



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad
y Auditoría CPA.**

Tema:

**“El control interno y la toma de decisiones en la Cooperativa de Transportes
Ambato, en el año 2015”**

Autora: López Ortiz, Jessica Maribel

Tutora: Eco. Álvarez Jiménez, Elsy Marcela

Ambato-Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Elsy Marcela Álvarez Jiménez, con cédula de identidad N° 1802820454, en mi calidad de Tutora del Análisis de Caso sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES AMBATO, EN EL AÑO 2015”** desarrollado por Jessica Maribel López Ortiz, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Noviembre del 2016

LA TUTORA



Eco. Elsy Marcela Álvarez Jiménez

CI. 1802820454

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jessica Maribel López Ortiz, con cédula de identidad N°. 1804979274, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES AMBATO, EN EL AÑO 2015”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Noviembre del 2016

AUTORA



Jessica Maribel López Ortiz

C.I. 1804979274

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Análisis de Caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este Análisis de Caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Noviembre del 2016

AUTORA



Jessica Maribel López Ortiz

C.I. 1804979274

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: “EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES AMBATO, EN EL AÑO 2015”, elaborado por Jessica Maribel López Ortiz, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Noviembre del 2016



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dra. Mayra Bedoya.

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Mario Rubio.

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente Análisis de Caso va dedicado a mis padres Edwin López y Gladyz Ortiz, quienes con su gran amor y esfuerzo han guiado mis pasos por el camino de la superación y responsabilidad, para poder alcanzar las metas que me he propuesto a lo largo de mi existencia.

Así también a mis hermanos Patricio y Brittany, a quienes amo y comparto alegrías día a día.

Jessica Maribel López Ortiz

AGRADECIMIENTO

El más grande agradecimiento a Dios quien es el gestor de mi capacidad para realizar este Análisis de Caso, a la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, por haberme abierto las puertas, para seguir con mi carrera profesional, a mi tutora la Eco. Elsy Álvarez quien tuvo la paciencia de guiarme y orientarme en el desarrollo de la presente investigación, y a mis padres Edwin López y Gladys Ortiz quienes con su amor me apoyaron siempre.

Jessica Maribel López Ortiz

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES AMBATO, EN EL AÑO 2015”.

AUTORA: Jessica Maribel López Ortiz.

TUTORA: Elsy Marcela Álvarez Jiménez.

FECHA: Noviembre del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo investigativo tiene el propósito fundamental de responder al problema detectado el mismo que se detalla como: “Las inadecuadas políticas y procedimientos en la contabilización de recursos en la Cooperativa de Transportes Ambato”, uno de los puntos clave, pues al tener un control interno eficiente esto obliga al Consejo de Administración a tomar decisiones alejadas de la realidad financiera y económica de la entidad, todo esto obliga a la entidad a tomar medidas y proponer técnicas de control adecuadas, en este caso se utilizó el método gráfico para determinar el control interno, y examinar los procesos actuales para reestructurarlos.

En la actualidad el control interno, ayuda a direccionar las actividades administrativas, económicas y financieras de entidades de transporte, en este caso la Cooperativa de Transportes Ambato, además garantiza la eficiencia y eficacia en la gestión contable, para mejorar la situación contable interna, y la gestión con el objetivo de prevenir errores, y salvaguardar los recursos materiales y monetarios de la misma.

El aporte principal del presente trabajo constituye en mejorar el la rentabilidad de la entidad mediante la organización de cada una de las actividades y tareas que efectúan los colaboradores y socios, pues mediante la aplicación de los componentes de control interno, y el cumplimiento de objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento de normativas la entidad crecerá y mejorará sus procesos internos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONTROL INTERNO, MÉTODO GRÁFICO, INFORME COSO, EFICIENCIA, EFICACIA.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT

ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “THE CONTROL INTERNAL AND DECISION MAKING IN THE COOPERATIVE TRANSPORT AMBATO, IN THE YEAR 2015”.

AUTHOR: Jessica Maribel López Ortiz

TUTOR: Eco. Elsy Marcela Álvarez Jiménez

DATE: November del 2016

ABSTRACT

The investigative work has the primary purpose of responding to the problem detected the same listed as: "the inadequate policies and procedures in the accounting of resources in the Cooperativa de Transportes Ambato", one of the key points, as having an efficient internal control this forces the governing body to take decisions away from the financial and economic reality of the entity all this requires the entity to take action and propose appropriate control techniques, in this case the graphic method was used to determine the internal control, and examine the current processes to restructure them.

Currently internal control, help to address administrative, economic and financial activities of transport entities, in this case the Cooperativa de Transportes Ambato, also ensures the efficiency and effectiveness in the management accounting, to improve internal accounting and management with the aim of preventing errors, and safeguard the material and monetary resources of the same.

The main contribution of this work is to improve the profitability of the entity through the Organization of each of the activities and tasks that employees and partners, carried out through the application of the components of internal control,

and compliance objectives operational, financial and compliance entity will grow and improve their internal processes.

KEYWORDS: INTERNAL, GRAPHIC METHOD, CONTROL COSO, EFFICIENCY, EFFECTIVENESS REVIEW.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
IDENTIFICACIÓN DE CASO O CASOS A ESTUDIAR	3
1.1 Identificación de caso.....	3
1.2 Descripción y formulación del problema	3
1.3 Justificación	13
1.4 Objetivos.....	13
CAPÍTULO II.....	15
2.1 Antecedentes investigativos	15
.2. Fundamentación científico técnica	18
2.2.1 Categorías Fundamentales.....	18
2.2.2 Subordinación Conceptual	18
2.2.2.1 Variable Independiente	18
2.2.2.2 Variable dependiente.....	19
2.2.2. Conceptualización Variable Independiente:	19
2.2.2.1 Control Interno.....	19
2.2.2.2 Auditoría Interna	23
2.2.2.3 Auditoría	24

2.2.3. Conceptualización Variable Dependiente:.....	25
2.2.3.1 Toma de decisiones	25
2.2.3.2 Proceso Administrativo	28
2.2.3.3 Gestión Administrativa	29
2.3. Preguntas directrices	30
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. Modalidad, enfoque y nivel de la investigación	31
3.2. Población, muestra, unidad de investigación.....	32
3.3. Operacionalización de las Variables.....	33
3.3.1 Variable Independiente: Control Interno	33
3.3.2 Variable Dependiente: Toma de decisiones.....	36
3.4 Plan de recolección de información.....	38
3.4.1 Procesamiento y análisis	38
3.4.2 Plan de análisis e interpretación de resultados.....	38
CAPÍTULO IV	39
RESULTADOS	39
4.1. Principales resultados obtenidos del diagnóstico.....	39
4.2. Comprobación preguntas directrices	64
4.3. Conclusiones	655
4.4. Recomendaciones.....	66
CAPÍTULO V	67
PROPUESTA	67
5. Tema	67
5.1 Metodología de la propuesta de solución	67
5.2.1 FASE I: Diagnóstico Inicial	70
5.2.1.1 Reseña Histórica.....	70
5.2.1.2 Misión.....	73
5.2.1.3 Visión.....	73
5.2.1.4 Logo de la Entidad	74
5.2.1.5 Valores corporativos	74
5.2.1.6 Estructura Organizacional	75
5.2.1.7 Funciones y responsabilidades	77

