.7. Números de empleados de la entidad	43
4.2.8. Financiamiento	44
5. Definición de variables	45
5.1. Hipótesis	45
5.2. Variable independiente	45
5.3. Variable dependiente	45
6. Desarrollo del diseño de la investigación	46
6.1. Tipo de investigación	46
6.2. Diseño de investigación	46
6.3. Técnicas de recolección de la información	46
6.4. Método de Investigación	46
6.5. Análisis de datos	47
7. Definición y selección de la muestra	47
7.1. Población	47
7.2. Muestra	47
8. Recolección de los Datos	48
8.1. Planificación de la evaluación de control interno	48
8.2. Pasos del Proceso Realizado en la Evaluación de Control Interno al de la Cooperativa de buses urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo” 2018-2019.	48
8.3. Diseño de procedimiento	49
8.4. Aplicación de cuestionarios de control interno generales y a los rubros más importantes de los estados financieros	50
8.4.1. Cuestionario de control interno general	50
8.4.2. Aplicación de control interno a los principales rubros del estado financiero	
54	
8.4.3. Análisis de entrevista aplicada al presidente, gerente y contadora	64
9. Análisis de los Datos	71
9.1. Análisis Horizontal de la información financiera de la Cooperativa de Transporte Urbano Ciudad del Valle de Portoviejo 2018-2019	71
9.2. Indicadores de rentabilidad 2018-2019	73

9.3. Análisis de las encuestas y cuestionarios de control interno aplicados a empleados y directivos	75
9.4. Influencia del sistema de control interno en la rentabilidad de la Cooperativa Ciudad del Valle de Portoviejo.....	77
10. Informe de resultados.....	82
10.1. Conclusiones	82
10.2. Recomendaciones.....	83
10.3. Propuesta de control interno para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano Ciudad del Valle de Portoviejo	84
11. Presupuesto.....	145
12. Cronograma Valorado	146
13. Bibliografía	147

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el control interno y la incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo” durante los periodos 2018-2019, para lo cual se realizó la recopilación preliminar de información sobre la entidad y además de las bases conceptuales y legales.

Dentro del trabajo de titulación realizado se utilizó dos modalidades paradigmáticas como cuali- cuantitativa, tipos de investigación, métodos empíricos y teóricos, técnicas e instrumentos de investigación, lo cual es de vital importancia para la recopilación de información y en especial ayuda a la elaboración de la propuesta. La línea de investigación se enfocó en la gestión financiera contable, la cual cumple un rol muy importante para la evaluación e identificación de posibles irregularidades por lo tanto es importante seguir una serie de etapas como el diagnóstico general, y luego específico que permitió a través de las conclusiones y recomendaciones llegar a conocer la realidad de la entidad objeto de estudio y además proporcionar las bases prácticas para la elaboración de una propuesta de control interno.

La propuesta pretende demostrar, que a través de la aplicación de políticas y procedimientos se crea un sistema de control interno que cubre todos los componentes del mismo ya que permite un ambiente de control y con ello la generación de actividades de control con niveles de supervisión y comunicación.

Summary

The objective of this research is to evaluate the internal control and the impact on the profitability of the Urban Transport Cooperative "Ciudad del Valle de Portoviejo" during the periods 2018-2019, for which the preliminary compilation of information on the entity and in addition to the conceptual and legal bases.

Within the degree work carried out, two paradigmatic modalities were used, such as qualitative-quantitative, types of research, empirical and theoretical methods, research techniques and instruments, which is of vital importance for the collection of information and especially helps to the elaboration of the proposal. The line of research focused on accounting financial management, which plays a very important role for the evaluation and identification of possible irregularities, therefore it is important to follow a series of stages such as the general diagnosis, and then the specific one that allowed through the conclusions and recommendations get to know the reality of the entity under study and also provide the practical bases for the preparation of an internal control proposal.

The proposal aims to demonstrate that through the application of policies and procedures an internal control system is created that covers all its components since it allows a control environment and with it the generation of control activities with levels of supervision and communication.

Introducción

Actualmente el control interno es una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada empresa, la responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un sistema de control interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajusta en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización (Alcarria, 2011).

Comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas (Sapienta, 2011). La implementación de procedimientos dentro de la entidad ayuda a proteger los recursos de la misma, por supuesto que esto no asegura que dentro de la entidad no se cometan errores, sino que reducirán la posibilidad de riesgo y permitirá tomar decisiones a tiempo.

El mismo que constituye la base fundamental para un adecuado funcionamiento de una empresa, sin importar su tamaño o giro de negocio, que acorde a sus necesidades permite aumentar la eficacia y eficiencia operativa, maximizando la utilización de recursos con calidad, detectando irregularidades y errores, previniendo riesgos inherentes que pudieran afectar el desarrollo normal de las operaciones (Bordon, Los controles internos y su aplicación tecnológico en las organizaciones de transporte en Argentina, 2015).

Es un proceso, ejecutado por el concejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en su efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, orientando a los objetivos básicos de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos y se relaciona con la preparación de estados financieros publicados confiables al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones que está sujeta la entidad, según Sapienta (2011).

En este contexto, las cooperativas de transporte urbano de pasajeros, en su gran mayoría no tienen una visión clara de la importancia de evaluar periódicamente el sistema de control interno, provocando dificultades en su rentabilidad, donde la investigación se dirige a la Cooperativa de Buses Urbanos Ciudad del Valle de Portoviejo, y consistirá en analizar el control interno en los dos períodos objeto de estudio, para verificar la rentabilidad, durante los años 2018-2019, y con los resultados obtenidos realizar una propuesta de control interno dirigida a esta empresa que permita mejorar la rentabilidad.

Por lo expuesto se estableció la importancia de evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo”, en el periodo 2018-2019, donde por expresiones de Joel Tapia Palma gerente, señala que se mantiene un inadecuado proceso financiero y contable disminuyendo su capital de trabajo, por ello se espera conocer la realidad de la empresa en el periodo objeto del estudio a través la evaluación del control interno que se realice, en los dos periodos de estudio para establecer cómo influye en la rentabilidad de la Cooperativa y realizar una propuesta.

La estructura de la investigación inicia con el título que hace referencia al tema de tesis, la introducción que nos detalla minuciosamente un resumen de la investigación realizada, el planteamiento del problema que indica la problemática y del porqué la realización de la investigación, los objetivos tanto general como específicos que se esperan cumplir, la justificación que estableció la condiciones que justificaron la problemática establecida, el marco teórico donde se desarrolla la teoría que fundamenta el problema, la metodología a utilizarse, permitió obtener los resultados de la investigación que sirvió de base para el desarrollo de la propuesta, el cronograma de actividades que permitirá la organización del trabajo y la bibliografía.

1. Tema

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE BUSES URBANOS “CIUDAD DEL VALLE DE PORTOVIEJO”, EN EL PERIODO 2018-2019.”

2. Planteamiento del Problema

2.1. Antecedentes

Este proyecto, nace de un estudio previo después de realizar una serie de entrevistas a los directivos de la Cooperativa de Buses Urbanos Ciudad del Valle de la ciudad de Portoviejo para tener una mejor visión sobre las actividades contables de sus recursos y por ende mejorar su gestión, componente de vital importancia para que la empresa lleve en forma adecuada su control financiero interno y que incida en su superávit.

Según (Aguilar, 2013), en algunos países como en EE.UU. Alemania, México y muchos más, las Cooperativas de transporte urbano, de acuerdo a su actividad son organizaciones que pertenecen a la economía social y de servicio a la comunidad, con capital privado, y se encuentran constituidas en su forma jurídica creadas para satisfacer los intereses socioeconómicos de sus cooperados, por lo que éste crecimiento permanente exige que se desarrolle una organización sólida en la parte contable, que se han visto en una difícil situación, debido a que los directivos de dichas cooperativas no han dado la importancia que la parte contable y organizacional que merece para poder desarrollarse mejor económicamente.

En América latina, según (Arellano, 2017), el transporte urbano de pasajeros, se ha visto en la necesidad de implementar progresos innovadores por la demanda creciente y para satisfacerla, se han la implementado de herramientas de control que permitan reducir el riesgo, mediante el control interno que incida en su rentabilidad a través del adecuado manejo de la información financiera.

En el Ecuador (Rodríguez, La sistematización de la información contable en las empresas de transporte Rectina, 2015), indica que las cooperativas de trasportación urbana, manejan un inadecuado control interno, lo que ha obligado a enfrentarse a cambios profundos en la dirección y el aspecto contable de la misma, como es el caso de las cooperativas de la ciudad de Portoviejo, lo que ha obligado a que estas entidades tengan que plantearse otros escenarios de control eficientes que permitan la utilización de estrategias empresariales para el efectivo funcionamiento de la institución.

Para Bordón (Bordon, Los controles internos y su aplicación tecnológico en las organizaciones de transporte en Argentina, 2015), los controles internos y su aplicación tecnológico en las organizaciones de transporte en Argentina, es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada

organización, la responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un sistema de control interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajusta en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización.

Arellano (2017), en los sistema contables en empresas de transportación en Sinaloa señala que a falta de aplicación de políticas y procedimientos de control interno, es un punto débil de la estructura organizacional, por la inexistencia de organigramas, además los activos como son: el efectivo, préstamos a socios, las tarjetas de trabajo no están debidamente salvaguardados, porque que no existen controles para un adecuado funcionamiento en el cumplimiento de las actividades de la cooperativa en el manejo del control interno, por lo que esto trae una deficiente rentabilidad que afecta directamente a la utilidad del periodo contable.

Por ello Altieri (2014), en sostiene que en estas instituciones no existe personal capacitado para la elaboración de un sistema del control interno porque los costos resultan altos, por lo que indica, (Aguilar, 2013), en la importancia del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO), trae como efecto una deficiente rentabilidad debido a que al no tener claro las políticas y procedimientos en cada área y actividad que realiza la empresa se pueden dejar fuera varios aspectos que son de vital importancia ocasionando así la pérdida de recursos, lo que afecta directamente a la utilidad del período contable.

En este contexto Mantilla (2014), en la rentabilidad y el control interno en el sector de la transportación en España, dice que existe una inadecuada gestión financiera en este sector de transportación urbana, que repercute en la veracidad de la información financiera que esta proporcione, acarreando así que la toma de decisiones no sean las adecuadas.

Mientras que Para (Amez, 2017), señala que en Perú el sector de la transportación, establece a la rentabilidad de su actividad, como la capacidad que tiene una inversión para generar, o no, un beneficio neto, existiendo una relación expresada en términos porcentuales, entre su capital invertido y los rendimientos netos que de él se obtienen, por su actividad. Donde la rentabilidad es la ganancia que se obtiene de un capital invertido y se obtiene de la comparación entre la utilidad neta del ejercicio y del capital invertido.

En base a lo expuesto el trabajo que se planteó concluye con la propuesta de control interno que permita en el futuro incrementar el superávit de la cooperativa, y la solución oportuna de problemas internos que obstaculicen el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Es así como al no existir un debido control interno que permitan identificar las acciones que deben realizar todo el personal con las funciones asignadas y que ayuden a realizar de manera correcta las cosas, se han ocasionado pérdidas lo que se convierte en un gasto adicional para esta Cooperativa de Buses Urbanos de la ciudad del Valle y por ende disminuye la utilidad del ejercicio contable. En tal razón se formula el problema en la siguiente interrogante:

¿Mediante una propuesta de control interno en políticas y procedimientos dirigida a la Cooperativa de Buses Urbanos Ciudad del Valle de Portoviejo se podrá mejorar la rentabilidad?

2.2. Justificación

2.2.1. Justificación Teórica – Metodológica

La propuesta de este proyecto consiste en realizar una alternativa de solución que permita mejorar el control interno y su incidencia en la rentabilidad en los años futuros en la Cooperativa de Buses Urbanos Ciudad del Valle de Portoviejo, en el periodo 2018-2019, donde se procura aportar soluciones que servirán de apoyo para superar las diferencias existentes en el control de la gestión financiera y lograr un nivel de funcionamiento adecuado de esta cooperativa de transporte urbano, controlando en forma eficiente el registro contable y prevenir retrasos de pagos y realizando a tiempo los cobros, que va a influir en una adecuada aplicación de los procesos contables en esta cooperativa, para lograr mayor rentabilidad y una capacidad de pago coherente a su actividad.

El objetivo principal se centra en evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo”, en el periodo 2018-2019, ello mediante una estructura contable formal y ordenada que tenga pleno conocimiento de la inversión existente en activos de esta cooperativa, donde además de la revisión, contar con un horizonte a seguir para que la empresa contribuya a la sostenibilidad y sustentabilidad de su actividad de transporte urbano.

Respecto al marco teórico del estudio de caso a investigar, se profundizará en las herramientas del diagnóstico en la gestión de los recursos financieros aplicados en la Cooperativa de Buses Urbanos Ciudad del Valle de Portoviejo, para la generación de información confiable y oportuna, analizando su rentabilidad, donde se hará referencia a los dos ejercicios fiscales para la determinación de su estabilidad económica tomando como referencia los años 2018 y 2019 con sus resultados esperados.

La metodología que se aplicará para la realización del presente trabajo será de tipo analítico y sintético, en la que se tendrá como fuentes primarias diferentes bibliografías de temas de desarrollo de evaluación del control interno en la rentabilidad empresarial, que permitirá plantear un modelo de gestión financiera a las necesidades identificadas.

2.2.2. Justificación Social

Este trabajo busca adaptar teorías y herramientas financieras de control interno, en la Cooperativa de Buses Urbanos Ciudad del Valle de Portoviejo, contribuyendo así a resolver una problemática utilizando los postulados de la administración financiera en el control interno y contribuye a mejorar los resultados de rentabilidad, brindando respuestas a la problemática existente y en función de ello proponiendo estrategias de solución.

2.2.3. Justificación práctica

Al tener una percepción clara de la problemática, de este estudio de caso, se justifica desde el punto de vista académico, porque contribuirá a afianzar los conocimientos recibidos en las aulas en lo referente al control interno y permitirá profundizar en el análisis de las diferentes temas, técnicas y herramientas de la administración financiera y apertura de investigación directa Cooperativa de Buses Urbanos Ciudad del Valle de Portoviejo, así como tiempo disponible y fuente de datos disponibles de esta entidad, que permitirá obtener resultados significativos, que ayudarán a dar solución a los problemas presentados en esta empresa..

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo”, en el periodo 2018-2019.

2.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el control interno de la Cooperativa de Buses Urbanos Ciudad del Valle de Portoviejo en los dos períodos objeto de estudio, 2018-2019.
- Demostrar como el control interno influye en la rentabilidad de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo del cantón Portoviejo, durante los años 2018-2019.
- Realizar una propuesta de control interno dirigida a la Cooperativa de Buses Urbanos Ciudad del Valle de Portoviejo que permita mejorar la rentabilidad.

3. Revisión de literatura y desarrollo del marco teórico

3.1. Control

Para iniciar este enfoque se cita a (Estupiñan 2012, p21.) quien plantea que el control “es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.”

En tanto (Kirschenbaum, Mangulan, 2004) sostienen que el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad.

Mientras que para (Mantilla 2005), es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado. El manejo contable del inventario permite a la empresa poder ejercer control oportuno sobre él, como también poder contar con una información tanto en cualquier momento como al final del período contable real, confiable, transparente de la situación económica de la empresa. (Indira López, 14 de Julio de 2016).

3.2. Control interno

Cepeda (2015), dice que el control interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrollada en forma autónoma que, para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, la responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados. Sin embargo, expresa (Guaman, 2013) que es necesario establecer un sistema de control interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización.

Mientras que (2014), señala que sistematizar el control interno comprende un plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas

prescritas. Por ello señala (Bordon, Los controles internos y su aplicación tecnológico en las organizaciones, 2015), que la implementación de procedimientos dentro de la entidad ayudara a proteger los recursos de la misma.

Po su parte Sabando (2015), dice que los registros contables y comprobantes, los registros deben confeccionarse de tal manera que se amolden a las necesidades de información de la empresa, se imputarán siempre en códigos previamente definidos por la sociedad (plan de cuentas) y se transcribirán en los diferentes libros de transacciones (registro de facturas emitidas, facturas recibidas, bancos).

Es menester evaluar el Modelo de Control para los Activos Fijos con el fin de conocer aquellas aéreas administrativas y contables que presenten alguna debilidad, de tal manera que se puedan implementar cambios que permitan la obtención financiera altamente confiable al mejorar los procesos de control de la empresa, de tal manera que obtendremos información financiera confiable (Amez, 2017)

Los procedimientos son necesarios, indica (Cepeda, 2015), para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos. A la vez que permite llevar un mejor control sobre toda la documentación que se va generando (por ejemplo, numeración correlativa de facturas emitidas, de pedidos suministrados, de recibos a cobrar), lo señala (Aguirre, 2016).

También, Mantilla (2014), que la información, los documentos y los elementos de registro son los medios, una vez realizadas las compras, de obtener la información.