5.2.2 FASE II: Procedimientos de control contable y COSO I.....	84
5.2.2.1 Procedimiento para el registro de los egresos de pagos a socios de la entidad y por actividad de traslado de las encomiendas	84
5.2.2.2 Procedimiento para el pago a proveedores por bienes y servicios adquiridos por la entidad	86
5.2.2.4 Procedimiento de control interno para el pago de nómina.....	90
5.2.2.5 Procedimiento para el pago de las obligaciones patronales con el IESS.....	92
5.2.2.6 Procedimiento para el pago del impuesto a la renta (SRI).....	94
5.2.3 Documentación y Registro	96
5.2.3.1 Comprobante de Ingreso de Efectivo	96
5.2.4 Constatación Física de los Activos.....	104
5.2.4.1 Objetivo.....	104
5.2.4.2 Distribución.....	104
5.2.4.3 Instrucciones:	104
5.2.4.4 Datos de uso obligatorio:.....	104
5.2.5 Procedimientos de Control interno (COSO I) según método gráfico.....	105
5.2.5.1 Flujogramas o Diagramas de Flujo para la Cooperativa de Transportes Ambato	105
5.2.6 FASE III: INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO CONTROL Y CUSTODIA DE LOS ACTIVOS FIJOS DE LA ENTIDAD.	114
5.2.6.1 Objetivo.....	114
5.2.6.2 Etapa I: Ingreso de los Activos Fijos.....	114
5.2.6.3 Modalidades de ingreso de los activos fijos	114
5.2.6.4 Etapa II: Vida útil.....	118
5.2.6.5 Etapa III: Baja de activos fijos	119
Referencias Bibliográficas	121

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1 Cooperativas de Transporte en el Ecuador.....	4
Tabla N° 2 Cooperativas de Transporte en Tungurahua.....	7
Tabla N° 3 Cooperativas de Transporte en Ambato por parroquias.....	8
Tabla N° 4 Cooperativas de Transporte en la parroquia La Merced del cantón Ambato.....	10
Tabla N° 5 Población de la Cooperativa Ambato	32
Tabla N° 6 Variable Independiente: Control Interno	33
Tabla N° 7 Variable Dependiente: Toma de decisiones	36
Tabla N° 8 Cree usted que la atención brindada por la entidad es la más adecuada?39	39
Tabla N° 9 ¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben recibir capacitaciones sobre atención al cliente?.....	40
Tabla N° 10 ¿Considera usted que las decisiones tomadas por la Gerencia ha ayudado a la entidad a crecer a través de los años?	41
Tabla N° 11 ¿Los controles adoptados en la entidad aseguran el cumplimiento de las acciones de la gerencia?.....	42
Tabla N° 12 ¿Se evalúa el cumplimiento de las aportaciones de los socios y el correspondiente pago?.....	43
Tabla N° 13 ¿Los servicios que oferta la entidad satisfacen completamente las necesidades de sus clientes?.....	44
Tabla N° 14 ¿Se informa a los socios de la entidad la situación económico- financiera al finalizar cada período?	45
Tabla N° 15 ¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben involucrarse en las decisiones que se tomen para el cumplimiento de los objetivos planteados?	46
Tabla N° 16 ¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados en el plan anual de trabajo?.....	47
Tabla N° 17 ¿Considera usted necesario que se vigile de forma constante el trabajo realizado por el personal administrativo de la entidad?	48
Tabla N° 18 ¿Qué aspectos cree usted se deberían tomar en cuenta para mejorar el desarrollo y fortalecimiento de la Cooperativa?	49
Tabla N° 19 ¿Califique el nivel de responsabilidad de los directivos y socios de la entidad?	50
Tabla N° 20 ¿Se entrega de forma periódica informes económicos de la entidad a los socios?	51
Tabla N° 21 ¿Cómo considera usted el nivel de comunicación entre directivos y socios de la entidad?.....	52

Tabla N° 22 ¿Está usted de acuerdo con el porcentaje de beneficios que la Cooperativa le asigna cada año por concepto de utilidades?	53
Tabla N° 23 ¿Está usted de acuerdo con que se implemente un Manual de control Interno en la entidad para optimizar los procesos administrativos?	55
Tabla N° 24 ¿Considera usted que el manejo de Control Interno ayudará a mejorar la toma de decisiones en la Cooperativa?	56
Tabla N° 25 ¿Se selecciona varias alternativas de solución, para mermar los conflictos internos de las decisiones tomadas por Gerencia?	57
Tabla N° 26 ¿Se toma decisiones unánimes en la entidad?	58
Tabla N° 27 ¿De qué manera benefician las decisiones tomadas en la cooperativa?	59
Tabla N° 28 ¿De qué forma se involucran a los socios en la toma de decisiones?....	60
Tabla N° 29 ¿De qué dependen las decisiones que se toman en la entidad?	61
Tabla N° 30 ¿Considera que las decisiones tomadas en la entidad deberían tener otro punto de vista?	62
Tabla N° 31 ¿En las reuniones del Consejo de Administración se ha llegado a consensos?.....	63
Tabla N° 32 Comprobación preguntas directrices	64
Tabla N° 33 Modelo Operativo de propuesta	67
Tabla N° 34 Funciones y responsabilidades	77
Tabla N° 35 Presidente de la cooperativa	77
Tabla N° 36 Gerente de la cooperativa	78
Tabla N° 37 Asesor legal	79
Tabla N° 38 Secretaria	80
Tabla N° 39 Contador	81
Tabla N° 40 Auxiliar de contabilidad	82
Tabla N° 41 Bodeguero.....	83
Tabla N° 42 Comprobante de Ingreso de Efectivo	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1 Cooperativas en el Ecuador bajo la SEPS	5
Gráfico N° 2 Cooperativas en Tungurahua bajo la SEPS	7
Gráfico N° 3 Cooperativas en Ambato por parroquias bajo la SEPS	9
Gráfico N° 4 Árbol de Problemas	12
Gráfico N° 5 Categorías Fundamentales	18
Gráfico N° 6 Variable independiente	18
Gráfico N° 7 Variable dependiente	19
Gráfico N° 8 ¿Cree usted que la atención brindada por la entidad es la más adecuada?	39
Gráfico N° 9 ¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben recibir capacitaciones sobre atención al cliente?	40
Gráfico N° 10 ¿Considera usted que las decisiones tomadas por la Gerencia ha ayudado a la entidad a crecer a través de los años?	41
Gráfico N° 11 ¿Los controles adoptados en la entidad aseguran el cumplimiento de las acciones de la gerencia?	42
Gráfico N° 12 ¿Se evalúa el cumplimiento de las aportaciones de los socios y el correspondiente pago?	43
Gráfico N° 13 ¿Los servicios que oferta la entidad satisfacen completamente las necesidades de sus clientes?	44
Gráfico N° 14 ¿Se informa a los socios de la entidad la situación económico-financiera al finalizar cada período?	45
Gráfico N° 15 ¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben involucrarse en las decisiones que se tomen para el cumplimiento de los objetivos planteados?	46
Gráfico N° 16 ¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados en el plan anual de trabajo?	47
Gráfico N° 17 ¿Considera usted necesario que se vigile de forma constante el trabajo realizado por el personal administrativo de la entidad?	48
Gráfico N° 18 ¿Qué aspectos cree usted se deberían tomar en cuenta para mejorar el desarrollo y fortalecimiento de la Cooperativa?	49
Gráfico N° 19 ¿Califique el nivel de responsabilidad de los directivos y socios de la entidad?	50
Gráfico N° 20 ¿Se entrega de forma periódica informes económicos de la entidad a los socios?	51
Gráfico N° 21 ¿Cómo considera usted el nivel de comunicación entre directivos y socios de la entidad?	52
Gráfico N° 22 ¿Está usted de acuerdo con el porcentaje de beneficios que la Cooperativa le asigna cada año por concepto de utilidades?	53