Es menester evaluar el Modelo de Control para los Activos Fijos con el fin de conocer aquellas aéreas administrativas y contables que presenten alguna debilidad, de tal manera que se puedan implementar cambios que permitan la obtención financiera altamente confiable al mejorar los procesos de control de la empresa, de tal manera que se obtendrá información financiera confiable (Sapienta, 2011).

3.3. Tipos de control interno

Tomando en cuenta las áreas de funcionamientos, aunque no exista una separación radical de los controles internos, porque como se lo dijo antes, el control interno es un todo integrado, y más bien desde un punto de vista didáctico, se ha establecido la siguiente clasificación:

Control Interno Administrativo: son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de

transacciones o actividades por la administración de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programadas.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión (Morales Patiño, s.f.).

Control Interno Financiero: son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables y de los estados e informes financieros que se produzcan sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de ellos presupuestos respectivos (Morales Patiño, s.f.).

Control Interno Previo: son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos, verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que la respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir (Morales Patiño, s.f.).

3.4. Objetivos del control interno

El control interno son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos (Mantilla S. , 2013):

- Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas.
- Uso económico y eficiente de los recursos.
- Salvaguarda de los activos.
- Confiabilidad e integridad de la información.
- Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.

3.5. Principios del control interno

La segunda generación del control interno utilizó el término “procedimientos de control interno”, para referirse a los siguientes: (1) segregación de funciones; (2) ejecución de las transacciones; (3) registro de transacciones; (4) acceso a los bienes; y, (5) comprobación física de existencia.

La tercera generación ha ido mucho más lejos y su centro de atención está no tanto en los procedimientos sino en los principios que rigen todo el proceso.

La denominación “basado en principios” ya es de carácter técnico. Su principal sinónimo es “estructura conceptual” (framework) y de hecho corresponde a un entendimiento del control interno en términos de sistemas (elementos, relaciones, procesos, objetivos).

Esto hace parte de un fenómeno que se está dando en el mundo de las finanzas y particularmente en contabilidad (información financiera), auditoría (aseguramiento) y control interno: la búsqueda de justificaciones conceptuales para las prácticas aceptadas.

Ello ha implicado cambios importantes, entre los cuales se destaca, en contabilidad, el pasar de un sistema basado-en-normas (legales, profesionales, técnicas) de carácter nacional (PCGA) hacia un sistema basado-en-principios (económicos, financieros) de alcance Internacional (IFRS).

Y en auditoría, el paso desde un esquema de atestación (muestreo selectivo) hacia un esquema de aseguramiento (administración de riesgos).

El control interno hace parte de ese conjunto y por eso la incorporación de principios se ha convertido en asunto prioritario: la sola práctica acostumbrada no es suficiente, es necesario saber cuáles son los objetivos que se están buscando. ¿Cuáles son, entonces los principios rectores del control interno?

No es fácil responder a esta pregunta. Un análisis de los distintos criterios y estructuras conceptuales más importantes permite señalar los siguientes siete principios del control interno: (1) segregación de funciones; (2) autocontrol; (3) desde arriba hacia abajo; (4) costo menor que beneficio; (5) eficacia; (6) confiabilidad; y (7) documentación (Mantilla S. , 2013).

3.5.1. Segregación de funciones

Es, posiblemente, el más antiguo y aceptado de manera general, si bien su entendimiento tiene distintos matices, los cuales han ido cambiando en la medida en que

ha evolucionado el control interno. No se trata únicamente de la segregación de funciones entre quien maneja los dineros y quien elabora y custodia los registros contables. En la actualidad tiene dos connotaciones particularmente importantes: (a) segregación de las funciones relacionadas con los siguientes roles vinculados con el control interno; (b) Por niveles (Mantilla S. , 2013).

3.5.2. Autocontrol

No hay controles internos que sean externos. La dirección, gestión, supervisión y evaluación/valoración del control interno son resorte de la administración principal (alta gerencia). El sistema, a través del subsistema (o mejor: el proceso) de control interno, se controla a sí mismo. El mejor de todos los controles internos es que los procesos sean desempeñados por gente capaz apoyada con tecnología.

Claro está, la evaluación y la auditoría de control interno sí tienen que ser externas: el auditor tiene que ser independiente. En dos formas distintas: el auditor interno tiene que ser externo a la administración y el auditor externo (de estados financieros) tiene que ser externo a toda la organización.

Por el contrario, la valoración del control interno es un asunto que corresponde a la administración y que ésta somete a auditoría realizada por el auditor independiente,

En el anterior entendimiento surge una dificultad, derivada de los enfoques participativos de auto-evaluación y auto-valoración del control, que han sido interpretados de manera equivocada, como el supuesto de que cada quien es capaz de controlarse a sí mismo y puede actuar de acuerdo con su propio criterio. Ello corresponde a lo menos parecido al control dado que éste, entendido como poder, requiere que todos los componentes del sistema se orienten hacia el logro eficaz de los objetivos compartidos.

Debe hacerse una precisión importante: es necesario diferenciar entre “autocontrol” (tal y como es explicado arriba) y “auto-valoración del control,” un conjunto de herramientas de trabajo a través de las cuales se facilita que el personal de una organización haga su propia valoración del control y la traduzca en informes y acciones relacionadas con el funcionamiento de la organización (Mantilla S. , 2013).

3.5.3. Desde arriba-hacia-abajo

El control interno es una “presión” o “influencia” ejercida por los máximos niveles administrativos (alta gerencia), desde arriba hacia abajo. Técnicamente se denomina “el tono desde lo alto.” Ningún control interno puede funcionar desde abajo-

hacia-arriba, esto es, un empleado de nivel bajo no puede controlar. Debe hacerse una precisión importante: es necesario diferenciar entre “autocontrol” (tal y como es explicado arriba) y “auto-valoración del control,” un conjunto de herramientas de trabajo a través de las cuales se facilita que el personal de una organización haga su propia valoración del control y la traduzca en informes y acciones relacionadas con el funcionamiento de la organización (Mantilla S. , 2013).

3.6. Importancia del control interno

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues 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 (Aguirre Choix , 2012).

3.7. Componentes del control interno

3.7.1. Ambiente de control

Marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa (Pérez, 2007).

“El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo”. El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan (Aguirre Choix , 2012).

3.7.2. Evaluación del Riesgo

En su publicación en 2004, Perdomo establece: Las organizaciones de todos los tamaños se enfrentan a un sinnúmero de riesgos desde fuentes internas y externas. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de aquellos que se relacionan con el logro de los objetivos, formando una base para determinar la forma en que deben controlarlos. Aunque tomar riesgos prudentes es necesario para crecer, la administración debe identificarlos y analizarlos, cuantificar su magnitud, y promover su probabilidad y sus posibles consecuencias (Aguirre Choix , 2012).

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación

continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos. Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección o dueños anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

3.7.3. Actividades de control

Según explica (Perdomo 2008) las actividades de control deben encontrarse integradas dentro del proceso de la evaluación de riesgos. Una vez que los riesgos hayan sido analizados, la administración desarrollará actividades de control que deben ser realizadas apropiada y oportunamente. Se aseguran que se tomen las acciones necesarias para cubrir los riesgos que afecten el logro de los objetivos (Aguirre Choix , 2012).

Las actividades de control ocurren a lo largo de la organización, en todos los niveles y todas las funciones, incluyendo los procesos de aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisión de actuación operativa, etcétera. Las actividades de control se clasifican como sigue: controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles de cómputo o de tecnología de información y controles administrativos (Aguirre Choix , 2012).

Las actividades de control existen y se dan en toda la empresa, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la dirección. Para efectos del presente trabajo se enfocará a dos procedimientos de control de los cuales es de suma importancia hacer mención a ellos:

1. Control Preventivo: son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones.

2. Control de detección: Tiene como finalidad descubrir los errores o desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones no hubieran sido detectados por los procedimientos de control preventivo.

3.7.4. Información y Comunicación

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera, necesaria para que los usuarios tomen decisiones, estas decisiones se tomarán adecuadamente cuando la información financiera posea determinadas características: útil y confiable. Por lo tanto, el auditor usará la información financiera en el trabajo que realiza (Osorio, 2007).

En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información. La Tecnología de Información (TI) se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada. En muchas organizaciones los directores o dueños se quejan de que los voluminosos informes que reciben les exigen revisar demasiados datos para extraer la información pertinente (Aguirre Choix , 2012).

En tales casos puede haber comunicación, pero la información está presentada de manera que el individuo no la puede utilizar o no la utiliza real y efectivamente. Para ser verdaderamente efectiva la TI debe estar integrada en las operaciones de manera que soporte estrategias proactivas en lugar de reactivas.

3.7.5. Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, 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 cosas (Aguirre Choix , 2012).

La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada (Aguirre Choix , 2012).

Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados (Pérez, 2007).

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes (Aguirre Choix , 2012).

Las actividades de supervisión continúan destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina. A continuación, se muestra la visualización gráfica del seguimiento del control interno en la empresa:

Figura 1. Carácter sistemático del Control Interno.



Fuente: Anónimo, (2010).

3.8. Métodos de evaluación del control interno

La evaluación del control interno puede efectuarse por los siguientes métodos:

Método descriptivo: También llamado “narrativo”, consiste en hacer una descripción por escrito de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la

información financiera. El método narrativo, es ideal para aplicarlo o pequeñas empresas (Morales Patiño, s.f.).

Método de Cuestionario: En este procedimiento se elaboran previamente una serie de preguntas en forma técnica y por áreas de operaciones. Estas preguntas deben ser redactadas en una forma clara y sencilla para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitará que las respondan. Una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno (Morales Patiño, s.f.).

Diagrama de Flujo: El diagrama de flujo de sistemas es un diagrama, una representación simbólica de un sistema o serie de procedimientos en qué estos se muestran en secuencia, al lector le da una imagen clara del sistema: muestra la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división de responsabilidades, las fuentes y distribución de documentos, los tipos y ubicación de los registros y archivos contables. Tiene como base la esquematización de las operaciones, mediante el empleo de dibujos (flecha, cuadros, figuras geométricas, etc.); en dichos dibujos se representan departamentos, formas y archivos, por medio de ellos se indican y explican el desarrollo de las operaciones. Este método se utiliza en la actualidad a través de computadoras (Morales Patiño, s.f.).

3.9. Evaluación de control interno

Consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si estos concuerdan con los objetivos institucionales, para el uso y control de los recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega en el sector que se desarrolla (Morales Patiño, s.f.).

Evaluar un sistema de control interno, es hacer una operación objetiva del mismo. Esta evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa para salvaguardar sus activos y para hacer eficientes sus operaciones.

La evaluación que se haga del control interno, es de primordial importancia pues por su medio se conocerá si las políticas implantadas se están cumpliendo a cabalidad y si en general se están desarrollando correctamente.

Dependiendo de la evaluación que se tenga, así será el alcance y el tipo de pruebas sustantivas que se practiquen en el examen de los estados financieros.

3.9.1. Técnicas para evaluar el control interno

3.9.1.1. Técnicas de verificación ocular

Consisten en verificar en la entidad auditada, en forma directa y paralela, como se desarrollan y documentan los procesos, procedimientos, controles, las instalaciones físicas, los movimientos diarios, la relación con el entorno, accionar de sus directivos, trabajadores, etc., permitiendo tener una visión de la organización desde el ángulo que el auditor necesita. Entre ellas está la Observación, Comparación y Revisión Selectiva (Morales Patiño, s.f.).

Observación: Es el examen ocular, constituye el método clásico de obtención de información, permite conocer la realidad objetivamente, la percepción directa del objeto, tales como, operaciones que involucren al personal, procedimientos, procesos, entre otros.

Comparación o Confrontación: Acto de observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos, pudiéndose citar, la comparación de resultados, contra criterios aceptables, lineamientos normativos, técnicos y prácticos establecidos, esto permite al auditor determinar la veracidad de las operaciones registradas.

Revisión selectiva: Consiste en el examen ocular rápido de los datos o partidas que conforman un universo homogéneo en ciertas áreas, actividades o documentos elaborados, con fines de separar mentalmente asuntos que no son normales

3.9.2. Técnicas de verificación verbal u oral

Permite obtener información oral dentro o fuera de la unidad auditada. Esta puede ser por entrevistas, indagación, encuestas y cuestionarios (Morales Patiño, s.f.).

Indagación: Consiste en obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conversaciones con funcionarios u otro personal, de la entidad o con terceros, sobre posibles puntos débiles en la aplicación de los procedimientos, prácticas de control interno u otras situaciones que el auditor considere relevantes para su trabajo.

Encuestas y cuestionarios: Se les llama método interrogativo o de opinión, se efectúa con un propósito específico. La información que se obtenga por estas vías es poco

confiable, menos que la recolectada por los auditores en base a entrevistas. Por lo tanto, debe ser utilizada con mucho cuidado, a no ser que cuente con evidencia que la corrobore.

Entrevistas: Esta técnica consiste en realizar entrevistas y discusiones con funcionarios de la entidad y con otras personas. La información recopilada por medio de esta técnica, puede utilizarse para completar, explicar, interpretar o contradecir otra obtenida por otras fuentes.

3.9.1.4. Técnicas de verificación documental.

Consisten en obtener de la entidad documentación escrita para soportar las afirmaciones, análisis o estudios realizados por los auditores. Entre ellas se encuentran (Morales Patiño, s.f.):

Comprobación: Técnica que se aplica en el curso de un examen, con el fin de corroborar la existencia, legalidad, integridad, autenticidad y legitimidad de las operaciones efectuadas por una entidad, mediante la verificación de los documentos que la justifican o sustenta una operación o transacción.

Computación: Se utiliza para verificar la exactitud y corrección aritmética de un resultado. Se prueba solamente la exactitud de un cálculo, por lo tanto, se requiere de otras pruebas adicionales para establecer la validez de las cifras incluidas en una operación.

Rastreo: Es utilizada para dar seguimiento y controlar una operación de manera progresiva, de un punto a otro de un proceso interno o de un proceso a otro por una unidad operativa dada, para asegurarse de su regularidad y corrección.

Revisión analítica: Análisis de índices, indicadores, tendencias y la investigación de fluctuaciones, variaciones y relaciones que resulten inconsistentes o se deriven de las operaciones, planes, entre otros, pronosticados.

Estudio General (Exploración): Consiste en la evaluación general de la información de la entidad, sobre su naturaleza jurídica, objeto social, estados contables, información presupuestal, sistemas de información, sistemas de control, plan indicativo de gestión, contratación, etc.

3.9.1.5. Técnicas de verificación físicas

Es el reconocimiento real, sobre hechos o situaciones dadas en tiempo y espacio determinados y se emplea como técnica la inspección, que no es más que el examen minucioso de los recursos físicos y documentos para determinar su existencia y autenticidad de un activo o de una operación registrada en la contabilidad o presentada en los estados financieros de la entidad (Morales Patiño, s.f.).

3.10. La rentabilidad

Es una medida que se relaciona los rendimientos de la empresa lo que permite evaluar las ventas y poder determinar las ganancias de las ventas con respecto a lo invertido y de esta manera poder saber la utilidad que la empresa está generando y se debe relacionar directamente con el riesgo de aumentar su rentabilidad (2015). Viendo desde el punto de inversión de capital la rentabilidad es la tasa de ganancia que se propone una empresa sobre un monto de dinero invertido en un producto o proyecto (Aguilar, 2013). Pero una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla (Alcarria, 2011).

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, 21 demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido, y según (Guaman, 2013), se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores). Existen dos indicadores financieros que permiten determinar la rentabilidad generada por los activos y del patrimonio de una empresa o persona: Rentabilidad sobre activos = $(\text{Utilidad neta}/\text{Activos}) * 100$; y Rentabilidad sobre patrimonio = $(\text{Utilidad neta}/\text{Patrimonio}) * 100$.

Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una

noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados (Suárez, 2013).

En la literatura económica, aunque el término de rentabilidad se utiliza de forma muy variada, y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis sea a pre o posterior (Alcarria, 2011).

3.10.1. La rentabilidad en el análisis contable

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o 23 solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica (Amez, 2017).

Así, para Aguirre (2016), la base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad:

3.10.1.1. Análisis de la rentabilidad

Análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento (Bonilla, 2011). Análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma.

Es decir, los límites económicos de toda actividad empresarial son la rentabilidad y la seguridad, normalmente objetivos contrapuestos, ya que la rentabilidad, en cierto modo, es la retribución al riesgo y, consecuentemente, la inversión más segura no suele coincidir con la más rentable (2015). Sin embargo, es necesario tener en cuenta que, por otra parte, el fin de solvencia o estabilidad de la empresa está íntimamente ligado al de

rentabilidad, en el sentido de que la rentabilidad es un condicionante decisivo de la solvencia, pues la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la empresa (Fernández, 2012).

3.10.1.2. Niveles de análisis de la rentabilidad

El estudio de la rentabilidad en la empresa, se lo puede realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere: Así, se tiene un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa (Sapienta, 2011).

Un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos. La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario (Bonilla, 2011).