Gráfico N° 23	¿Está usted de acuerdo con que se implemente un Manual de control Interno en la entidad para optimizar los procesos administrativos?	55
Gráfico N° 24	¿Considera usted que el manejo de Control Interno ayudará a mejorar la toma de decisiones en la Cooperativa?	56
Gráfico N° 25	¿Se selecciona varias alternativas de solución, para mermar los conflictos internos de las decisiones tomadas por Gerencia?	57
Gráfico N° 26	¿Se toma decisiones unánimes en la entidad?	58
Gráfico N° 27	¿De qué manera benefician las decisiones tomadas en la cooperativa?	59
Gráfico N° 28	¿De qué forma se involucran a los socios en la toma de decisiones?	60
Gráfico N° 29	¿De qué dependen las decisiones que se toman en la entidad?	61
Gráfico N° 30	¿Considera que las decisiones tomadas en la entidad deberían tener otro punto de vista?	62
Gráfico N° 31	¿En las reuniones del Consejo de Administración se ha llegado a consensos?	63
Gráfico N° 32	Logo de la entidad	74
Gráfico N° 33	Organigrama Estructural	76
Gráfico N° 34	Diagrama de flujo del proceso de traslado de encomiendas.....	85
Gráfico N° 35	Diagrama de flujo del proceso de pago a proveedores.....	87
Gráfico N° 36	Diagrama de flujo del proceso de pago de servicios básicos	89
Gráfico N° 37	Diagrama de flujo del proceso de pago de nómina	91
Gráfico N° 38	Diagrama de flujo del proceso de pago de obligaciones patronales al IESS.....	93
Gráfico N° 39	Diagrama de flujo para del proceso de pago de impuestos al servicio de rentas internas.....	95
Gráfico N° 40	Diagrama de flujo del proceso de registro de ingresos de efectivo	99
Gráfico N° 41	Diagrama de flujo del proceso de ingresos por liquidación	101
Gráfico N° 42	Diagrama de flujo del proceso de ingresos por recaudación de cuotas de los socios	103
Gráfico N° 43	Diagrama de flujo para el proceso de recepción de mercadería por parte del cliente.....	107
Gráfico N° 44	Diagrama de flujo del proceso de elaboración de la guía de encomiendas.....	109
Gráfico N° 45	Diagrama de flujo para el procesos de despacho de encomiendas ...	111
Gráfico N° 46	Diagrama de flujo para el proceso de recepción de encomiendas....	113

INTRODUCCIÓN

La investigación busca hallar la incidencia que puede existir entre el control interno y la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Ambato, en el año 2015 por lo cual se determinará en primera instancia, que tanto conocen los empleados acerca de un control interno y como ayudará a la toma de decisiones. Lo esencial de esta investigación, es que sea un medio de consulta por tanto ayude en el área académica y empresarial, permitiendo a la alta gerencia poseer herramientas para afrontar el futuro y con unas adecuadas decisiones.

En la toma de decisiones la empresa no ha tomado relevancia para mejorar este aspecto que se plantea en este trabajo investigativo. Por esta razón es necesario utilizar herramientas para mejorar el control interno de la empresa y que ayude a mejorarla toma de decisiones para que pueda ser más competitiva. La organización de la investigación se encuentra desarrollada de la siguiente forma:

En el **Capítulo I** se plantea, la problemática que vive la Cooperativa de Transporte Ambato, esto a través del uso del gráfico árbol de problemas con las causas y efectos de las cuales se han generado tanto la variable independiente como la dependiente, además se ha planteado el objetivo general y específicos que se pretende alcanzar en la investigación.

En el Capítulo II contiene, el o marco teórico en la que se respalda la investigación, en el que se cita referencias de los autores con sus teorías que ayudan al sustento bibliográfico para el sustento y desarrollo de la investigación, además se diseña la hipótesis de estudio la cual será justificada posteriormente.

En el Capítulo III abarca la metodología de la investigación del estudio de la Cooperativa de Transporte Ambato, en donde se determina la modalidad, enfoque y nivel de investigación, la población y muestra, la operacionalización de variables y el plan de recolección y análisis de datos.

En el **Capítulo IV** se indican los principales resultados obtenidos, la comprobación de la hipótesis y se plantean conclusiones y recomendaciones.

En el **Capítulo V** se presenta el desarrollo de la propuesta en donde se realiza el diagnóstico inicial de la entidad, se efectúa la Aplicación del COSO I y se realiza el Instructivo para el manejo, control y custodia de los activos fijos.

CAPÍTULO I

IDENTIFICACIÓN DE CASO O CASOS A ESTUDIAR

1.1 Identificación de caso

“El Control interno y la toma de decisiones en la Cooperativa de Transportes Ambato, en el año 2015”

1.2 Descripción y formulación del problema

Contextualización macro

En Ecuador debido a la desigualdad económica social que no cubre las necesidades básicas surge el cooperativismo como una respuesta para mejorar las condiciones de vida de la sociedad.

La cooperación en Ecuador se remonta a épocas coloniales en donde esta era un factor importante, en la entonces República de Quito hoy República de Ecuador, se dieron pequeñas agrupaciones en beneficios familiares para posteriormente constituirse las asociaciones agrarias, encimando el cooperativismo en el país.

Las cooperativas son asociaciones autogestionarias, el proceso de toma de decisiones y la propiedad de los bienes pertenecen a todos los asociados en forma equitativa, entre ellas tenemos a las cooperativas de servicio aquí que se encuentran las de transportes que son un grupo de conductores o choferes profesionales, que deciden iniciar una organización conjunta para prestar un servicio más eficiente a la comunidad como es el de transporte de carga. (Guerra, 2011, pág. 2)

Así también, según (Da Ros, 2015, pág. 28) con respecto al sector cooperativista de servicios menciona que:

El sector cooperativista de servicios son las más numerosas representando el 61,4% del total nacional; siguiendo en orden de importancia las de consumo 15,2%, de crédito 14,3% y de producción 9.1%. Esa repartición pone de manifiesto cómo en el transcurso de más de quince años se han venido afianzando fundamentalmente las cooperativas de transporte y de ahorro y crédito.

En términos de membresía y comparando con datos de mediados de los 80 resulta que las cooperativas de ahorro y crédito ocupan actualmente el primer lugar con el 75% seguidas de consumo 14,6% de servicios 8,1% y producción 1,6%.

En el año 2011 se crea la nueva Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, según registro oficial N° 332 del 12 de septiembre del año 2012, que estableció que el sistema económico se integrará por las formas de organización económica y pública. Privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine, y que la economía popular y solidaria, se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios, y que dentro de su Art 7, determinó que las cooperativas de transporte deberán cumplir a más de los requisitos exigidos por la ley, un mínimo de socios y de capital, además que las cooperativas de transportes en cabeceras cantonales o parroquias con población de hasta 50.000 habitantes, deberán tener mínimo 20 socios y un monto equivalente a cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial, mientras que las cooperativas con población superior a 100.000 habitantes, tendrán como mínimo 60 socios y un monto mínimo equivalente a doscientos cuarenta salarios básicos unificados de capital social inicial.

Además dentro del Art. 28 referente a las Cooperativas de Servicios, se manifestó que estas organizaciones “son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, como trabajo asociativo, transporte, vendedores, autónomos, educación y salud” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014), es por este motivo que el sector de transporte empiezan a organizarse de mejor forma y estar controlados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En el país existen aproximadamente 1819 cooperativas de transportes en el Ecuador detalladas de la siguiente manera:

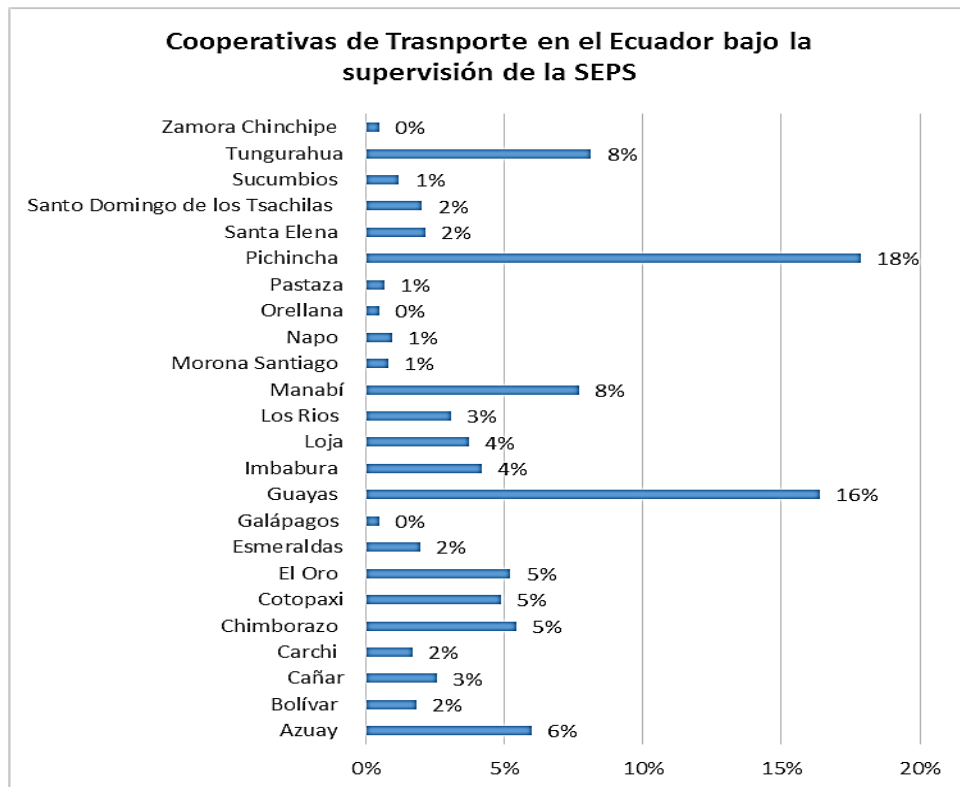
Tabla N° 1 Cooperativas de Transporte en el Ecuador

COOPERATIVAS DE TRANSPORTE EN EL ECUADOR BAJO LA SEPS			
N°			
1	Azuay	109	6%
2	Bolívar	33	2%
3	Cañar	47	3%
4	Carchi	31	2%
5	Chimborazo	99	5%
6	Cotopaxi	89	5%

7	El Oro	95	5%
8	Esmeraldas	36	2%
9	Galápagos	9	0%
10	Guayas	298	16%
11	Imbabura	76	4%
12	Loja	68	4%
13	Los Ríos	56	3%
14	Manabí	140	8%
15	Morona Santiago	15	1%
16	Napo	17	1%
17	Orellana	9	0%
18	Pastaza	12	1%
19	Pichincha	325	18%
20	Santa Elena	39	2%
21	Santo Domingo de los Tsáchilas	37	2%
22	Sucumbíos	22	1%
23	Tungurahua	148	8%
24	Zamora Chinchipe	9	0%
	Total Nacional	1819	100%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: López J, (2016)

Gráfico N° 1 Cooperativas en el Ecuador bajo la SEPS



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: López J, (2016)

Como se puede apreciar las provincias que concentran un mayor número de cooperativas de transporte son: Pichincha (18%), Guayas (16%), Tungurahua (8%), Manabí (8%), y Azuay (6%) que representan el 56% del todo el país, lo que significa que este sector se ha ido fortaleciendo en el transcurso de los años sin embargo y debido a que recién en el año 2011 con la emisión de la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria, se las empieza a controlar, y a pesar de esto aún no están completamente operando con controles internos que les faciliten tomar decisiones adecuadas.