La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido, y según (Guaman, 2013), se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido.

3.10.2. Planificación financiera

En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).

Existen dos indicadores financieros que permiten determinar la rentabilidad generada por los activos y del patrimonio de una empresa o persona: Rentabilidad sobre activos = $(\text{Utilidad neta}/\text{Activos}) * 100$; y Rentabilidad sobre patrimonio = $(\text{Utilidad neta}/\text{Patrimonio}) * 100$.

Transcurrido un año de operación contable después de hacer los respectivos balances de la organización se formula la planificación financiera para proporcionar una guía y coordinar los controles de las actividades de la empresa con el propósito de lograr sus objetivos. Con lo que se establece que el proceso de planeación financiera comienza con planes financieros a largo plazo, o estratégicos, que a su vez conducen a la formulación de planes corto plazo. Es la plataforma de la cual se construye las proyecciones de cómo se identifica el crecimiento financiero que se desea lograr mediante estrategias futuras a ser aplicadas en la proyección (Sánchez, S., 2015)

La planeación financiera es la técnica que agrupan conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el propósito de establecer pronósticos de metas económicas y financieras de la organización, tomando en cuenta todos los medios disponibles y los que se van a requerir para lograrlo el cual tiene tres fases para realizar en el futuro para lograr los objetivos, planear lo que se desea hacer, llevar a la práctica lo planeado y verificar la eficiencia de lo que se hace (Aguilar, 2013):

La planeación financiera no sirve para: Analizar las influencias mutuas entre las diferentes alternativas de inversión y financiamiento de las que dispone la organización. Proyectar las consecuencias futuras de las decisiones presentes, a fin de evitar inconvenientes en la toma de decisiones actuales y las que pueden producir. Comprobar el comportamiento posterior de los objetivos establecidos en el plan financiero (2014):

- La planificación financiera es la oportunidad para que las organizaciones desarrollen, analicen y comparen en forma consistente, se puede explorar diferentes tipos de inversiones y cuál va a ser el financiamiento y evaluar el efecto ante los accionistas en donde se plantearan interrogantes relacionadas con futuras negocios de la empresa y de cómo se realiza el óptimo funcionamiento para la inversión.
- La planificación financiera implica la elaboración de proyecciones de ventas, ingresos y activos tomados en base estrategias como la determinación de los recursos que se necesita para lograr la proyección.
- En concordancia con lo definido por los autores y en la opinión de los investigadores, la planificación financiera comienza con planes financieros a largo plazo o estratégicos, que a su vez conducen a la formulación de planes y presupuestos a corto plazo u operativos.
- Por consiguiente, el desarrollo de la misma se basa en aspectos financieros fundamentales, tanto teóricos como prácticos para este tipo de organizaciones

entre ellos se encuentran: la misión, las políticas, recaudación del efectivo, flujo de efectivo, el presupuesto y presupuesto de compra.

Desde el punto de vista de la Administración Financiera, “la rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños. La importancia de esta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. Por lo tanto, la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y, al contrario, si quiere disminuir el riesgo, debe disminuir la rentabilidad (Cepeda, 2015).

4. Visualización del alcance de estudio

4.1. Generalidades del transporte público en el Ecuador

Entender la complejidad del transporte público implica tener conciencia de la dispersión territorial y la creciente motorización de las ciudades en crecimiento, elementos a los que se suman el crecimiento sostenido de la población y la dotación insuficiente de infraestructura y recursos en el caso de las regiones periféricas, conjugan un cuadro que indiscutiblemente pone la atención sobre la movilidad interna de los cantones y sus ciudades, así como la sustentabilidad futura en sentido amplio, esto es, tanto ambiental como económica y social. El transporte, por definición, está indisolublemente unido a espacio y sociedad, en tanto remite al desplazamiento de bienes y personas en el territorio. Reconstruir la evolución del pensamiento en la disciplina remite, pues, a la de una multiplicidad de ciencias sociales asociadas, entre las que se destacan la economía, la geografía y la sociología. De hecho, tiempo y espacio son categorías comunes a todas las ciencias sociales, cuya transformación estructura el pensamiento de las diversas disciplinas, y el transporte se define por la conjunción de ambas. El transporte resulta una mediación entre economía y territorio y constituye un aspecto singular de la ciudad industrial y post industrial del capitalismo. La estructura urbana está determinada por tres aspectos:

1. La división económica del espacio (trabajo /residencia)
2. La división social del espacio (diferencia entre áreas residenciales) y
3. La forma de producción del espacio urbano / rural (promoción inmobiliaria)

El mecanismo con que se lleva a cabo esta división social y económica del espacio es el de la renta del suelo, y ésta está determinada por la puesta en valor del mismo conforme a la distribución espacial de accesibilidad generada por el sistema de transporte. Es decir, el transporte de un elemento constitutivo de la segregación territorial, vía definición de rentas del suelo diferenciales según el tipo y grado de accesibilidad. El transporte es, pues una herramienta de producción del territorio, y por consiguiente, de organización y control del espacio. Es, por ende, objeto de conflicto de intereses sociales.

4.2. Antecedentes históricos de la Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle”

La Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle” ubicada en la ciudad de Portoviejo, fue fundada el 14 de junio de 1983, brinda servicios de transportación urbana a los portovejenses en varios sectores del cantón. La Cooperativa por su naturaleza está controlada por la Dirección Nacional de Tránsito y sus Jefaturas Provinciales, Federación Nacional de Transportadores Urbano (FENATU), y la Dirección Nacional de Cooperativas o el Sistema Cooperativo de Manabí.

Joel Tapia Palma (2019), gerente de la Cooperativa de Buses urbanos Ciudad del Valle de la ciudad de Portoviejo, tiene como RUC número **1390115101001** cuenta con un total 111 socios y con 56 modernas unidades que prestan el servicio de transporte a la comunidad, y ha reducido las oportunidades de conseguir óptimos resultados, teniendo una auditoria débil, lo que hace que no tengan capacidad de detectar conductas impropias en los empleados de la empresa.

Sin embargo, en los actuales momentos el país atraviesa por una crisis socioeconómica que se ve reflejada en todos los sectores del país y en sus grandes ciudades como es el caso de Portoviejo que siendo cantón cuenta con una masa poblacional que no está exenta del impacto a esta crisis.

Una de las áreas que se ve afectada por la crisis es la transportación que en los actuales momentos es un eje clave en el desarrollo de la ciudad. En relación a este aspecto y conociendo que la transportación urbana de la ciudad de Portoviejo, exige un excelente servicio acorde con las grandes urbes del país, es imprescindible su aporte al desarrollo socioeconómico del cantón y la estabilidad de sus habitantes.

Cabe resaltar que en la ciudad de Portoviejo existen tres cooperativas de transportes urbano: “Ciudad de Portoviejo, “Picoaza” y Ciudad del Valle”, que por su naturaleza están controladas por la Dirección Nacional de Tránsito y sus jefaturas Provinciales, Federación Nacional de Transporte Urbano (FENATU) y la Dirección Nacional de Cooperativas o la Inspectoría de Cooperativas de Manabí.

De acuerdo a la información de la Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle”, la organización cuenta con 50 socios y el estado de sus unidades es bueno con una capacidad mínima de 42 pasajeros sentados por unidad, tiene establecido cubrir 4 rutas:

- De los Tamarindos llega al centro de la ciudad y termina en la ciudadela El Maestro de ida y de regreso pasa por el Registro Civil.
- Del Hospital del IESS “San Ignacio, pasando por la ciudadela Nuevo Portoviejo en ida y de regreso de San Ignacio hasta el Hospital del IESS pasando por el centro de la ciudad.
- Desde el paso lateral hacia los Bosques pasando por la calle 9 de Octubre y termina en Mi Licoresa en ida y de regreso desde Mi Licoresa hasta el Hospital del IESS pasando por el Colegio Uruguay, centro de la ciudad y termina en el Hospital del IESS.
- Sale desde la Orquídeas y pasa por la Av. del Ejército, el centro de la ciudad hasta las villas 15 de abril en la ida y de regreso pasa por el Terminal y llega Las Orquídeas.

4.2.1. Misión

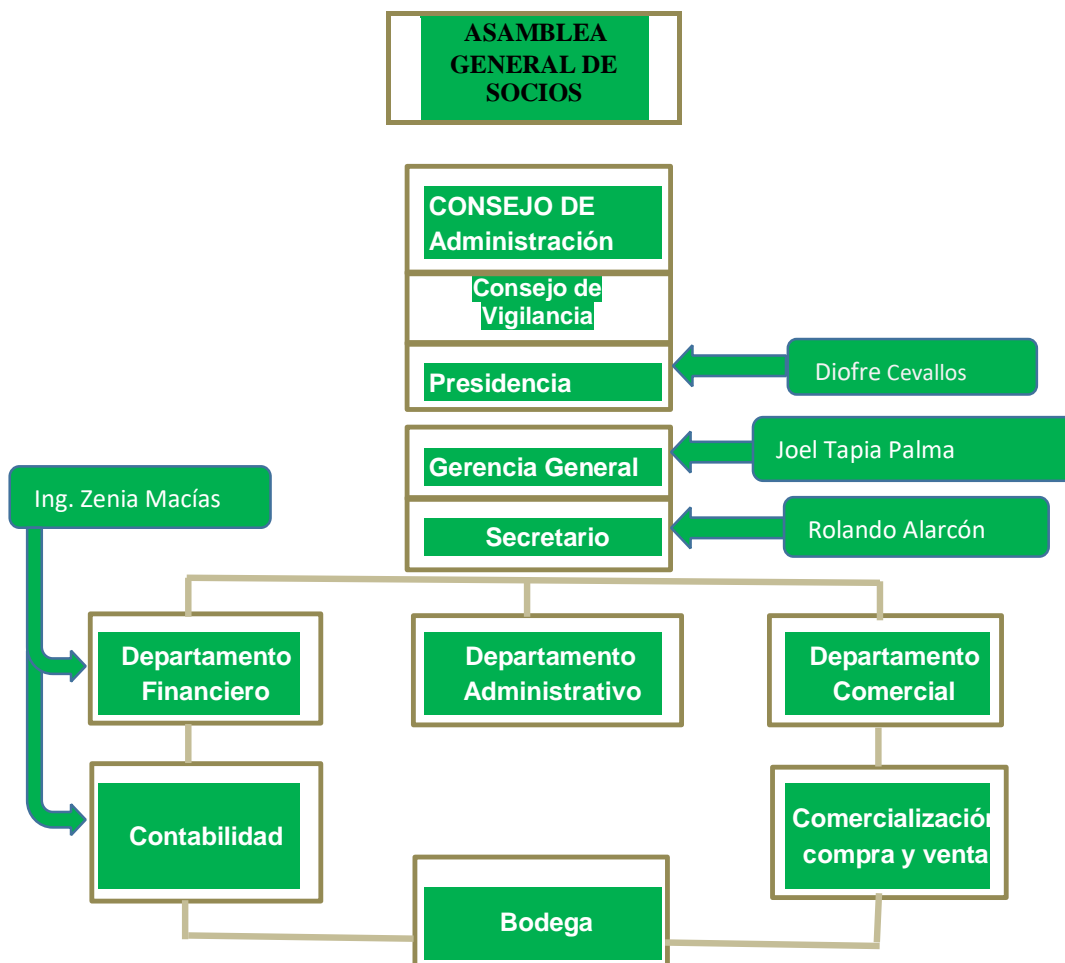
Es brindar un servicio a la colectividad a través del transporte público.

4.2.2. Visión

Es el trabajo mancomunado en grupo que, a través de éste, obtienen beneficio en común entre sus asociados.

4.2.3. Estructura orgánica funcional

Figura 2. Estructura orgánica funcional



Fuente: Dpto. Administrativo de la Cooperativa de Buses urbanos Ciudad del Valle de la ciudad de Portoviejo

Elaborado por: Autoras del trabajo de titulación

Está conformada por dos departamentos el administrativo y el contable, el personal que en ellos labora es competente para realizar las actividades que a cada uno de sus cargos que les compete, pero no ha existido interés por sus directivos en implantar un sistema de control interno lo que ha hecho que exista un deficiente control en las actividades que realiza la compañía como es la recolección de aportes diarios a los socios por medio de tarjetas de trabajo, por consiguiente esto ha reducido las oportunidades de conseguir óptimos resultados, teniendo un control débil, lo que hace que no tengan capacidad de detectar conductas impropias en los empleados y deficiencias existentes al realizar las actividades económicas de la empresa.

4.2.4. Base Legal

Obtuvo su reconocimiento jurídico mediante Acuerdo Ministerial No. 00643 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con la orden No. 3647 el 14 de junio de 1983.

El estatuto interno de la entidad fue reformado en Asamblea General extraordinaria de socios de fecha 22 de febrero del 2001, y aprobado por la Inspectoría de Cooperativa de Manabí, en su resolución No. 000020, el 28 de marzo del 2001.

Principales Disposiciones Legales

- Ley de Tránsito
- Ley de Cooperativas
- Código de Transporte
- Reglamento Interno (escrito)
- Principios de Auditoría Aceptados
- Código Tributario

4.2.5. Objetivos de la Cooperativa

- Procurar establecer tarifas económicas fijas para ofrecer un servicio eficiente y seguro para la colectividad.
- Gestionar la importación directa de los vehículos, mediante solicitud a los poderes públicos, para la exoneración de impuestos arancelarios y tasas portuarias.
- Vigilar que los vehículos de los cooperados se encuentren en buen estado y reúnan las condiciones de comodidad y seguridad necesarias para un servicio eficiente.
- Mantener en su radio de acción el servicio de vehículos destinados a la transportación urbana, en los servicios que establece el Consejo Nacional de Tránsito.

Teniendo en cuenta que la integridad y valores éticos deben ser el objetivo de una entidad y el camino como se llega a los objetivos debe ser conocido por todo el personal que labora en la empresa desde el Conserje hasta el Gerente.

4.2.6. Funciones del gerente

El Gerente es el representante legal y el ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración sus funciones serán:

- La ejecución de las políticas, estratégicas, objetivos y metas de la entidad.
- Junto con el Consejo de Administración asegura el desarrollo del negocio sujeto a las normas y el desarrollo de una estructura interna acorde con las necesidades.
- Mantener la independencia entre las instancias de decisión y la ejecución.
- La proyección de la entidad.
- La administración del día a día de las operaciones.
- Representante legal y judicialmente la cooperativa.
- Organización, coordinación y supervisar las actividades operativas y de administración entre estas poner en marcha las dependencias administrativas, ceder una oficina de conformidad con las normas legales vigentes nombrar y remover el personal.
- Elaborar y someter la aprobación del Consejo de Administración los reglamentos de carácter interno relacionados con el cumplimiento del objeto social de la cooperativa.
- Celebrar sin autorización del Consejo de Administración, inversiones, contratos y gastos hasta un monto individual y revisar operaciones de la Cooperativa.
- Rendir el informe de gestión y enviar oportunamente los informes.

4.2.7. Números de empleados de la entidad

Empleados Internos 5

- Gerente
- Contadora
- Auxiliar Contable
- Auxiliar de Servicios
- Guardia

Empleados Externos 6

Las despachadoras de los controles donde se controla el recorrido de las unidades.

4.2.8. Financiamiento

- Aportaciones de los socios.
- Ingresos del 4% por venta de: llantas, lubricantes, repuestos y diésel a los socios de la entidad.

5. Definición de variables

5.1.Hipótesis

La evaluación del control interno permitirá mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo”.

5.2.Variable independiente

Evaluación del control interno

5.3.Variable dependiente

Rentabilidad de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo” periodos 2018-2019

6. Desarrollo del diseño de la investigación

6.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue descriptiva y explicativa, debido a que permitió analizar la importancia del control interno, a su vez dio lugar a una propuesta de control interno que permita a futuro mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo”.

6.2. Diseño de investigación

Fue no experimental porque se estudiaron las actividades de la administración de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo”, tal como se encontraron.

6.3. Técnicas de recolección de la información

Como se lo indicó anteriormente, la información a recopilar que sirvió de base para dar respuesta a los objetivos del estudio fueron las técnicas de la observación directa y entrevista.

Con la técnica de la observación directa en el presente trabajo de investigación tiene como fin observar cómo se manejan los principales procesos internos de la Cooperativa, para su posterior análisis mediante indicadores de gestión y determinar así la eficiencia y eficacia de las operaciones.

De igual manera, una entrevista estructura dentro de cuestionarios de control interno se buscó determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones, como base para establecer la incidencia del control interno en la rentabilidad de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo”

6.4. Método de Investigación

De campo: A través de visitas a la entidad objeto de estudio, manteniendo contacto directo con los involucrados y actividades inmersas en la investigación, lo que permitió conocer la situación real.

Bibliográfico: Se realizó una recopilación de información para su posterior organización en relación a la importancia de la misma, es importante resaltar que toda la información relacionada al tema de investigación se extrajo de fuentes como: libros, páginas y documentos web, archivos de estudios realizados que permitieron obtener una visión general del problema que se analizó.

Estadístico: Para la organización de la información se utilizó la estadística descriptiva, pues a través de ella se describieron los hechos y fenómenos mediante la observación aplicada a la población a ser investigada, los resultados de las encuestas se tabularon a través de software Excel.

6.5. Análisis de datos

Una vez que se recolectaron los datos se procedió a elaborar una base de datos que luego se tabularon en Excel para la presentación de resultados en un informe que contiene tablas y gráficos los cuales ayudaron a tener una idea más clara de las respuestas obtenidas de cada encuestado durante el trabajo de campo

7. Definición y selección de la muestra

7.1. Población

La población estuvo conformada por el personal que intervienen en los procesos internos de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo”, mismos que ascienden a 9 personas que se detallan a continuación: presidente (1); gerente (1) Auxiliar contable- secretaria (1); Contadora (1) y Personal administrativo (6).

Adicional a ello se solicitó los estados financieros de los dos periodos objeto de estudio, para determinar la influencia del control interno en la rentabilidad y liquidez de la cooperativa.

7.2. Muestra

Para generalizar los resultados obtenidos, es importante que la muestra sea representativa de la población; razón por la cual, para el presente estudio se tomó la totalidad de la población que forma parte de los procesos internos de la Cooperativa.

Así mismo se tomó los datos referenciales de los estados financieros para poder comprobar la afectación en la liquidez y rentabilidad la entidad objeto de estudio durante el periodo evaluado.

8. Recolección de los Datos

8.1. Planificación de la evaluación de control interno

Para el desarrollo del presente análisis de casos y el procesamiento de la información se aplicó encuestas y entrevistas, como también se utilizaron técnicas estadísticas y analíticas de las entrevistas las cuales permitieron reflejar información importante para conocer la verdad de los hechos, situaciones u operaciones que se consideraron relevantes en la evaluación de control interno.

8.2. Pasos del Proceso Realizado en la Evaluación de Control Interno al de la Cooperativa de buses urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo” 2018-2019.

Cuadro 1

Nº	Procesos	Recursos Humanos Utilizados	Documentos	Observaciones
1	Oficio de inicio	Estudiantes Tutora Empleados	Notificaciones	
2	Plan de trabajo	Estudiantes		
3	Recopilación de la información	Estudiantes Empleados		
4	Selección de componentes	Estudiantes Tutora		Población muestra
5	Elaboración de cuestionarios	Estudiantes Cooperativa de transportes Ciudad del Valle de Portoviejo	Cuestionario de Control Interno	Entrevista al Presidente
6	Aplicación de cuestionarios	Estudiantes Cooperativa de transportes Ciudad del Valle de Portoviejo	Cuestionario de Control Interno	
7	Elaboración de hallazgos	Estudiantes Tutora		
8	Comunicación de resultados	Estudiantes Tutora	Informe	

Elaborado por: Autoras del proyecto de titulación.

8.3.Diseño de procedimiento

La evaluación de control interno se efectuó en la Cooperativa de buses urbanos “ Ciudad del Valle de Portoviejo” en base a los componentes de control interno del COSO – Marco Integrado de Control Interno (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 1992), el mismo que ayuda a las organizaciones a mantener un sistema de control interno eficiente y eficaz para lograr los objetivos, adaptarse a los cambios del entorno, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y tomar decisiones acertadas para la institución; en nuestra evaluación permitió obtener respuestas concretas para conocer la verdad de las operaciones y procesos llevados a cabo en el área.

El cuestionario de control interno se desarrolló en base a los reglamentos internos, y demás leyes y normas que rige a las cooperativas de transporte del Ecuador, los mismos que fueron aplicados al personal que se tomó como referencia en la determinación de la muestra y el periodo evaluado abarco desde el 01 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019.

Realizado los cuestionarios de control interno se realizó la valoración del nivel de riesgo y confianza que presentó cada componente evaluado, con la finalidad de presentar resultados exactos, que den paso a la elaboración de un informe final que describe los hallazgos encontrados, así mismo se establece un juicio profesional expresado en las conclusiones y recomendaciones que se proponen ser aplicados por parte de los directivos y empleados de la institución.

8.4. Aplicación de cuestionarios de control interno generales y a los rubros más importantes de los estados financieros

8.4.1. Cuestionario de control interno general

N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Existe una estructura organizativa definida?	X			10	10	si cuenta con un orgánico funcional
2	¿Están claramente definidas las funciones del personal en cuanto a manejo y custodia del inventario?			X	10	5	No porque a veces los empleados ingresan producto a bodega sin revisar el pedido
3	¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?	X			10	10	si se ha establecido por escrito las funciones dentro de un pequeño manual que se pudo observar en oficina
4	¿Se han establecido procesos estandarizados para el manejo del talento humano ?			X	10	5	
EVALUACIÓN DEL RIESGOS							
5	¿En la empresa se ha establecido objetivos globales?			X	10	5	dentro de su planificación de forma empírica
6	¿Son identificados los riesgos potenciales para la empresa?			X	10	5	No siempre por ejemplo nunca se prevee que existan situaciones de ámbito catastrófico a pesar del 2016
7	¿se han establecido controles administrativos que contribuyan en el manejo adecuado de los inventario?	X			10	10	Se realiza una supervisión por parte de la gerencia
8	¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos que incluya el manejo de los inventarios y cuentas por cobrar socios?			X	10	5	No está definido solo es como una serie de actividades básicas descritas
ACTIVIDADES DE CONTROL							
9	¿Se salvaguarda los inventarios que maneja la cooperativa?	X			10	10	El área de bodega se encuentra separada de la oficina administrativa

10	¿ se han asignado dentro de la estructura orgánica la función de supervisar los procesos operativos de la entidad?	X			10	10	esto es exclusivo de la gerencia
11	¿Cuenta la empresa con un respaldo firmado mediante el cual se pueda tener información de quien ha recibido la mercadería al salir de la bodega?	X			10	10	cada vez que se sale inventario se firma un despacho del mismo.
12	¿¿Se identifican los perfiles de competencias formales y experiencias de los empleados que prestan servicios en la empresa?			X	10	5	No siempre se lo realiza
13	¿Se ha establecido un proceso de recepción de productos de los proveedores a fin de controlar las cantidades y precios?			X	10	5	se receipta los bienes y se revisa pero en ocasiones tampoco se lo realiza
14	¿ ¿Los reportes financieros como balances se elaboran periódicamente?			X	10	5	no está definido se lo hace empíricamente, solo de acuerdo a lo que está en la ley
15	¿Se realizan verificaciones de los saldos de las cuentas por cobrar a socios?	X			10	10	si solo los puede realizar la contadora

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

16	¿La empresa suministra información como: manuales, reglamentos, programas?			X	10	5	No todos solo reglamento interno
17	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	X			10	10	si al firmar contrato se especifica el trabajo
18	¿Los flujos de comunicación de la empresa son los adecuados?			X	10	5	no siempre ya que presidencia y gerencia cambia métodos constantemente
19	¿Las sugerencias o quejas referentes al manejo de los inventarios son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la empresa?	X			10	10	si la gerencia realiza un listado de sugerencia y son discutidas con la presidencia

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

20	¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador	X			10	10	si es la responsable directa de esto la gerencia
----	--------------------------------------------------------	---	--	--	----	----	--------------------------------------------------

	de la empresa sobre el las actividades operativas?						
21	¿Se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la empresa?			X	10	5	no siempre ya que se depende dela presidencia para tomar una decisión
22	¿existen informes actualizados financieros para efectos de facilitar el análisis de los resultados?			X	10	5	en ocasiones no ya que la persona encargada debe nuevos
23	¿Se verifica que las acciones preventivas y correctivas surjan el efecto deseado y prevengan riesgos dentro de las finanzas de la cooperativa ?			X	10	5	no porque no se realizan siempre estas actividades
TOTAL					230	165	

Determinación del nivel de riesgo

Valoración

Ponderación Total (PT):	230
Clasificación Total (CT):	165
Confianza Ponderada (CP):	72%

$$NC = \frac{\text{calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO	MODERADO
CONFIANZA	MODERADO

Cooperativa de buses urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo”, al evaluar el sistema de control interno general establece que cuenta con un nivel de confianza del 72% y un nivel de riesgo del 28% califica como moderado, este resultado preliminar nos indica que la administración debe tomar acciones con el fin de mejorar el control financiero.

8.4.2. Aplicación de control interno a los principales rubros del estado financiero

COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “CIUDAD DEL VALLE DE PORTOVIEJO”

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019

COMPONENTE: Efectivo

N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un adecuado control físico sobre los comprobantes de pago de obligaciones?	X			10	10	
2	¿El control físico de los comprobantes de pago permite identificar oportunamente los ingresos del día?	X			10	10	
3	Mantienen respaldos documentados de los comprobantes de pagos entregados a los socios?			X	10	5	No siempre se realiza este proceso en ocasiones hay inconsistencias
4	¿Mantienen respaldos documentados de los comprobantes de pagos entregados a los socios?			X	10	5	
5	¿Existe una persona ajena al área que controle el ingreso del efectivo?	X			10	10	
6	¿Al terminar sus gestiones diarias, realizan arqueo de caja con el efectivo recaudado y es supervisado por el jefe inmediato?	X			10	10	
7	¿Lo recaudado del día es depositado intacta y oportunamente a bancos?			X	10	5	Se hace uso para gastos urgentes de oficina
8	Las facturas y documentos pagados se cancelan con un sello fechador con el fin de prevenir un pago duplicado.		X		10	0	
	TOTAL				80	55	

Valoración

Ponderación Total (PT):	80
Clasificación Total (CT):	55
Confianza Ponderada (CP):	67%

$$NC = \frac{\text{calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO	MODERADO
CONFIANZA	MODERADO

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “CIUDAD DEL VALLE DE
PORTOVIEJO”**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019

COMPONENTE: Caja Chica

N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	Existen políticas por escrito para el manejo de los fondos fijos y variables.		X		10	0	No cuentan con políticas de caja chica
2	Los fondos fijos y variables están manejados por empleados formalmente designado para ello	X			10	10	
3	Existen cartas de responsabilidad firmadas por cada uno de los responsables de manejo de fondos.		X		10	0	no se ha realizado ningún respaldo de responsabilidad para quienes administran los fondos
4	Se efectúan arqueos sorpresivos de los fondos por una persona distinta al responsable del manejo.		X		10	0	no se realizan solo la misma persona hace sus propios arqueos
5	Las reposiciones se llevan a cabo en plazos establecidos.	X			10	10	se estableció de forma verbal que cuando solo quede el 25% sea repuesta
6	los cheques para reposición son nominativos	X			10	10	
7	Existen políticas o reglamento para el manejo de estos fondos.		X		10	0	no existen políticas internas de la cooperativa
8	Existen respaldos de los arqueos efectuados por los responsables y estos se encuentran archivados	X			10	10	en el caso del responsable de la caja chica cuando la misma persona hace su arque guarda el respaldo
	TOTAL				80	40	

Valoración

Ponderación Total (PT):	80
Clasificación Total (CT):	55
Confianza Ponderada (CP):	67%

$$NC = \frac{\text{calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO	MODERADO
CONFIANZA	MODERADO

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “CIUDAD DEL VALLE DE
PORTOVIEJO”**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019

COMPONENTE: Cuentas por cobrar

N	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	PON D.	CA LIF.	OBSERVACIÓN
1	La cartera por cobrar se custodia físicamente bajo suficientes medidas de seguridad.			X	10	5	en ocasiones los folders y el sistema queda abierto sin seguridades
2	Los mecanismos de control permiten identificar en forma oportuna y confiable la cartera cuyo cobro ya pueda efectuarse.	X			10	10	
3	Se mantiene un acuerdo con los socios para establecer fechas fijas de cobro	X			10	10	esta establecido sin embargo no todos los socios cumplen
4	Existe una política para el personal que recibe las cuotas de los socios realice el deposito oportunamente			X	10	5	Solo esta establecido verbalmente
5	Se prepara periódicamente relaciones de cartera vencida para su revisión y realizar gestiones de cobro a los socios			X	10	5	solo si es solicitado por la gerencia o el presidente de vigilancia
6	Para otorgar préstamos a los socios se solicita a través de la junta de socios	X			10	10	
7	Se practican arqueos periódicos sobre las cuentas por cobrar socios		X		10	0	solo si es requerido
8	Los arqueos se llevan a cabo por personas distinta al que maneja las contabilidad			X	10	5	En ocasiones lo realiza el presidente de vigilancia
9	Se confirman por escrito los saldos de los socios más significativos.			X	10	5	no se realiza este proceso
	TOTAL				90	55	

Valoración

Ponderación Total (PT):	90
Clasificación Total (CT):	55
Confianza Ponderada (CP):	61%

$$NC = \frac{\text{calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO	MODERADO
CONFIANZA	MODERADO

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “CIUDAD DEL VALLE DE
PORTOVIEJO”**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019

COMPONENTE: Gastos operativos

N°	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	Se Realiza el presupuesto de gastos previo al inicio de cada periodo económico	X			10	10	de acuerdo a lo establecido en los estatutos
2	Existe una clara división en los registros contables para cada uno de los conceptos que integran los gastos de operación.	X			10	10	
3	Los gastos de una misma naturaleza tienen siempre la misma aplicación contable.	X			10	10	
4	Todas las erogaciones y aplicaciones contables están previamente autorizadas por funcionarios con facultades suficiente para ello.	X			10	10	
5	¿Se ha designado un comité para la contratación de seguros?			X	10	5	No siempre esto se dejó a cargo de la comisión de Vigilancia y Administración
6	¿Las pólizas o documentación que respaldan los seguros se encuentran debidamente custodiados y en una caja de seguridad?			X	10	5	se encuentran en el mismo lugar que los registros contables accesibles a todo los empleados administrativos
7	¿Se encuentran asegurados los activos fijos?			X	10	5	No todos los de menor valor no se aseguran
8	¿Se ha designado una persona para el control de los activos fijos?		X		10	0	No solo se encuentran en las instalaciones y ya
9	¿Se ha delegado la custodia de activos fijos a los empleados		X		10	0	No ningún empleado se le entrega

	mediante un acta de entrega-recepción?						formalmente sus activos
10	¿La política de depreciación está de acuerdo con las disposiciones legales?	X			10	10	
11	¿Todos los activos fijos están en uso de la entidad y su estado es óptimo?			X	10	5	No todos existen algunos que requieren mantenimiento
	TOTAL				110	70	

Valoración

Ponderación Total (PT):	110
Clasificación Total (CT):	70
Confianza Ponderada (CP):	64%

$$NC = \frac{\text{calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO	MODERADO
CONFIANZA	MODERADO

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “CIUDAD DEL VALLE DE
PORTOVIEJO”**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERIODO EVALUADO: Entre el 1 de enero 2018 al 31 de diciembre de 2019

COMPONENTE: Cuentas por pagar

N°	PREGUNTAS	SI	NO	En parte	POND.	CALIF.	OBSERVACIÓN
1	¿Las obligaciones contraídas están debidamente autorizadas?	X			10	10	se debe autorizar por el consejo de vigilancia
2	¿Los documentos que respaldan las obligaciones de la entidad, a terceros son firmados por funcionarios autorizados?	X			10	10	sin firmar no se puede adquirir deudas
3	¿El registro de Cuentas por Pagar permite la conciliación rápida de los auxiliares con el mayor?	X			10	10	se registra cumpliendo el principio del devengado
4	¿La entidad cumple puntualmente con sus obligaciones?			X	10	5	En ocasiones debido a la falta de pago de los socios debe diferir sus obligaciones
5	¿Existe registro para el control de Proveedores?			X	10	5	no solo la cuenta mayor
6	¿Se solicitan periódicamente estados de cuenta para conciliar los saldos en libros?			X	10	5	No siempre solo cuando lo solicita el consejo de vigilancia
	TOTAL				60	45	

Valoración

Ponderación Total (PT):	60
Clasificación Total (CT):	45
Confianza Ponderada (CP):	75%

$$NC = \frac{\text{calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

TABLA DE RIESGO CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MODERADO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

RESULTADO

RIESGO	MODERADO
CONFIANZA	MODERADO

8.4.3. Análisis de entrevista aplicada al presidente, gerente y contadora

1. ¿Conoce Ud. la forma en que la empresa está obteniendo rentabilidad?

Explique

TABLA 1.

Forma en que la empresa está obteniendo rentabilidad

Entrevistado	Respuesta
Presidente	Si, de los intereses de préstamos
Gerente	Si, de los intereses de los préstamos
Contadora	Si, de los intereses de los préstamos

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Como podemos observar en la tabla anterior el 100% de los entrevistados afirman que la rentabilidad de la empresa se está obteniendo de los intereses que generan los préstamos emitidos a los socios de la cooperativa.

2. ¿Conoce usted el porcentaje de rentabilidad que generaron los activos en el año 2018-2019? ¿Cuál es?