Contextualización meso

Según (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2011) menciona que “la provincia de Tungurahua es considerada como una de las mayores fuerzas en los sectores económicos, en lo agrícola, ganadero, textil así como también la prestación de servicios entre los cuales está el de transporte”.

La provincia de Tungurahua se encuentra situada en la Sierra de Ecuador, tiene un gran atractivo cultural, cuenta con una población de 504.583 habitantes, en un área de 1,009 km². Entre las principales actividades económicas que realizan sus habitantes esta la prestación del servicio de transporte. Cuenta con varios modos de transporte público entre las Cooperativas de transporte urbanas se puede nombrar las siguientes: Tungurahua, Los Libertadores, Vía Flores, Manuelita Sáenz, Unión, Jerpazsol, entre otras llegando a ser un total de 378 unidades de transporte. (Carvajal, 2012, pág. 5)

El transporte en la Provincia de Tungurahua es de vital importancia puesto que el transporte público no puede desaparecer o disminuir ya que permite a las personas de la provincia trasladarse de un lugar a otro y cumplir con sus actividades. Por esto es importante la aplicación de un eficiente control interno financiero en la entidad que beneficie a socios, accionistas a la alta gerencia y usuarios del servicio. Además esto permitirá ser rentable y competitiva frente a otras cooperativas de transporte. Se observa que en la provincia de Tungurahua existen 148 cooperativas de transporte distribuidas de la siguiente manera:

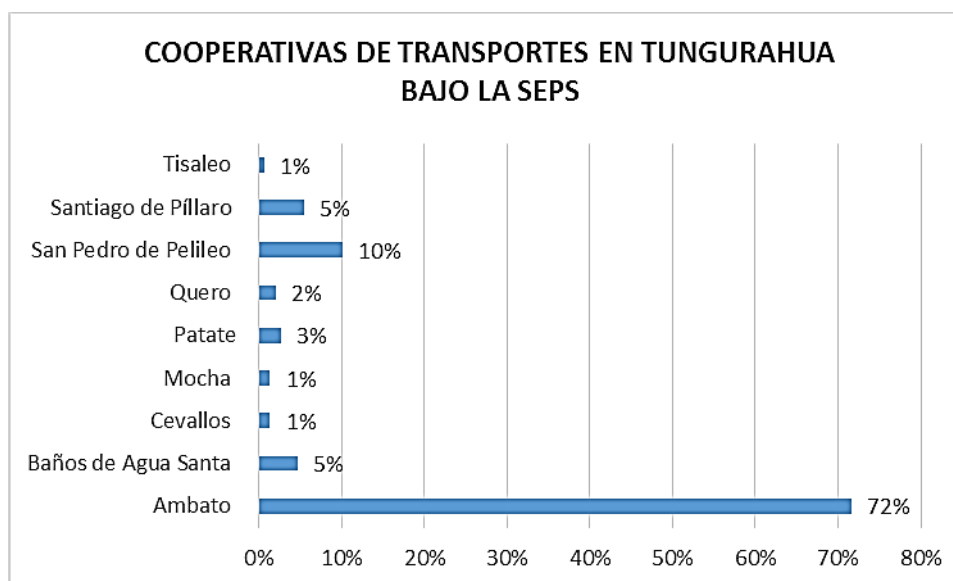
Tabla N° 2 Cooperativas de Transporte en Tungurahua

N°	COOPERATIVAS DE TRANSPORTE EN TUNGURAHUA BAJO LA SEPS		
1	Ambato	106	72%
2	Baños de Agua Santa	7	5%
3	Cevallos	2	1%
4	Mocha	2	1%
5	Patate	4	3%
6	Quero	3	2%
7	San Pedro de Pelileo	15	10%
8	Santiago de Píllaro	8	5%
9	Tisaleo	1	1%
	Total Nacional	148	100%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: López J, (2016)

Gráfico N° 2 Cooperativas en Tungurahua bajo la SEPS



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: López J, (2016)

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, los cantones que mayor representación poseen son Ambato con el 72% del total de las cooperativas de transporte, y el cantón San Pedro de Pelileo con 10%.

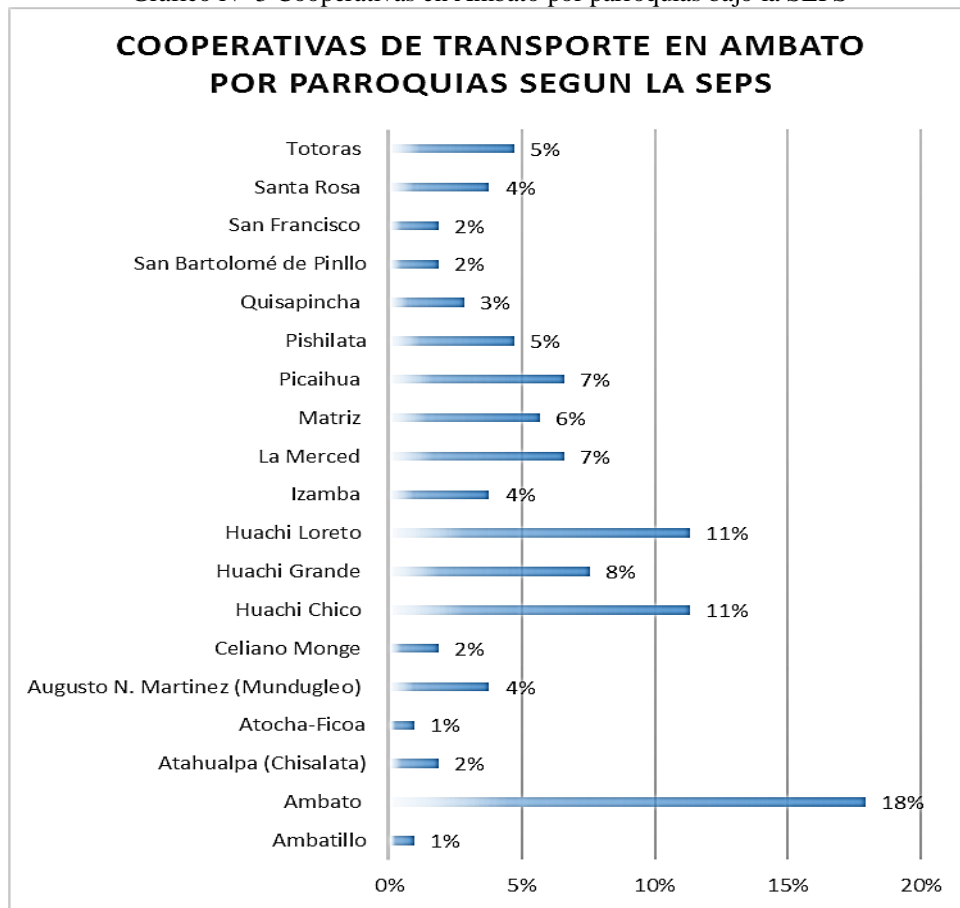
Dentro del 72% del cantón Ambato que representan 106 cooperativas de transporte en Ambato, divididas de acuerdo a las parroquias se encuentra la Cooperativa Ambato como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla N° 3 Cooperativas de Transporte en Ambato por parroquias