TABLA 2

Porcentaje de rentabilidad que generan los activos

Entrevistado	Respuesta
Presidente	No
Gerente	No
Contadora	No

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Como podemos observar en la tabla anterior el 100% de los entrevistados respondieron que no conocen el porcentaje de rentabilidad que generaron los activos en el año 2018-2019.

3. ¿Considera Ud. que los activos se encuentran debidamente salvaguardados a fin de contribuir a la rentabilidad de la empresa? Porque.

TABLA 3.

Contribución de los activos en la rentabilidad de la empresa

Entrevistado	Respuesta
Presidente	Si porque el gerente es el custodio de todos los bienes que posee la empresa
Gerente	No, porque existen fallas internas que no han podido ser solucionadas por la inexistencia de un manual que ayude a mejorar el manejo de los activos principalmente del efectivo que es en donde tenemos más errores y equivocaciones.
Contadora	No, porque no se encuentran bien delimitadas las funciones para el manejo del efectivo.

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Como podemos observar en la tabla anterior el 67% es decir 2 de los 3 entrevistado respondieron que no se encuentran debidamente protegidos los activos especialmente el efectivo siendo el componente de más riesgo.

4. . ¿Conoce usted el porcentaje de rentabilidad que obtuvo el patrimonio en el año 2018-2019? Indique

TABLA 4.

Porcentaje de rentabilidad que genera el patrimonio

Entrevistado	Respuesta
Presidente	No
Gerente	No
Contadora	No

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Como podemos observar en la tabla anterior el 100% de los entrevistados respondieron que no conocen el porcentaje de rentabilidad que generó el patrimonio en el año 2018-2019.

5. ¿Considera Ud. que la rentabilidad obtenida va acorde al patrimonio invertido? Porque

TABLA 5
Rentabilidad acorde al patrimonio invertido

Entrevistado	Respuesta
Presidente	No, porque la utilidad es relativamente Baja
Gerente	No, porque la utilidad de la cooperativa es baja
Contadora	No, porque la utilidad es bien baja

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Como podemos observar en la tabla anterior el 100% de los entrevistados afirma que la rentabilidad no está acorde al patrimonio invertido.

6. De acuerdo con sus respuestas a las preguntas anteriores. ¿Considera usted que la inaplicación de las Políticas y procedimientos de control interno está afectando a la rentabilidad?

TABLA 6

Inaplicación de políticas y procedimientos y su incidencia en la rentabilidad

Entrevistado	Respuesta
Presidente	No
Gerente	Si
Contadora	Si

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Como podemos observar el 67% es decir 2 de los 3 entrevistados consideran que la inaplicación de un manual de políticas y procedimientos está afectando la rentabilidad de la cooperativa.

7. ¿A su criterio cuales considera Ud. que son los factores que afectan la rentabilidad de la empresa?

TABLA 7

Factores que afectan la rentabilidad

Entrevistado	Respuesta
Presidente	Ninguno
Gerente	El efectivo ya que existen muchos errores en el manejo de este, y las cuentas por cobrar porque no están bien definidos los procedimientos para el manejo de esta cuenta
Contadora	El efectivo porque hay errores en su manejo, existen faltantes y no se han podido identificar si las causas son intencionales o no intencionales y la Cooperativa ha tenido que asumir estos faltantes porque no han querido afectar económicamente al recaudador porque consideran que es una persona intachable.

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Como podemos observar en la tabla anterior el 67% lo que representa 2 de los 3 entrevistados consideran que los factores que están afectando a la rentabilidad de la cooperativa son el manejo del efectivo y cuentas por cobrar.

9. Análisis de los Datos

9.1. Análisis Horizontal de la información financiera de la Cooperativa de Transporte Urbano Ciudad del Valle de Portoviejo 2018-2019

COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANO "CIUDAD DEL VALLE DE PORTOVIEJO"				
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
AÑOS	2018	2019	Variación absoluta	variacion relativa
ACTIVOS				
CORRIENTE				
EFFECTIVO	6.859,00	3.256,00	-3.603,00	-53%
CUENTAS BANCARIAS	12.560,00	23.456,10	10.896,10	87%
INVERSIONES CORTO PLAZO	5.400,60	2.100,00	-3.300,60	-61%
PRÉSTAMOS A SOCIOS	285.900,56	398.568,15	112.667,59	39%
EXIGIBLES A SOCIOS (CUOTAS)	57.326,52	89.125,00	31.798,48	55%
ACTIVO FIJO DEPRECIABLE	402.308,43	393.630,27	-8.678,16	-2%
ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE	29.583,50	29.583,50	-	0%
ACTIVOS DIFERIDOS			-	
INVERSIONES LARGO PLAZO			-	
ACTIVO TOTAL	799.938,61	939.719,02	139.780,41	17%
PASIVO			-	
PASIVO CORTO PLAZO	315.620,50	345.869,50	30.249,00	10%
PASIVO LARGO PLAZO	165.630,11	262.145,02	96.514,91	58%
PASIVO TOTAL	481.250,61	608.014,52	126.763,91	26%
PATRIMONIO			-	
CAPITAL SOCIAL	325.622,00	325.622,00	-	0%
RESERVAS	5.626,00	5.626,00	-	0%
RESULTADO DEL EJERCICIO	-12.560,00	456,50	13.016,50	-104%
PATRIMONIO TOTAL	318.688,00	331.704,50	13.016,50	4%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	799.938,61	939.719,02	139.780,41	17%

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano "Ciudad del Valle de Portoviejo"
Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Cabe recalcar que los datos que se presentan en el cuadro anterior han sido proporcionados directamente por la Cooperativa, por lo cual se ha considerado importante realizar un análisis comparativo de los dos periodos objeto de estudio determinándose que la variación más importante fue en el saldo de cuentas bancarias al 31 de diciembre del periodo 2, lo cual evidencia que la entidad cerró el segundo año con mayor efectivo así mismo se ha evidenciado un mayor endeudamiento a largo plazo durante el periodo 2019 con una variación relativa de 58% en relación al anterior año.

No obstante, de manera global la utilidad del ejercicio 2 fue superior a la perdida experimentado en el año 2018, ya que se superó en 104%, evidenciando que han existido mejores dentro de la entidad.

Otra situación que genera cambios significativos es los préstamos a los socios, ya que en ocasiones de acuerdo a lo establecido dentro de los cuestionarios de control interno no se logra recuperar la cartera a tiempo.

COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANO "CIUDAD DEL VALLE DE PORTOVIEJO"				
ESTADO DE RESULTADOS				
CUENTAS	2018	2019	Variación absoluta	variacion relativa
INGRESOS				
Ingresos Actividad Cooperativa	1.106.536,00	1.177.158,09	70.622,09	0,06
Otros ingresos	26.206,78	18.522,00	-7.684,78	-0,29
Costo de venta	988.566,00	998.635,20	10.069,20	0,01
UTILIDAD BRUTA	144.176,78	197.044,89	52.868,11	0,37
GASTOS ADMINISTRATIVOS	115.860,00	139.564,50	23.704,50	0,20
GASTOS ACTIVIDAD COOPERATIVA	29.536,22	39.546,44	10.010,22	0,34
UTILIDAD OPERATIVA	-1.219,44	17.933,95	19.153,39	-15,71
IMPUESTOS MUNICIPALES Y FISCAL	2.560,50	1.256,00	-1.304,50	-0,51
GASTOS FINANCIEROS	3.156,50	3.658,90	502,40	0,16
GASTOS NO DEDUCIBLES	5.623,56	12.562,55	6.938,99	1,23
UTILIDAD NETA	-12.560,00	456,50	13.016,50	-1,04

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

En el aspecto de los estados de resultados se evidencia un incremento de los ingresos de apenas 0.06 que indicaría que si se ha mejorado la recaudación pero de debe tener en cuenta que para el volumen de ingresos que se mantiene no tendría representatividad, sin embargo al dar crédito a los socios y prestamos se incurre en gastos que deben ser solventados a pesar que los mismos no paguen a tiempo, se considera también importante el hecho de que los gastos de administración donde se incluye el sueldo variaron en más de 15000 dólares el 0.37, en virtud que en el 2019 hubo más personal.

9.2.Indicadores de rentabilidad 2018-2019

Tabla# 8

Indicadores de rentabilidad

AÑOS	2018	2019
Utilidad de Operaciones Activos Operativos Promedio	<u>144176,780</u> 723128,240	<u>197044,890</u> 723128,240
RENTABILIDAD DE LOS ACTIVOS OPERATIVOS	0,199379269	0,272489552
Cálculo de los activos operativos		
Activo Total	799.938,61	939.719,02
- Inversiones Corto Plazo	5.400,60	2.100,00
- Inversiones Largo Plazo		
- Préstamos	285.900,56	285.900,56
ACTIVOS OPERATIVOS	794.538,01	651.718,46
Activos Operativos Promedio	723.128,24	723.128,24

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Tabla # 9

AÑOS	2018	2019
Utilidad Neta Activos Totales Promedio	<u>-12560</u> 869828,82	<u>456,5</u> 939719,02
RENTABILIDAD DE LOS ACTIVOS TOTALES	-0,014440	0,000486
Cálculo de los activos totales promedio		
Activo Total	799.938,61	939.719,02
Activos Totales Promedio		869.828,82

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Como se puede observar en la primera tabla la Cooperativa de Transportes urbano Ciudad del Valle de Portoviejo está obteniendo utilidad en las operaciones que realiza estas son la recolección diaria de aportes de los socios y cobro por los productos y servicios que se les brinda con precios especiales e incluso a crédito cuyos valores son -

144.176,78 para el año 2018 y 197044.89 para el año 2019, habiendo una diferencia de 52868.11, estos datos reflejan que en el año 2019 aumento la generación de ingresos e incrementaron los gastos de la compañía, sin embargo la rentabilidad de los activos operativos de la entidad es de 0.19 y 0.27 respectivamente, lo que quiere decir que la rentabilidad que está obteniendo la cooperativa proviene actividad principal que ella realiza, pero a su vez de las actividades secundarias que es el otorgamiento de préstamos a socios y las inversiones a corto plazo, pero la ser relativamente baja en la segunda tabla se incluyen los valores totales del activos pero también solo la utilidad neta, lo cual evidencia que la empresa no está siendo rentable, ya que da como resultado una rentabilidad de los activos de -0.014 para el año 2018 y 0.000048 para el año 2019. De lo anteriormente descrito podemos decir que durante los periodos evaluados los ingresos de la entidad no alcanzan para cubrir los gastos de la organización por ello deberían tratar de afianzar el cobro a sus socios y de ser posible realizar más actividades secundarias autorizadas por la junta y las leyes vigentes.

Tabla # 10

AÑOS	2018	2019
<u>Utilidad Neta</u>	<u>-12.560,00</u>	<u>456,50</u>
Capital Promedio Contable	325.622,00	325.622,00
RENTABILIDAD DEL CAPITAL	-0,038572332	0,001401932
Cálculo del Capital Contable promedio		
Capital Contable	325.622,00	325.622,00
Capital Contable Promedio		325.622,00

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

Elaborador por: Autoras del trabajo de titulación

Como podemos observar en la tabla la rentabilidad del capital es de -0.038572332 para el año 2018 y de 0.00140193 para el año 2019, notándose un incremento, esto por el aumento de los ingresos de los cuales existen los provenientes a recaudación de préstamos a los socios cabe aclarar que esta no es la actividad principal de la cooperativa, pero es la que genera ingresos y ayuda a cubrir los gastos de la misma.

9.3. Análisis de las encuestas y cuestionarios de control interno aplicados a empleados y directivos

Al realizar un análisis de las entrevistas y cuestionarios de control interno se logró encontrar las siguientes eventualidades:

COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO "CIUDAD DEL VALLE DE PORTOVIEJO"			
HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			
COMPONENTE	CONDICIÓN	EFEECTO	RECOMENDACIONES
CONTROL INTERNO GLOBAL	Se determinó que no se encuentran plenamente definidas las funciones del personal, ya que no se cuenta con un manual de funciones	existe duplicación de funciones que contribuyen a problemas con pérdida de tiempo y desorganización lo cual repercute en la supervisión de las cuentas por cobrar y los inventarios de la cooperativa	Se recomienda la implementación de un manual de funciones actualizado
	Los objetivos de la entidad se establecen empíricamente	Con lo cual no tienen un punto de referencia para trabajar en equipo	Se debe establecer no solo el presupuesto sino además hacia donde se quiere llegar como organización.
EFFECTIVO	En la cooperativa de transporte se determina que no se realizan arqueos periódicos y muchos de ellos no se encuentran respaldados con documentación válida y firmas respectivas	Lo que podría ocasionar que la información no sea fiable.	Designar una persona responsable de realizar arqueos de caja y de fondo de caja chica, y emitir políticas que permitan el control de estos fondos y se especifique los documentos que serán válidos y sustenten gastos.
	Al revisar la información de la cooperativa se determina que existen	Lo que podría ocasionar pagos duplicados por falta de control.	Se debe implementar controles y además acciones correctivas

	pagos de socios que no se encuentran con sello de cancelado		
CAJA CHICA	Se determina que la cooperativa no cuenta por políticas para el manejo de fondos de caja chica y acceso al efectivo.	lo que podría ocasionar que el dinero no se lo esté destinando para los fines propios de la cooperativa y que exista mal manejo de estos, además que lo supervise y maneje la misma persona con lo cual la información es poco fiable	Elaborar políticas para el manejo de fondos y socializarlas con todo el personal de la cooperativa.
CUENTAS POR COBRAR	Dentro del manejo de cuentas por cobrar los registros no se encuentran con una ubicación poco accesible, además no se realiza los depósitos oportunamente, y los arqueos y confirmaciones solo se realizan por solicitud de la autoridades no periódicamente	Situación que ocasiona que la información respecto a las conciliaciones de cuentas por cobrar no sea oportuna y genera inconvenientes con los socios al momento de cancelar.	Se debe considerar establecer procedimientos de control que abarquen todas las áreas críticas de la organización
GASTOS OPERACIONES	En ocasiones se realizan contratos o adquisiciones sin realizar el cuadro comparativo de cotizaciones previo, no se le asigna formalmente los activos fijos a los usuarios o empleados responsables	Las adquisiciones en ocasiones no cuenta con las firmas de autorización, y los empleados no contribuyen en el ciudades de los bienes debido a que no tienen responsabilidad Formal.	Al igual que en otras áreas la entidad requiere establecer procedimientos globales de control interno.

Esta Cooperativa de Transporte Urbano, en un corto plazo si continúa manteniendo un inadecuado proceso financiero y contable disminuirá su capital de trabajo, los fondos disponibles para cubrir los pasivos serán insuficientes con lo que se puede ocasionar una disminución drástica en los resultados económicos y más aún en la rentabilidad de la institución. Sería demasiado sorprendente que una Institución con tantos años de tradición y estabilidad se encuentre en esta problemática.

Dentro de Cooperativa las fases del proceso administrativo y asignación de responsabilidades es fundamental ya que visualiza el comportamiento del talento humano dentro de la empresa, la capacidad de cumplir deberes y obligaciones que están encomendadas por la autoridad de la empresa para cada una de ellas, es por eso que al analizar este punto considera la importancia ya que ayudara a seleccionar al personal para un adecuado funcionamiento.

Por otra parte el que la Cooperativa de Transportes no cuente con un Sistema de Control Interno ha hecho que no se puedan anticipar, identificar, y reaccionar a los eventos que afectan a la rentabilidad de la entidad ya que al no existir políticas y procedimientos de control interno que permitan identificar las acciones que deben realizar todo el personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas y que ayuden a realizar de manera correcta las cosas, se ha producido una deficiente gestión de los recursos, ocasionando pérdidas lo que se convierte en un gasto adicional para la entidad y por ende disminuye la utilidad del ejercicio contable.

9.4. Influencia del sistema de control interno en la rentabilidad de la Cooperativa Ciudad del Valle de Portoviejo

Con la finalidad de dar a conocer los factores que están afectando la rentabilidad de la Cooperativa de Transportes Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo” y sabiendo con el análisis de rentabilidad presentado anteriormente que la generación de la rentabilidad de la cooperativa está dada principalmente con los préstamos y servicios que brinda a los sus socios, se pudo identificar que el factor que está afectando directamente a la rentabilidad es la entrega de préstamos y pago de cuotas administrativas ya que al realizar estos existe perdidas de efectivo mismas que se encuentran registradas en el estado de resultados, para lo cual sería indispensable que se corrija el cometimiento de errores que se producen en este proceso.

Además se debe tener en consideración que al no existir un sistema de control interno se está realizando empíricamente la gestión de riesgos de cobro de estos créditos

a los socios que a pesar de ser propios e internos generan un interés, por otra parte la falta de ejercer control de las actividades evidencia que solo se conozcan resultados al final del periodo y no durante el mismo para tomar acciones correctivas, abre resaltar que hay factores que influyen en esta relación de la rentabilidad y el control interno como se evidencian a continuación:

- Según las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA), Registro Oficial No. 530, de septiembre del 2008. En el numeral 8 manifiesta que el término Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. Sin embargo, dentro de la Cooperativa objeto de estudio no se ha realizado la estructuración de controles interno y tampoco se socializa los reglamentos de tal forma que evidencia una falencia en este aspecto que termina afectando la parte contable.
- El sistema de control interno se ajusta a las **Normas Internacionales de Contabilidad (NIC 1)**, que son un conjunto de estándares con el fin de establecer cómo deben presentarse los estados financieros va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:
 - a) El ambiente de control significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:
 - La función del consejo de directores y sus comités.
 - Filosofía y estilo operativo de la administración.

- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
 - Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de funciones.
- b) Procedimientos de control significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.
- c) Los procedimientos específicos de control incluyen:
- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
 - Verificar la exactitud aritmética de los registros
 - Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre: cambios a programas de computadora y acceso a archivos de datos
 - Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
 - Aprobar y controlar documentos.
 - Comparar datos internos con fuentes externas de información.
 - Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
 - Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
 - Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

La información financiera que proviene de contabilidad de la Cooperativa de Buses urbanos Ciudad del Valle a su vez esta es un sistema de información que inicia con el registro organizado de las operaciones que afectan económicamente a la empresa y es la base para proporcionar información financiera estructurada a fin de que los diferentes usuarios la empleen para toma de decisiones, la información financiera es de tipo cuantitativo, se expresa en términos monetarios y muestra los logros en la operación, las inversiones y los financiamientos que una entidad tiene con el tiempo y permite proporcionar información útil para la toma de decisiones. Su manifestación fundamental, se enfoca esencialmente en proveer información que permita evaluar el desenvolvimiento de la entidad, así como proporcionar elementos de juicios para estimar el comportamiento futuro de los flujos de efectivo, entre otros aspectos.

Para obtener dicha información se cuenta con un sistema de captación de las operaciones que mide, clasifica, registra y resume con claridad en términos de dinero, las transacciones y hechos de carácter financiero. De esta manera la administración cuenta con una fuente de información que ha permitido: coordinar las actividades; Captar, medir, planear y controlar las operaciones diarias; estudiar las fases del negocio y proyectos específicos; así como contar con un sistema de información central que ha servido a los interesados en la empresa, como son los propietarios, acreedores, empleados, posibles inversionistas o público en general.

- **Sus procesos contables**

En la Cooperativa de Buses urbanos Ciudad del Valle de la ciudad de Portoviejo, se considera, como un medio para comunicar información y no como un fin; su objetivo es proporcionar información sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones, los flujos de efectivo y el movimiento en el capital contable.

Donde los estados financieros se encuentran identificados en el Estado de situación financiera que proporciona información tanto de los recursos que tiene la empresa para operar (también llamados activos) y las deudas y compromisos que tiene y debe cumplir (también denominados pasivos) como de la inversión que tienen los accionistas en la empresa, incluyendo las utilidades que no han retirado de esta (llamada también capital contable), esta información se prepara a una fecha determinada.

Así mismo, el Estado de Resultados, presenta información en un periodo determinado, enfrentando a los ingresos, los costos y gastos en que se incurrieron para poder obtenerlos y calcular una utilidad o pérdida para ese periodo; muestra un resumen de los resultados de las operaciones de la empresa, si ganó o perdió durante el periodo en cuestión, la estructura del estado de resultados permite saber de dónde vinieron los ingresos y donde se gastó para con ello saber cómo se llegó a los resultados obtenidos.

En el Estado de Flujos de Efectivo, presenta las entradas y salidas de efectivo que resultan de las decisiones sobre las operaciones, las inversiones y la forma de financiamiento durante un periodo determinado.

En resumen, informa de donde viene y en que se usó el dinero en ese tiempo y el Estado de Variación en el Capital Contable, se expone información relacionada

con los cambios que se dieron durante el periodo en cada una de las cuentas que integran el capital contable, el cual representa la inversión de los accionistas.

- **Salvaguardas de los recursos de la Cooperativa**

Para la presente investigación se enfocó en analizar la rentabilidad de la Cooperativa de Buses urbanos Ciudad del Valle de la ciudad de Portoviejo, donde el análisis de la rentabilidad, se lo hace en evaluación del rendimiento sobre la inversión de la cooperativa.

Se enfoca en las fuentes y niveles de rentabilidad, e implica la identificación y la medición del impacto de varios generadores de rentabilidad. También incluye la evaluación de las dos fuentes principales de rentabilidad; márgenes (la porción de las ventas no compensadas por los costos) y rotación (utilización del capital), el análisis de la rentabilidad también se centra en las razones de cambio en la rentabilidad y en la sustentabilidad de las utilidades.

También incluye la evaluación de las dos fuentes principales de rentabilidad; márgenes (la porción de las ventas no compensadas por los costos) y rotación (utilización del capital), el análisis de la rentabilidad también se centra en las razones de cambio en la rentabilidad y en la sustentabilidad de las utilidades.

10. Informe de resultados

10.1. Conclusiones

Una vez analizados los resultados de la aplicación de las diferentes técnicas de investigación, en este punto dedicado a las conclusiones se realiza una exposición de la situación de la cooperativa desde diferentes puntos de vista o áreas analizadas, así como también la repercusión del control interno en la rentabilidad:

- La Cooperativa no cuenta con políticas de administración de efectivo, inversiones, manejo de las diferentes cuentas por lo cual debe cumplir con lo dispuesto en la NIC 8 políticas contables.
- Dentro de las cuentas por cobrar no se realizan revisiones periódicas que permitan conocer la situación de los socios.
- La principal fuente de ingresos de la cooperativa son los aportes administrativos de los socios, y el 4% que obtiene de rendimiento al venderle combustible si demás insumos a los mismos socios,
- Dentro del Análisis de la rentabilidad se evidencia una brecha significativa de la misma ya que es mínimo el porcentaje en este indicador, evidenciando que no se están realizando los controles para garantizar los pagos a tiempo de los socios y con ello no solo tener rentabilidad si no liquidez.

10.2. Recomendaciones

Las conclusiones obtenidas en la investigación desarrollada la cual tiene como principal objetivo elaborar una propuesta de Control Interno basado en Políticas y Procedimientos para la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo; permitieron establecer las siguientes recomendaciones:

- El Gerente de la Cooperativa de transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo debe establecer políticas de control interno a fin de que estas ayuden a la realización de las actividades para minimizar riesgos que en la ejecución de estas se presentan, teniendo que actualizarlas de acuerdo a las necesidades de la compañía con el propósito de salvaguardar adecuadamente los recursos de esta
- Para complementar lo anteriormente expuesto se deben plantear procedimientos, ya que para cumplir correctamente una política es necesario la realizar una serie de pasos ordenados en cada una de las actividades de la empresa, especificando claramente el responsable de llevarlos a cabo, de tal manera que se puedan controlar eficientemente desde la generación hasta el registro de las transacciones
- Sabiendo que la rentabilidad de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo” está siendo obtenida por los préstamos otorgados a los socios y los bienes que se proveen a los mismos, sería importante que se fijen lineamientos para el buen manejo de esta actividad, sobre todo en lo que tiene que ver con el cobro de estos, utilizando herramientas como antigüedad de saldos y fijando tasas de interés por mora, para evitar el incremento de pagos tardíos porque al no haber una ordenanza para el tratamiento de estos casos, se puede dar lugar a que la empresa pierda liquidez
- Las Autoridades de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo” deberán tomar en cuenta el aplicar un Modelo de Control Interno basado en Políticas y Procedimientos Contables, para mejorar la realización de sus actividades y así minimizar la ocurrencia y detectar a tiempo los errores.

- Finalmente al aplicarse este modelo todos los empleados de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo” deberán consultar permanentemente los manuales para conocer sus actividades y responsabilidades, además se debe examinar continuamente el manual, para de ésta manera adecuarlo y actualizarlo conforme a los cambios que experimente la organización.

10.3. Propuesta de control interno para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano Ciudad del Valle de Portoviejo

1. Institución ejecutora

Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”.

2. Beneficiarios

Socios, Administración y personal de la cooperativa

3. Ubicación

La Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo” se encuentra ubicada en la Provincia Manabí, Ciudad de Portoviejo

4. Equipo técnico responsable

Investigadoras: Polanco Vera Shirley Stefania

Santana Cedeño Jessica Alicia

Tutora: Lcda. Jessica Monserrate Ubillus Macías Mg. Sc.

Revisora: Lcda. Shirley Elizabeth Pizarro Anchundia Mg. Sc.

5. Antecedentes de la propuesta

El Manual de Políticas y Procedimientos Contables es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detalladoe integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios en el caso de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo” no existen políticas y procedimientos expresados por escrito dentro de la

organización que les permita conocer cuáles son las actividades a desempeñar en el puesto que ocupa. El contacto del día a día laboral y la experiencia de directivos anteriores es lo que les ha permitido a los trabajadores desarrollar sus funciones, existe cierta incomodidad en el personal al manifestar que en algunas ocasiones realizan actividades que no son de su competencia. La falta de un manual ha hecho que existan factores que afectan a la rentabilidad de la empresa debido al mal manejo de ciertas cuentas como es el deficiente control del efectivo situación que preocupa a los directivos de la entidad por lo que aseguran sería beneficioso la creación de un manual de políticas y procedimientos de control interno ya que ayudaría a disminuir las falencias internas sobre todo aquellas que tienen que ver con el dinero que es en donde más problemas existe.

6. Justificación

La propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos de control interno permitirá una mejor coordinación de funciones al ser desempeñadas de una mejor forma las obligaciones de los empleados, estableciendo entonces un ambiente en el que éstos o cualquier persona que ingrese nuevo a la organización se sienta con agrado de realizar su trabajo proporcionado así un ambiente laboral más agradable. Además, permitirá salvaguardar de mejor manera los activos de la empresa ya que al estar estos bien protegidos se evitará que la entidad obtenga pérdida de dinero ayudando así a la rentabilidad de la empresa.

7. Objetivos General

Diseñar un Modelo de control interno basado en políticas y procedimientos para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”

8. Objetivos Específicos

- Elaborar los organigramas estructural y funcional de la empresa para establecer jerarquías y responsabilidades a fin de mejorar el control interno de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”
- Crear políticas y procedimientos de control interno para mejorar el desempeño ~~l~~ de cada uno de los integrantes del departamento administrativo y de contabilidad de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”.

9. Análisis de factibilidad

La posibilidad de la implementación y puesta en marcha de la propuesta se fundamenta en los siguientes aspectos:

- **Factibilidad Institucional:** se visualiza en la voluntad de los miembros directivos y de los socios para tomar en consideración cada uno de los aspectos a exponer en el manual de políticas y procedimientos de control interno.
- **Factibilidad Técnica- Operativa:** existen los recursos económicos, materiales y tecnológicos para el desarrollo de la propuesta.
- **Factibilidad Social:** cada uno de los miembros del departamento de administración y contabilidad están dispuestos a contribuir con el cumplimiento del manual de políticas y procedimiento ya que esto contribuirá a disminuir las falencias internas y por ende mejorará el funcionamiento de la entidad.

10. Metodología - modelo operativo

El Modelo de Control Interno basado de políticas y procedimientos constituye una herramienta importante en la búsqueda de mantener controles preventivos, que permitan minimizar situaciones futuras o existentes en el desarrollo del trabajo con el fin de orientar al talento humano y a la vez salvaguardar los activos de la Cooperativa de Transportes. Este modelo tiene tres fases y estas son:

Fase 1.- Identificación de las actividades que se realizan en la compañía

Fase 2.- Diagnóstico Preliminar

Fase 3.- Modelo de Control Interno

- **FASE 1.- Identificación de los procesos que se realizan en la compañía**

Se han podido identificar que los procesos que se realizan dentro de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo” son los siguientes:

- Proceso de gasto
- Proceso de préstamos extraordinarios
- Proceso de préstamos ordinarios
- Proceso de préstamos emergentes
- Proceso de cobro de préstamos
- Proceso de cobros de tarjetas de trabajo
- Proceso de pago de sueldos

- **FASE 2.- Diagnóstico Preliminar**

Para formarnos un diagnóstico de la empresa se realizó una evaluación de control interno a base cuestionarios aplicables a los procesos de la cooperativa dentro del punto 8 y 9 del trabajo de titulación.

- **FASE 3.- Modelo de Control Interno**

Después de haber realizado el diagnóstico del control interno de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”, se llegó a determinar los controles que se deben implementar de forma urgente para mejorar el mismo.

- **Para los gastos**

- La creación de un documento en el que conste la autorización del gasto
- Crear un documento en el que consten los egresos y sea entregado diariamente a la gerencia
- Designar a una persona para que realice las retenciones en la fuente en todos los pagos que se efectúan en la Cooperativa
- Fijar los procedimientos para realizar un gasto
- Crear políticas y procedimientos para controlar al personal

- **Para los préstamos a socios**

- Crear una política para que todos los préstamos emergentes sean entregados mediante cheque
- Crear un documento para que se realicen análisis de antigüedad de saldos
- Implantar política para que se determinen periódicamente los vencimientos de cuentas exigibles a los socios y para que se realicen provisiones para estas.
- Crear una política para que se realicen llamadas telefónicas para recordar al socio el pago de su cuota
- Crear una política para que se prepare un expediente de crédito para cada socio
- Crear una política para que antes de realizar un nuevo préstamo se revise que el socio no tenga una deuda anterior por préstamo
- Crear una política para en el caso de vencimiento de una cuota se aplique una tasa de interés por mora
- Fijar los procesos para la realización de los préstamos

- **Para los ingresos**

- Segregar adecuadamente las funciones entre la emisión, cobro y contabilización de ingresos
- Crear un documento en el que consten los ingresos y sea entregado diariamente a gerencia
- Crear políticas para que todos los cobros se realicen en la oficina administrativa
- Fijar los procedimientos para los ingresos
- Crear políticas y procedimientos para el manejo de las tarjetas de trabajo

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			CODIGO 001
Título: CAJA			Área: Administrativa Y Contable
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
<p>PROPÓSITO</p> <p>Implantar hábitos para el correcto manejo del efectivo a fin de evitar inconvenientes generados por errores en el manejo de esta cuenta.</p> <p>OBJETIVO</p> <p>Controlar la eficiencia de los activos (caja), para bajar los niveles de riesgo interno en la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”.</p> <p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Gerente</p> <p>Asegurarse que este procedimiento del manejo de caja se cumpla de forma correcta y eficiente.</p> <p>Dar el entrenamiento de este procedimiento</p> <p>Asegurarse que haya un mejoramiento continuo a este procedimiento</p> <p>Recaudador y Contador</p> <p>Cumplir estrictamente lo descrito en este procedimiento</p> <p>Sugerir mejoramiento a este procedimiento</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 002	
Título: CAJA		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
<p>POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todos los ingresos de dinero deberán estar sustentados con un documento que incluyan las firmas de la persona que recibe y de la que realiza el pago - Todos los desembolsos de dinero deberán estar autorizados por gerencia mediante proformas y deberán ser apoyados con facturas o documentos originales, no aceptándose bajo ninguna circunstancia fotocopias. - Contabilidad es responsable de realizar las retenciones que se originen <ul style="list-style-type: none"> - Está totalmente prohibido otorgar préstamos personales con fondos provenientes de caja. - Al finalizar el día se realizará un cierre de caja - El Recaudador es el responsable de firmar los cierres de caja. - Se llenarán los cierres con letra clara y se enviarán diariamente a gerencia en un sobre de manila - Juntamente con el cierre de caja se debe enviar todos los documentos que sustentan las entradas y salidas de dinero - Los valores generados en caja se registrarán en el sistema realizando los respectivos asientos contables - Ningún documento podrá tener alteraciones, tachones, enmendaduras. - Toda la documentación deberá ser archivada de forma cronológica - Periódicamente y sin previo aviso se realizará por parte de cualquier funcionario que designe el Gerente una “auditoría” a caja, verificando que la suma del dinero en efectivo más todas las facturas y comprobantes sea igual al valor total de caja - Los depósitos de lo recaudado se realizarán máximo en la mañana del día siguiente 			
Elaborado por:	Revisado por :		