N°	COOPERATIVAS DE TRANSPORTE EN AMBATO POR PARROQUIAS BAJO LA SEPS		
1	Ambatillo	1	1%
2	Ambato	19	18%
3	Atahualpa (Chisalata)	2	2%
4	Atocha-Ficoa	1	1%
5	Augusto N. Martínez (Mundugleo)	4	4%
6	Celiano Monge	2	2%
7	Huachi Chico	12	11%
8	Huachi Grande	8	8%
9	Huachi Loreto	12	11%
10	Izamba	4	4%
11	La Merced	7	7%
12	Matriz	6	6%
13	Picaihua	7	7%
14	Pishilata	5	5%
15	Quisapincha	3	3%
16	San Bartolomé de Pinllo	2	2%
17	San Francisco	2	2%
18	Santa Rosa	4	4%
19	Totoras	5	5%
	Total Ambato por parroquias	106	100%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: López J, (2016)

Gráfico N° 3 Cooperativas en Ambato por parroquias bajo la SEPS



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: López J, (2016)

En la tabla anterior se muestra que en la Parroquia la Merced del Cantón Ambato representa aproximadamente el 7% de cooperativas de transporte es decir representa 7 cooperativas de transporte dentro de estas se encuentra la Cooperativa de Transportes Ambato, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N° 4 Cooperativas de Transporte en la parroquia La Merced del cantón Ambato

Ruc	Razon Social	Dirección Organización	Telefono Organización	Numero Resolución	Segmentación al 31-DIC-2014 / Niveles	Representante Legal / Gerente - Administrador
18900853140	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE CARGA CIUDAD DE AMBATO	AILLON S/N AV. CEVALLOS	032831776	SEPS-ROEPS-2014-0001	NIVEL 1	NESTOR ALFREDO ANALLUISA ANALLUISA
18901140200	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXI HOTEL MIRAFLORES	12 DE NOVIEMBRE S/N GONZALES SUAREZ	032420435	SEPS-ROEPS-2014-0001	NIVEL 1	BLANCA MARIELA BARRAGAN RIERA
17902244300	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN BUSES TUNGURAHUA	UNIDAD NACIONAL 0820 PRIMERA IMPRENTA	032820069	SEPS-ROEPS-2014-0001	NIVEL 2	LUIS ALFONSO SANTAMARIA ACURIO
18900869810	COOPERATIVA DE TRANSPORTES QTA EXPRESS	Av. Las Americas 16-10 Guatemala	032522768	SEPS-ROEPS-2014-0001	NIVEL 1	MARCO ANTONIO GAVILANES MARTINEZ
18900855860	COOPERATIVA DE TRANSPORTE CENTRAL DE AMBATO	AV. GRAN COLOMBIA S/N BOLIVIA	023521883	SEPS-ROEPS-2014-0001	NIVEL 1	SEGUNDO PATRICIO FIALLOS ROSALES
18900063090	COOPERATIVA DE TRANSPORTES AMBATO	AV. CEVALLOS 21-51 AV. UNIDAD NACIONAL	032424172	SEPS-ROEPS-2014-0001	NIVEL 1	VELASTEGUI PEREZ JAIME EFRAIN
18900783340	COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN CARGA REINA DE LAS FRUTAS	MANUELA CAÑIZARES 623 DARQUEA	032826018	SEPS-ROEPS-2014-0001	NIVEL 1	GONZALO FRANCISCO MARFETAN GUERRERO

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: López J, (2016)

Contextualización micro

La Cooperativa de Transportes Ambato inició con grupo de 17 visionarios, fue creada en el año de 1950, haciendo honor a la provincia de origen con el fin de prestar el servicio público de movilización de pasajeros ante el acelerado crecimiento de la población y la necesidad del transporte, trabajar por el bienestar de los asociados y sus familias.

Por el año de 1951 y mediante Acuerdo Ministerial N° 3581, el 30 de Junio del 1951, se aprobaron los estatutos, posteriormente se la inscribió en el Reglamento General de Cooperativas el 3 de julio del mismo año con el N° 48.

Esta cooperativa en sus inicios empezó a cubrir rutas de servicio de transporte público entre Ambato y Quito, por el año de 1950, inicio con un parque automotor de diecisiete buses que iniciaban los recorridos a las 4:20 de la mañana hasta las 20:00 de la noche.

La cooperativa de transporte va unida al desarrollo y crecimiento de las Provincias, así también la cooperativa ha incrementado con el transcurso de los

años su flota vehicular, nuevas rutas, y frecuencias con el fin de satisfacer al cliente.

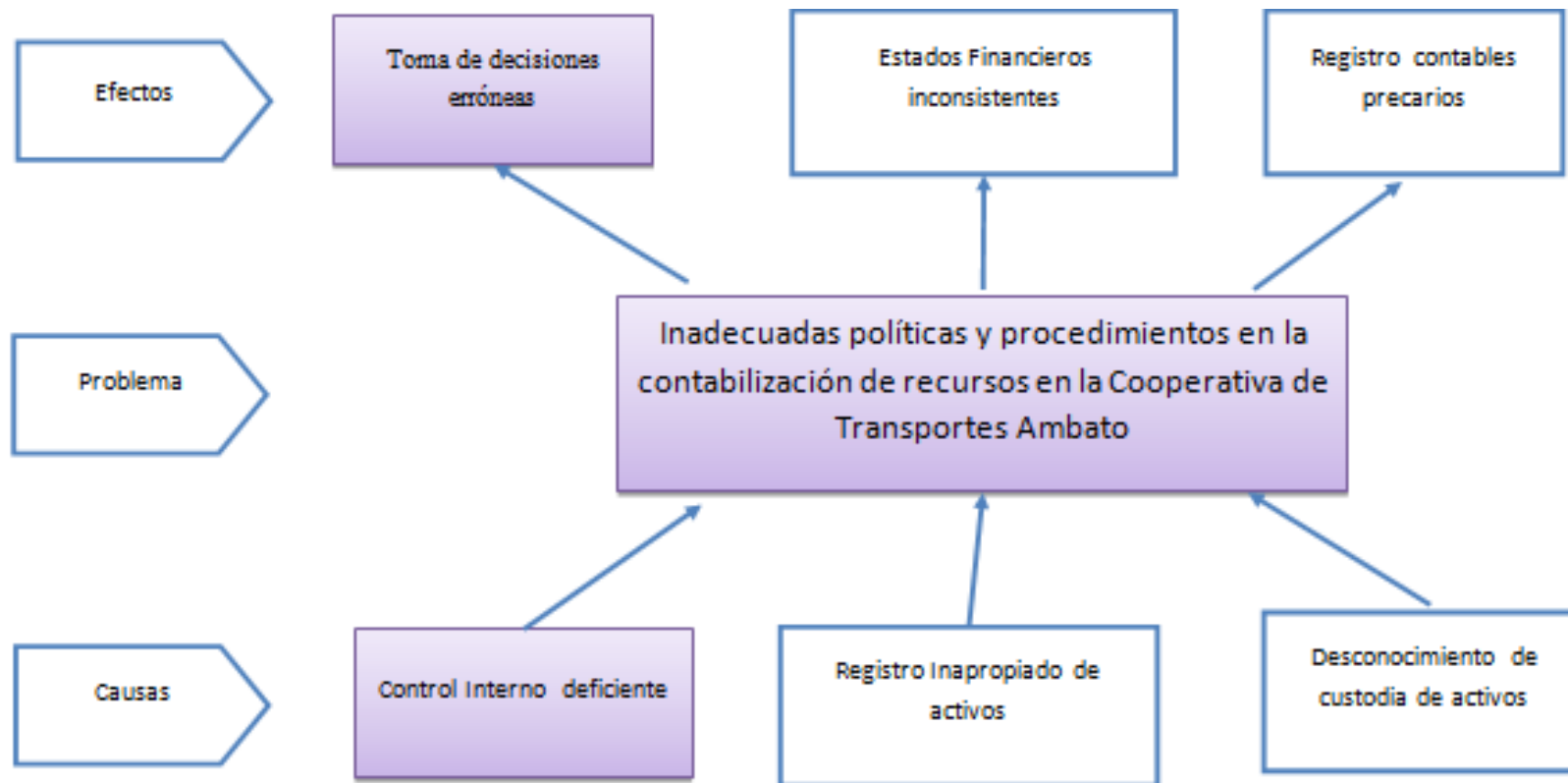
Actualmente la Cooperativa de Transportes Ambato es una institución sólida y solvente, cuenta con unas amplias instalaciones para satisfacer las necesidades de sus socios y un equipo de personal capacitado para brindar atención al cliente con eficiencia.

La cooperativa tiene las respectivas autorizaciones dadas por los organismos competentes, como lo es Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre sobre las frecuencias, horarios rutas acordes a las necesidades de los clientes.

Sin embargo en la entidad se han presentado problemas tales como las políticas y procedimientos en la contabilización de recursos que no es la más adecuada, todo esto es provocado porque no se cuenta con un control interno eficiente obligando al Consejo de Administración a tomar decisiones alejadas a la realidad financiera y económica de la entidad, en el siguiente gráfico se presentarán las causas y efectos que respaldan el problema antes mencionado:

Árbol de problemas

Gráfico N° 4 Árbol de Problemas



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato
Elaborado por: López J, (2016)

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación tiene gran importancia porque permite analizar la información financiera presentada en los estados, de la Cooperativa de Transportes Ambato, este análisis contribuirá a entender a profundidad el origen y comportamiento de los recursos de la entidad.

El objetivo principal para la realización del presente estudio es conocer la forma de contabilización de los recursos de la entidad, además emplear de forma eficiente los medios que representan los activos, que faciliten la toma de decisiones.

La importancia de efectuar un análisis financiero consiste en ser una guía para cada socio, permitiendo conocer los procesos de registro y contabilización de los activos de la entidad, para una adecuada toma de decisiones, y sus efectos en la rentabilidad, orientándola a tener una visión real de la situación en que se encuentra la Cooperativa de Transportes Ambato, para que adopte las medidas preventivas y correctivas que considere pertinentes.

Es relevante el presente trabajo de investigación porque permitirá conocer la forma de contabilización de los activos de la entidad., con el fin de determinar las variaciones de cada cuenta del activo, además se podrá establecer las respectivas políticas y procedimientos y lo referente a la custodia de activos.

1.4 Objetivos

Objetivo General

Estudiar el control interno y sus efectos en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Ambato.

Objetivos Específicos

- Investigar el control interno para la adecuada contabilización de los recursos de la entidad.
- Examinar el tipo de decisiones y su afectación o mejoramiento en la entidad, para proponer nuevas en función de la administración de

actividades, como también de la planificación estratégica establecida al inicio del período.

- Propone técnicas de control mediante el método gráfico para determinar errores en los procesos y reestructurarlos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

En base a varias investigaciones referentes al tema de estudio se ha procedido a indagar información referente al control interno y la toma de decisiones como a continuación se detallan:

Según (Carvajal, 2012, págs. 90,91) en su investigación “Políticas y procedimientos del control interno y la incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano Tungurahua de la ciudad de Ambato en el año 2011” menciona:

Con base a la evaluación de control interno, la entrevista aplicada a los funcionarios de los Departamentos de Contabilidad y Administración, la encuesta realizada a los socios y al Análisis de Rentabilidad de la Cooperativa de Transporte, se establecen las siguientes conclusiones:

Se logró cumplir el primer objetivo específico con la aplicación del cuestionario la entrevista al personal administrativo y al área contable. Se pudo comprobar que no existen políticas en la organización que permitan dar a conocer los procedimientos a desempeñar

El segundo objetivo específico fue alcanzado por medio del análisis del balance general y estados de resultados de la entidad que permitió conocer que la rentabilidad que genera es por intereses de préstamos realizados mas no por la actividad de la cooperativa.

Se observa la necesidad de crear un sistema de control contable para mejorar la rentabilidad y a la vez disminuir falencias internas, encontrado que el manejo del dinero es en donde más problemas se presentan.