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 003	
Título: CAJA		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Contador		<p>Ingresos de Caja por préstamos a socios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Busca en el sistema el nombre del socio para identificar el valor de la cuota de préstamo a cancelar • Imprime el comprobante de pago de préstamo (dos copias) • Firma el contador y el socio • Entrega la original al socio para su cancelación y archiva la copia <p>Ingresos de caja por cobro de tarjetas de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contador verifica el nombre del socio e imprime el comprobante de pago de tarjeta (dos copias) • Firma el contador y el socio • Entrega la original al socio para su cancelación y archiva la copia 	
Recaudador		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el comprobante de pago con el dinero • Cuenta el dinero o verifica el valor del cheque 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 003	
Título: CAJA		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Recaudador		<ul style="list-style-type: none"> • Llena el ingreso de caja con las respectivas firmas • Pone el sello de cancelado en el comprobante de pago y le entrega al socio • Archiva el ingreso de caja 	
Gerente		Egresos de Caja <ul style="list-style-type: none"> • Recibe la petición del gasto con las proformas correspondientes • Emite la autorización con su respectiva firma • Entrega la una copia del documento al recaudador 	
Recaudador		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de gerencia la autorización del gasto • Realiza el egreso de caja con las respectivas firmas • Entrega el dinero • Archiva el egreso de caja y la autorización de gasto • Recibe la factura y las retenciones efectuadas • Entrega a contabilidad el egreso de caja, la autorización las facturas y retenciones 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 006	
Título: CAJA		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Contabilidad		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de recaudación el egreso de caja, la autorización las facturas y retenciones • Revisa que todos estos comprobantes estén en orden • Realiza el correspondiente registro • Archiva los documentos 	
Recaudador		<p>Cierre de Caja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta el dinero de la recaudación por préstamos y venta de las tarjetas de trabajo • Elabora Cierre Pre impreso llenando todas sus especificaciones, según con la correspondiente copia de respaldo • Llena una papeleta de depósito con los correspondientes datos • Empaca en una funda transparente el dinero para entregarlo conjuntamente con las dos copias del cierre de caja, las facturas y documentos de respaldo y la papeleta de depósito al gerente. • Recibe la copia del cierre de caja firmada por recepción del gerente • Archiva el documento 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 007	
Título: CAJA		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Recaudador		<ul style="list-style-type: none"> • Al siguiente día realiza el depósito de lo recaudado • Entrega el comprobante de depósito a contabilidad para su correspondiente registro y archivo 	
Gerente		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el dinero con el cierre de caja y los demás documentos en presencia de la contadora • Revisa que el dinero este completo y lo guarda en la caja fuerte • Firma el cierre de caja y entrega la copia al recaudador • Entrega a la contadora los documentos para su correspondiente registro en el sistema • Entrega al siguiente día el dinero y la papeleta de depósito al recaudador para su deposito 	
Contador		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la documentación correspondiente y coteja con sus archivos • Realiza los respectivos asientos contables • Archiva las facturas y retenciones de ser el caso 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			CODIGO 008
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS			Área: Administrativa Y Contable
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
<p>PROPÓSITO</p> <p>Implantar hábitos para el correcto otorgamiento de préstamos a socios y sus cobranzas a fin de evitar inconvenientes generados por errores en el manejo de esta cuenta.</p> <p>OBJETIVO</p> <p>Controlar la eficiencia de los activos (Préstamos a Socios), para bajar los niveles de riesgo interno en la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”.</p> <p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Gerente</p> <p>Asegurarse que este procedimiento del manejo de préstamos a socios y sus cobranzas se cumpla de forma correcta y eficiente.</p> <p>Dar el entrenamiento de este procedimiento</p> <p>Asegurarse que haya un mejoramiento continuo a este procedimiento</p> <p>Recaudador, Contador, Secretario, Comité de Crédito y Consejo de Vigilancia</p> <p>Cumplir estrictamente lo descrito en este procedimiento</p> <p>Sugerir mejoramiento a este procedimiento</p>			

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			CODIGO 009
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS			Área: Administrativa Y Contable
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los préstamos a los socios deben ser autorizados por gerencia - Para que un socio obtenga un préstamo debe ser calificado como tal y estar al día en sus obligaciones - Por todo otorgamiento de préstamo se debe elaborar un documento firmado por ambas partes (socio y gerente) - Se debe elaborar un expediente de créditos por cada cliente, este debe contener un historial de préstamos realizados y su puntualidad en el pago - Los préstamos deben ser entregados mediante cheque - Se deberá controlar periódicamente las cuentas vencidas, a través de la elaboración de un informe de antigüedad de saldos. contabilidad deberá generar reportes a diario. - Se realizará recordatorios a los socios mediante llamadas telefónicas antes y después del vencimiento de las cuotas - Se debe realizar provisión para cuentas incobrables del 1% sobre los créditos en el ejercicio que se encuentran pendientes de pago - No se podrán realizar nuevos préstamos a los socios que no han terminado de cancelar préstamos anteriores - La tasa de interés que se aplicará en los préstamos será del 10% anual - La tasa de interés por mora será del 1% anual - Los préstamos emergentes no podrán ser mayores a \$2000 se entregarán hasta tres veces al año con un máximo de tiempo para su cancelación de hasta tres meses. - Los préstamos ordinarios serán de hasta \$10.000,00 con un tiempo máximo de hasta 24 meses 			

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			CODIGO 0010
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS			Área: Administrativa Y Contable
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
<ul style="list-style-type: none"> - Los préstamos extraordinarios se realizarán únicamente para cambios de unidad dependiendo del año se entregará hasta un monto de \$25.000,00 hasta 48 meses - El pago de la cuota y de intereses será mensual - Después de una cuota vencida a los ocho días hábiles posteriores se le retendrá al socio la tarjeta de trabajo y se cobrará el recargo respectivo - Si el socio cancela anticipadamente el préstamo, se le descontará la totalidad de intereses correspondientes a las cuotas restantes no vencidas - Los pagos por préstamos deben realizarse únicamente en las oficinas administrativas, a través del recaudador - Se podrá realizar refinanciamiento del préstamo en el caso de que el socio caiga en mora y se llegue a un acuerdo entre ambas partes, brindándole la facilidad de ampliar el plazo o ajustar la cuota de pago que el socio está dispuesto a pagar - Se podrá realizar una reestructuración del préstamo cuando el cliente solicite el ajuste de su cuota para disminuir o ampliar el plazo de pago - La única garantía de los préstamos que realizan los socios son los certificados de aportación - Los préstamos ordinarios se atenderán de acuerdo al número de solicitud y a la fecha y los extraordinarios se entregarán máximo a los ocho días hábiles siguientes de la reunión de la Comisión de Crédito - Para solicitar un préstamo extraordinario el socio deberá presentar el contrato de compra-venta de la unidad legalizado o la promesa de compra venta de la unidad notariada 			

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 0011	
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Contador		Préstamos Emergentes <ul style="list-style-type: none"> • Busca en el sistema el nombre del socio para comprobar que sea socio calificado y que se encuentre al día. • Elabora la solicitud de préstamo emergente con la cantidad solicitada • Imprime la solicitud de préstamo emergente y hace firmar al socio • Envía la solicitud a gerencia, si esta es aprobada continua con el proceso y si es negada informa de esto al socio y descarta la solicitud • Después de la aprobación llena el cheque con los datos y el valor solicitado y una letra de cambio • Envía la solicitud, la letra de cambio y el respectivo cheque a gerencia para que sea firmado • Recibe de gerencia toda la documentación y el cheque firmado • Hace firmar al socio la letra de cambio 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 0012	
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Contador		<ul style="list-style-type: none"> • Entrega el cheque al socio • Realiza los asientos contables y el auxiliar de préstamos a socios • Archiva la documentación 	
Gerente		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de contabilidad la solicitud de préstamo de emergencia • Analiza la solicitud • Aprueba o niega el préstamo • Firma el documento • Envía la solicitud del préstamo a contabilidad • Revisa que el valor del cheque sea igual al de la solicitud y al de la letra de cambio • Firma el cheque • Envía la documentación a contabilidad 	
Contador		<p>Préstamos Ordinarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Busca en el sistema el nombre del socio para comprobar que sea socio calificado y que se encuentre al día. • Elabora la solicitud de préstamo con la cantidad solicitada • Imprime la solicitud de préstamo y hace firmar al socio 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO	
		0013	
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS		Área:	
		Administrativa Y Contable	
No. Revisión:	Sustituye a:	Razón de la Revisión:	Vigente desde:
00	NINGUNA	NINGUNA	

RESPONSABLE	PROCESO	
	N°	DETALLE
Contador		<ul style="list-style-type: none"> • Envía la solicitud a gerencia • Recibe del Comité de Crédito la solicitud de préstamo si esta es aprobada continua con el proceso y si es negada informa de esto al socio y descarta la solicitud • Realiza los descuentos necesarios si el socio no se encuentra al día y adjunta los respectivos respaldos de ser el caso y llena el cheque con el valor y los datos correspondientes • Llena el pagaré con todos los datos correspondientes • Envía en una carpeta la solicitud el informe de descuentos con sus respectivos respaldos de ser el caso, el cheque y el pagaré al Concejo de Vigilancia para su revisión. • Recibe el cheque firmado de gerencia con toda la documentación • Hace firmar el pagaré al socio y entrega el cheque • Realiza los asientos contables y el auxiliar de préstamos a socios

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 0014	
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Contador		<ul style="list-style-type: none"> • Archiva la documentación 	
Gerente		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de contabilidad la solicitud de préstamo • Llena el informe de gerencia incluida en la solicitud de préstamo • Firma el informe de gerencia • Envía la solicitud de préstamo al Comité de Crédito • Recibe del Concejo de Vigilancia la solicitud, el informe de descuentos con sus respectivos respaldos de ser el caso, el pagare y el cheque para ser firmado • Revisa que el valor del cheque sea igual al de la solicitud menos los descuentos de ser el caso y verifica el valor del pagare • Firma el cheque • Envía la documentación a contabilidad 	
Comité de Crédito		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de Gerencia la solicitud de préstamo • Revisa el número y la fecha de solicitud para identificar si la solicitud debe ser tratada el día de la reunión • Sesiona 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 0015	
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Comité de Crédito		<ul style="list-style-type: none"> • Resuelve aprobar o negar la solicitud de crédito • Llena la resolución incluida en la solicitud de préstamo • Firma el Presidente, Secretario y Vocal de la Comisión • Envía a contabilidad la solicitud de préstamo 	
Consejo de Vigilancia		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de contabilidad la solicitud de préstamo el informe de descuentos con sus respectivos respaldos de ser el caso, el cheque y el pagaré. • Revisa que la documentación sea correcta y que no exista tachones, errores ni enmendaduras • Envía a gerencia la solicitud de préstamo, el informe de descuentos con sus respectivos respaldos de ser el caso, el pagare y el cheque para ser firmado 	
Contador		Préstamos Extraordinarios <ul style="list-style-type: none"> • Busca en el sistema el nombre del socio para comprobar que sea socio calificado y que se encuentre al día. 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 0016	
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Contador		<ul style="list-style-type: none"> • Solicita al socio el contrato de compra-venta legalizado o a falta de este la promesa de compra-venta de la unidad notariada • Elabora la solicitud de préstamo con la cantidad solicitada • Imprime la solicitud de préstamo y hace firmar al socio • Envía la solicitud a gerencia • Recibe del Comité de Crédito la solicitud de préstamo si esta es aprobada continua con el proceso y si es negada informa de esto al socio y descarta la solicitud • Realiza los descuentos necesarios si el socio no se encuentra al día y adjunta los respectivos respaldos de ser el caso y llena el cheque con el valor y los datos correspondientes • Llena el pagaré con todos los datos correspondientes • Envía la solicitud el informe de descuentos con sus respectivos respaldos de ser el caso, 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 0017	
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Contador		<p>el cheque y el pagaré al Consejo de Vigilancia para su revisión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe el cheque firmado de gerencia con toda la documentación • Hace firmar el pagaré al socio y entrega el cheque • Realiza los asientos contables y el auxiliar de préstamos a socios • Archiva la documentación 	
Gerente		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de contabilidad la solicitud de préstamo • Llena el informe de gerencia incluida en la solicitud de préstamo • Firma el informe de gerencia • Envía la solicitud de préstamo al Comité de Crédito • Recibe del Concejo de Vigilancia la solicitud, el informe de descuentos con sus respectivos respaldos de ser el caso, el pagaré y el cheque para ser firmado • Revisa que el valor del cheque sea igual al de la solicitud menos los descuentos de ser el 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			CODIGO 0018
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS			Área: Administrativa Y Contable
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
PROCESO			
RESPONSABLE	N°	DETALLE	
Gerente		caso y verifica el valor del pagaré <ul style="list-style-type: none"> • Firma el cheque • Envía la documentación a contabilidad 	
Comité de Crédito		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de Gerencia la solicitud de préstamo • Sesiona • Resuelve aprobar o negar la solicitud de crédito • Llena la resolución incluida en la solicitud de préstamo • Firma el Presidente, Secretario y Vocal de la Comisión • Envía a contabilidad la solicitud de préstamo 	
Consejo de Vigilancia		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de contabilidad la solicitud de préstamo el informe de descuentos con sus respectivos respaldos de ser el caso, el cheque y el pagaré. • Revisa que la documentación sea correcta y que no exista tachones, errores ni enmendaduras • Envía a gerencia la solicitud de préstamo, el informe de descuentos con sus respectivos 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 019	
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Consejo de Vigilancia		respaldos de ser el caso, el pagare y el cheque para ser firmado	
Contador		Cobro de préstamos a socios <ul style="list-style-type: none"> • Realiza el informe de antigüedad de saldos mensualmente • Entrega a secretaría la lista de los socios que deben acercarse a cancelar el préstamo • Cuando el socio se acerque a las oficinas administrativas para la cancelación de la cuota busca en el sistema el nombre del sociopara identificar el valor de la cuota de préstamo a cancelar • Imprime el comprobante de pago de préstamo (dos copias) • Firma el contador y el socio • Entrega la original al socio para su cancelación y archiva la copia • Recibe de secretaría la lista de socios con las observaciones en caso de haberlas • Una vez transcurridos los ocho días de vencimiento de la cuota 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 0020	
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Contador		elabora la lista de socios que no han cancelado la cuota de préstamo y la envía gerencia	
Secretaría		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de contabilidad la lista de los socios que deben acercarse a cancelar el préstamo • Realiza las llamadas telefónicas para solicitarles que se acerquen a cancelar la cuota del préstamo acordada • Regresa la lista de los socios con las observaciones en caso de haberlas 	
Recaudador		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el comprobante de pago con el dinero • Cuenta el dinero o verifica el valor del cheque • Llena el ingreso de caja con las respectivas firmas • Pone el sello de cancelado en el comprobante de pago y le entrega al socio • Archiva el ingreso de caja 	
Gerencia		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de contabilidad la lista de socios que no han cancelado la cuota de préstamo • Realiza las llamadas telefónicas a los socios y les notifica que sus tarjetas de trabajo serán 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 0021	
Título: PRÉSTAMOS A SOCIOS Y COBRANZAS		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Gerencia		retenidas por incumplimiento al pago de la cuota de préstamo <ul style="list-style-type: none"> • Llega a un acuerdo con el socio para la cancelación inmediata de la cuota • Si no llega a un acuerdo remite la lista de los socios que han caído en mora al Comité de Crédito 	
Comité de Crédito		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la lista de los socios que han caído en mora • Les solicitan acercarse a las oficinas para llegar a un acuerdo • Estudian el caso y aprueban una reestructuración o refinanciación del préstamo • Si no existe ningún tipo de solución proceden a hacer efectiva la garantía de los certificados de aportación 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			CODIGO 0021
Título: TARJETAS DE TRABAJO			Área: Administrativa Y Contable
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
<p>PROPOSITO</p> <p>Implantar hábitos para el correcto manejo de tarjetas de trabajo a fin de evitar inconvenientes generados por errores en el manejo de esta cuenta.</p> <p>OBJETIVO</p> <p>Controlar la eficiencia de los activos (Tarjetas por Cobrar), para bajar los niveles de riesgo interno en la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”.</p> <p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Gerente</p> <p>Asegurarse que este procedimiento del manejo de tarjetas de trabajo se cumpla de forma correcta y eficiente.</p> <p>Dar el entrenamiento de este procedimiento</p> <p>Asegurarse que haya un mejoramiento continuo a este procedimiento</p> <p>Recaudador y Contador</p> <p>Cumplir estrictamente lo descrito en este procedimiento</p> <p>Sugerir mejoramiento a este procedimiento</p>			

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			CODIGO 0022
Título: TARJETAS DE TRABAJO			Área: Administrativa Y Contable
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
<p>POLÍTICAS</p> <p>Es obligación del socio adquirir las tarjetas de trabajo diariamente</p> <p>Cada tarjeta de trabajo tendrá un valor, mismo que será acordada y aprobada por la Asamblea General de Socios</p> <p>El valor de la tarjeta de trabajo debe ser cancelado en efectivo</p> <p>Las tarjetas de trabajo deberán ser pre numeradas, el número de la tarjeta corresponderá al del número de socio</p> <p>En la tarjeta de trabajo deberá constar la fecha así: dd/mm/aa</p> <p>Las tarjetas de trabajo serán adquiridas en las oficinas administrativas de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo” el día anterior a la fecha de circulación, en el caso del fin de semana deberán adquirir las tarjetas el día viernes.</p> <p>En cada ruta habrá una persona encargada de picar la tarjeta de trabajo para controlar el tiempo y el cumplimiento de las rutas</p> <p>El socio al no adquirir la tarjeta de trabajo no podrá circular y cumplir con sus rutas y será sancionado con la suspensión de la actividad de la unidad por tres días y el 200% del valor de la tarjeta</p> <p>Se deberá llevar un control de entradas y salidas de tarjetas de trabajo, así como un registro de pagos por cada socio</p> <p>De las aportaciones diarias realizadas por los socios a través de las tarjetas de trabajo se destinará un porcentaje para el pago del personal y gastos varios, esto será controlado por el concejo de vigilancia y registrado por contabilidad</p> <p>Al final del año se le entregara a cada socio el valor de sus aportaciones diarias que realizaron a través de la adquisición de las tarjetas de trabajo</p>			

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 0023	
Título: TARJETAS DE TRABAJO		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Contador		Cobro por tarjetas de trabajo El contador verifica el nombre del socio e imprime el comprobante de pago de tarjeta (dos copias) Firma el contador y el socio Entrega la original al socio para su cancelación y archiva la copia	
Recaudador		Recibe el comprobante de pago con el dinero Cuenta el dinero o verifica el valor del cheque Llena el ingreso de caja con las respectivas firmas Pone el sello de cancelado en el comprobante de pago y le entrega al socio conjuntamente con la tarjeta de trabajo Archiva el ingreso de caja	
Recaudador		Control de Tarjetas de Trabajo Al finalizar el día el recaudador presenta a contabilidad un informe de tarjetas de trabajo y las tarjetas sobrantes de ser el caso	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO 0024	
Título: TARJETAS DE TRABAJO		Área: Administrativa Y Contable	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:

RESPONSABLE	PROCESO	
	N°	DETALLE
Contador		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe del recaudador el informe de tarjetas de trabajo y las tarjetas sobrantes de ser el caso y lo coteja con sus registros • Realiza el respectivo registro de las tarjetas vendidas en la ficha de entradas y salidas de tarjetas de trabajo • Realiza los respectivos asientos contables • Informa a gerencia en el caso de haber socios que no han cumplido con la aportación diaria
Gerencia		<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia recibe de contabilidad los nombres de los socios que han incumplido con el pago de las tarjetas • Hace efectiva las sanciones correspondientes al caso.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			CODIGO
Título: REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL			Área: Administrativa
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
<p>PROPÓSITO</p> <p>Implantar hábitos para el correcto manejo del recurso humano a fin de evitar inconvenientes generados por la mala administración de este recurso</p> <p>OBJETIVO</p> <p>Controlar las entradas y salidas del personal, para comprobar el cumplimiento del horario de trabajo de los colaboradores de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”</p> <p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Gerente</p> <p>Asegurarse que este procedimiento de registro y control de personal se cumpla de forma correcta y eficiente.</p> <p>Dar el entrenamiento de este procedimiento</p> <p>Asegurarse que haya un mejoramiento continuo a este procedimiento</p> <p>Personal</p> <p>Lo establecido en el presente documento será obligatorio y de observancia general para todos los trabajadores del Área Administrativa y Contable de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”</p>			

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO	
Título: REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL		Área: Administrativa	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
<p>POLÍTICAS</p> <p>Todo el personal debe marcar la hora de entrada y salida diariamente</p> <p>Todo el personal debe cumplir con el horario de trabajo estipulado de ocho horas diarias</p> <p>Todo el personal tendrá una tolerancia de diez minutos para registrar su entrada al inicio de su jornada de trabajo</p> <p>Todo cambio de jornada o de horario de trabajo será autorizado por gerencia</p> <p>El gerente es el único que puede autorizar la justificación de omisión de entrada o salida de personal causada por motivos personales</p> <p>Cuando a un trabajador se le haya encomendado realizar una actividad fuera de las oficinas de trabajo y por tal motivo no pueda registrar su entrada o salida, el gerente justificará su ausencia, constando esto en observaciones</p> <p>En el mes solo podrán ser justificadas como máximo dos omisiones de entrada o salida a un mismo trabajador por motivos personales, excepto por maternidad y lactancia para lo cual se deberá actuar de acuerdo a la ley (CODIGO DE TRABAJO Art. 152)</p> <p>Toda omisión de entrada o salida o inasistencia que no sea justificada por el trabajador con el documento correspondiente de ser el caso, en el término de dos días hábiles posteriores, será considerada como falta injustificada y se procederá al descuento nominal de un día de trabajo.</p> <p>Todo permiso deberá estar respaldado por una papeleta de autorización de salida</p> <p>El parte diario de asistencia deberá estar ubicado en secretaria quien se convierte en el custodio de estos documentos, diez minutos antes de la hora de entrada y a la hora de salida hasta diez minutos más tarde</p>			

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO	
Título: REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL		Área: Administrativa	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	PROCESO	
	N°	DETALLE
Secretaría		<p>Registro del ingreso del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubica el parte diario de asistencia en el escritorio después de haber inscrito en este documento la fecha, diez minutos antes de la hora de ingreso • Verifica que la persona que ingresa los datos lo realice correctamente y que la hora inscrita en el documento este de acuerdo a la hora exacta de su ingreso • Transcurridos los diez minutos de tolerancia posteriores a la hora de ingreso, retira la hoja del escritorio y la guarda <p>Registro de salidas del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubica el parte diario de asistencia en el escritorio a la hora de salida • Verifica que la persona que ingresa los datos lo realice correctamente y que la hora inscrita en el documento este de acuerdo a la hora exacta de su salida • Transcurridos los diez minutos posteriores a

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO	
Título: REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL		Área: Administrativa	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Secretaría		la hora de salida, retira la hoja del escritorio y la guarda para entregarla al día siguiente a contabilidad con las observaciones en caso de haberlas	
Contabilidad		<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de secretaría el parte diario de asistencia • En el caso de que no exista ninguna observación archiva el documento y concluye el proceso • En el caso de existir alguna observación continua con el proceso así: Recibe de gerencia la papeleta de autorización de salida en caso de q esta haya sido solicitada por un trabajador • En caso de no haber sido solicitada ni autorizada la salida del trabajador y transcurrido los dos días para su justificación, procede a realizar los descuentos respectivos • Archiva la documentación y realiza los respectivos asientos contables 	
Gerente		<ul style="list-style-type: none"> • Autoriza o niega la petición de salida o permiso realizada por el trabajador 	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO	
Título: REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL		Área: Administrativa	
No. Revisión: 00	Sustituye a: NINGUNA	Razón de la Revisión: NINGUNA	Vigente desde:
RESPONSABLE	PROCESO		
	N°	DETALLE	
Gerente		<ul style="list-style-type: none"> • Si no es autorizada la salida finaliza el proceso • Si es autorizada la salida continua el proceso así: llena la papeleta de autorización de salida con las respectivas firmas • La envía a contabilidad para su archivo y registro. <p>Nota: en el caso de maternidad y lactancia se deberá actuar de acuerdo a la ley</p>	

- **ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta de solución realizada en el presente trabajo de investigación se gestionará de la siguiente manera:

Investigadoras: Diseñar el manual de políticas y procedimientos de control interno para las cuentas: caja, préstamos y cobranzas, tarjetas de trabajo y control y registro de personal, acorde a las necesidades de la Cooperativa de Transportes Urbano “Ciudad del Valle de Portoviejo”.

Gerente: Otorgar y facilitar la autorización para q la investigadora obtenga la información requerida de manera oportuna de tal manera que pueda ayudar al diseño del manual de políticas y procedimientos interno a fin de que este proporcione herramientas útiles para la mejora de los procesos internos en la Cooperativa, además deberá asegurarse del cumplimiento eficiente de los procedimientos y solicitar a todos los trabajadores propuestas de mejora para los mismos.

Contabilidad: Colaborar con la entrega oportuna y clara de la información para el diseño y puesta en marcha del manual de políticas y procedimientos de control interno.

Secretaría y Recaudación: Proporcionar información relevante e importante para la elaboración del manual.

11. Presupuesto

RUBRO	CANTIDAD	VALORES EN DÓLARES	
		UNITARIO	TOTAL USD
Hojas Bond	3 resmas	4,00	12,00
Tinta de impresora	2 cartuchos	25,00	50,00
Fotocopias	150	0,03	4,50
Internet	120 horas	1,50	180,00
Movilización	25 pasajes	3,00	75,00
Alimentación	15 almuerzos	5,00	75,00
Otros gastos			28,50
TOTAL			425,00

12. Cronograma Valorado

VIDAS	2020												2021												RECURSOS	COSTO TOTAL USD																		
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL						MAYO				JUNIO				JULIO									
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	HUMANOS	MATERIALES	OTROS			
producción del trabajo de																																									Autoras del Anteproyecto	Papel Impresora computadora Cds.	Movilización, alimentación	3000
información en campo																																									Autoras del trabajo de titulación	Papel Impresora computadora	Movilización, alimentación	6000
selección de copilada																																									Autoras del trabajo de titulación	Papel Impresora computadora	Movilización, alimentación	5000
interpretación de																																									Autoras del trabajo de titulación	Papel Impresora computadora		3500
informe escrito del																																									Autoras del trabajo de titulación	Material de oficina, impresión, Cds	Movilización	6000
trabajo de titulación																																									Autoras del trabajo de titulación	Papel Impresora computadora	Movilización	3000
trabajo de repositorio de la UTM																																									Autoras del trabajo de titulación	Material de oficina.	Internet	1500
defensa del trabajo																																									Autoras del trabajo de titulación, tribunal de defensa, tutor	Material de oficina, Diapositivas, Impresiones	Proyector	9000
y acompañamiento																																									Autoras y tutor del trabajo de titulación	Papel Impresora computadora	Movilización, Impresiones, internet	5500
																																									TOTAL			425,00

13. Bibliografía

- Fabre Campozano, S. L. (2018). CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ. *Observatorio de a economía Latinoamericana*.
- Aguilar. (2013). *Importancia del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO)*. Madrid, España: Editorial Ateneo.
- Aguirre. (2016). *Implementación de normas de las normas de los controles onternos sistematizados*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Kapeluz.
- Aguirre Choix , R. (Marzo de 2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *El Buzón de Pacioli*(76), 1-17.
- Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1-17. Obtenido de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-
- Albanese, D. E. (2012). ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS: APLICACIÓN DE UNA MATRIZ DE RIESGO EN EL MARCO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS. *Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos* , 206-215.
- Alcarria. (2011). *Contabilidad Financiera las NIC 1*. Lion, Francia: Editores Aedos.
- Altieri. (2014). *Importancia de los sistema contables en empresas de transportación en Sinaloabaja las NIC 1*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Luz y Vida.
- Amez. (2017). *La rentabilidad financiera en ek sector de la trasmportación en Perú*. Lima, Perú: Editorial El Limeño.
- Arellano. (2017). *Importancia de los sistema contables en empresas de transportación en Sinaloa*. Sinaloa, México: Editorial Labores.
- Barandiaran, R. (2008). *Diccionario de Terminos Financieros* . USA: Trillas .
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno Teoría y aplicación práctica*. Barcelona .
- Bonilla. (10 de Octubre de 2011). <http://www.luisbonilla.com/contabilidad/apuntescontables/informacionfinanciera.htm> . Obtenido de Que son los procesos contables.
- Bordon. (2015). *Los controles internos y su aplicación tecnologico en las organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Tompsom.
- Bordon. (2015). *Los controles internos y su aplicación tecnologico en las organizaciones de transporte en Argentina*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Tompsom.
- Bravo Palacios , G. (2019). *El control interno y su incidencia en el área de crédito y cobranza De la Cooperativa De Ahorro y Crédito Agrícola Junín LTDA*. Jipijapa: UNESUM.

- Carrasco , M. (2013). México : UNEMI .
- Cepeda. (2015). *Importancia del control interno en empresas*. Aguas Calientes,México: Editorial AlfaOmega.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito La Inmaculada . (2012). Reglamento interno . Ecuador .
- Fernández. (11 de Mayo de 2012). www.soeduc.cl/apuntes/concepto%20de%20auditoria.doc . Obtenido de Apuntes de auditoría.
- Fiorillo , C., Goslin , D., & Chamasrour , V. (2012). *Técnicas de cobranzas y recuperación de cartera a partir de la crisis* . Mexico : DELOITTE.
- García. (2019). *Presidente de la Cooperativa de Transporte Urbano de la Ciudad del Valle*. Portoviejo, Ecuador: Datos de de conformación de Cooperativa.
- Gitman, L. (2010). "*Principios de Administracion Financiera* " , . Mexico: Edit Pearson Educacion.
- Graham , J. (2010). *Finanzas Corporativas: EL vinculo entre la teroria y lo que las empresas hacen* . Cengage Learning M.
- Greco , O. (2013). *Diccionario Preciso de Economía*. Buenos Aires: Edit. Florida Valletta.
- Guaman. (2013). *Importancia de la sistematización de los procedimientos contables en las empresas*. Lima, Perú: Editorial Ramírez.
- Jerez.E. (2016). *Análisis de Marco Integrado del control Interno y su rentabilidad en la Empresa de Transporte Urbano Acacia Norte*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica del Litoral.
- Lara, A. (2015). *Toma el control de tu negocio* . Biblioteca Avante.
- Ley de Cooperativas. (2001). *Reglamento General de la Ley de Cooperativas*. Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria . (10 de mayo de 2011). Título I . *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria* ;. Quito : Registro Oficial.
- Manco Posada, J. (2014). *ELEMENTOS BÁSICOS DEL CONTROL, LA AUDITORÍA Y LA REVISORÍA FISCAL*. Autores Editores.
- Mantilla. (2014). *La rentabilidad y el control interno en el sector de la transportación en España*. Madrid, España: Editorial Aedos.
- Mantilla. (2014). *Los recursos contables. Sistematización del control interno para información financiera real*. Madrid, España: Editorial Aedos.
- Mantilla, S. (2013). *Control interno informe COSO (4ta ed.)*. Bogotá: ECOE ediciones.
- Molina, S., & Fernández Aguado, J. (2015). *El ciclo de crédito*. Madrid: LID.

- Morales Patiño, J. D. (s.f.). *Revisión del control interno*. Obtenido de <https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/5toSemestre/Revisi%C3%B3n%20de%20control%20interno/-Control%20interno.pdf>
- Pelazas Manso, Á. (2015). *Planificación de la auditoría*. España: Paraninfo S.A. .
- Porras. (12 de Junio de 2010). <http://vhabril.wikispaces.com/file/view/T%C3%A9cnicas+e+Instrumentos+de+Investigaci%C3%B3n+-+Abril+PhD.pdf/196828002/T%C3%A9cnicas%20e%20Instrumentos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20-%20Abril%20PhD.pdf> .
- Rivas Márquez , G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4, 115-119.
- Rodríguez. (2015). *La sistematización de la información contable en las empresas de transporte*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Facultad de Auditoría y Contabilidad.
- Rodríguez. (2015). *La sistematización de la información contable en las empresas de transporte Rectina*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Facultad de Auditoría y Contabilidad.
- Sabando. (2015). *Los procesos internos contable de las empresas de transporte*. Ambato, Ecuador: Universidad de Tungurahua. Facultad de Auditoría.
- Sánchez, S. (2015). *Procedimientos de Control Interno para alcanzar su óptimo rendimiento de los recursos financieros en la Empresa Dimar*. México D.F.: Editorial Trillas.
- Sapienta. (2011). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México D.F.: Editorial Panamericana Editorial S.A.
- Scott Besley, E. (2009). *Fundamentos de administración financiera*. México .
- SRI. (2019). *Registro de Registro Unico de Contribuyentes de la Ciudad del Valle de Portoviejo*. Portoviejo, Ecuador: Servicio de Rentas Internas.
- Suárez. (2013). *Importancia de la Sistematización del control interno en las organizaciones*. México D.F.: Editorial Omega.
- Zambrano Zambrano , M. J., & Zambrano Zambrano , M. V. (2016). *Evaluación de control interno al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del Cantón Bolívar Ltda. Durante el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014*. Portoviejo: UTM.
- Zavala Oña , S. (2016). *control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato .

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TRABAJO DE TITULACIÓN

Estimado señor(a), personal que intervienen en los procesos internos de la Cooperativa de Buses Urbanos “Ciudad del Valle de Portoviejo”

La información que se obtenga es necesaria para mi trabajo de grado titulado
“EVALUAR EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE BUSES URBANOS “CIUDAD DEL
VALLE DE PORTOVIEJO”, EN EL PERIODO 2018-2019”.

La presente entrevista es netamente académica por lo que solicito la mayor sinceridad y objetividad al responder cada una de las preguntas.

1. ¿Conoce Ud. la forma en que la empresa está obteniendo rentabilidad? Explique
2. ¿Conoce usted el porcentaje de rentabilidad que generaron los activos en los años 2018 y 2019? ¿Cuál es?
3. ¿Considera Ud. que los activos se encuentran debidamente salvaguardados a fin de contribuir a la rentabilidad de la empresa? Porque.
4. ¿Conoce usted el porcentaje de rentabilidad que obtuvo el patrimonio en los años 2018 y 2018? Indique
5. ¿Considera Ud. que la rentabilidad obtenida va acorde al patrimonio invertido?
5. De acuerdo con sus respuestas a las preguntas anteriores ¿considera usted que la inaplicación de las Políticas y procedimientos de control interno está afectando a la rentabilidad?
6. ¿A su criterio cuales considera Ud. que son los factores que afectan la rentabilidad de la empresa?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!