En base a las técnicas de investigación que se han empleado en la investigación se llega a las conclusiones que en la entidad no cuenta con políticas y procedimientos que permita a la entidad desempeñar mejor las actividades, con la técnica de la observación se identificó que al momento de realizar alguna actividad en la empresa no se sigue una secuencia o procedimiento causando que tanto los clientes como el personal no estén satisfechos con las actividades que se efectúan.

Además se concluyó mediante la observación que la entidad realiza préstamos emergentes, el problema en esta actividad es que estos tienen poca información y errores al momento de entregar el dinero por esto los socios no se sienten satisfechos y menciona la baja rentabilidad que tiene la entidad en la actualidad.

Por otro lado (Plasencia, 2010, pág. 1) en su publicación “El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos”, indica:

Por mucho tiempo el alcance del Sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, de manera que se hablaba al respecto como de un asunto inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; por ende, las restantes áreas operacionales y, de hecho, sus trabajadores, no se sentían involucrados.

Un sistema de control interno es la parte fundamental de una entidad organizada ya que permitirá garantizar la salvaguardia de bienes y recursos, esto a su vez permitirá la buena marcha de la entidad y el alcance de los objetivos.

Los beneficios que se pueden observar con la aplicación del sistema de control interno son como el cambio de mentalidad de los directivos y el personal, responsabilidad, organización, posibilidad de diseñar nuevas actividades, y a su vez el fortalecimiento de la dirección y control.

El sistema de control interno debe ser planificado y no dejarlo a la espontaneidad ya que de esto depende, métodos, medidas y coordinación que funcionaran con fluidez seguridad y responsabilidad

El control interno es un plan de organización que es el encargado de salvaguardar los recursos, mantener confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia, así como también el establecimiento de políticas, los beneficios que otorga la implementación incluyen un cambio en la mentalidad de la organización, mejor organización, elaboración de manuales, establecer las actividades adecuadas de control.

En conclusión la implementación de un adecuado sistema de control en una entidad bene a ser una parte fundamental pues este se encargará de salvaguardar los bienes, registros y resultados de contabilidad.

(Viloria, 2005, pág. 6) En su publicación “Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización”, menciona:

El sistema de control interno debe estar interrelacionado con todas las actividades de la organización, debido a que debe incluir las medidas necesarias para que la gerencia pueda realizar un seguimiento eficaz a todos sus recursos.

Al realizar el estudio tomado como base la recomendación por el informe COSO para el diseño del sistema de control interno, se determinó los factores que inciden en su diseño: La estructura organizacional, aplicación de medidas puntuales de seguridad, no se evalúan los riesgos inherentes a la actividad del negocio, la supervisión del propio sistema, se percibe como escasa y que debe mejorarse.

Se concluyó que estas organizaciones han obviado que el control interno debe ser un sistema, lo cual implica un conjunto de partes o actividades que trabajan en forma integrada para alcanzar un conjunto de objetivos, y que, en el caso del control interno, este sistema es complejo ya que interactúa con su medio.

El sistema de control interno implementa las medidas necesarias que son de gran ayuda para mantener una eficiente administración, los factores que pueden influir en la implementación son: que no se da la importancia a los valores organizacionales, si no se aplican medidas de seguridad ni la importancia de la segregación de funciones, si se deja de lado aspectos comunicacionales, cuando la supervisión es escasa. Por lo que es importante que el sistema de control tenga un buen diseño para que pueda adaptarse a estas condiciones y permitiendo alcanzar los objetivos de la empresa.

Según (Vásquez, 2000, pág. 16) en su publicación “Composición del Consejo de Administración, control e implicaciones en la toma de decisiones estratégicas”, nos indica que:

La revisión de la literatura sobre Gobierno de la Empresa pone de manifiesto el interés que suscita la relación entre la composición del consejo de administración y la eficacia empresarial. No hay unanimidad, en cambio, a la hora de valorar la magnitud la dirección de tal relación. De hecho, se ha planteado la necesidad de definir modelos que más allá de justificar si tal relación existe, traten de explicarla.

Se ha argumentado que esa falta de unanimidad puede deberse a que los investigadores han empleado muestras diferentes y definiciones y medidas variadas, tanto de eficacia como de composición del consejo. Sin embargo nosotros consideramos que, además la falta de unanimidad puede explicarse al menos en parte, por la no consideración de todos aquellos factores que puedan moderar la relación entre la composición y la eficacia empresarial. Uno de estos factores es la estrategia. En efecto parece que tiene sentido plantearse que habrá una determinada composición del consejo de administración que encaje mejor con una determinada estrategia a implantar.

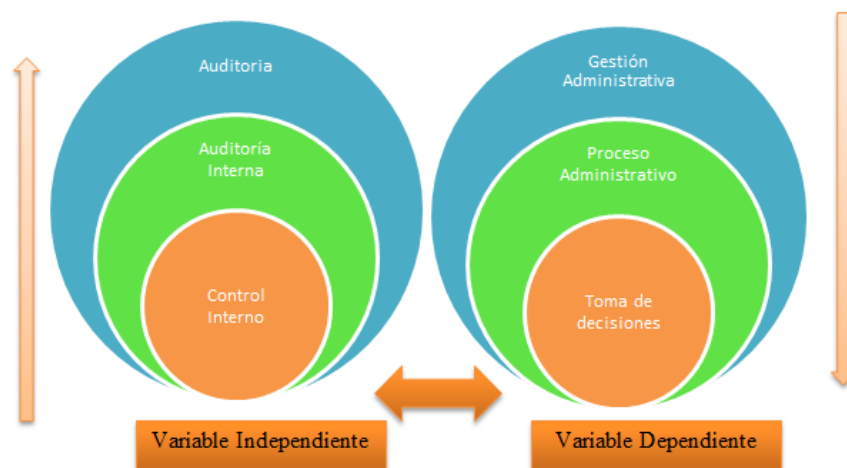
Los estudios que han analizado la relación entre la composición del consejo y la estrategia empresarial se han centrado en analizar las implicaciones para la estrategia corporativa, puesto que es la que se define en el más alto nivel jerárquico, donde encontramos al consejo y por tanto, la relación parece más fácil de justificar.

El objetivo principal de la investigación citada, consiste en la implicación de la toma de decisiones estratégicas que no solo se enfoque en el nivel corporativo sino también a nivel macro, por lo que el autor propone un modelo de investigación en donde se ponga de manifiesto la composición del consejo, las estrategias tomadas ya seas corporativas o competitivas, y la eficacia.

2.2. Fundamentación científico técnica

2.2.1 Categorías Fundamentales

Gráfico N° 5 Categorías Fundamentales

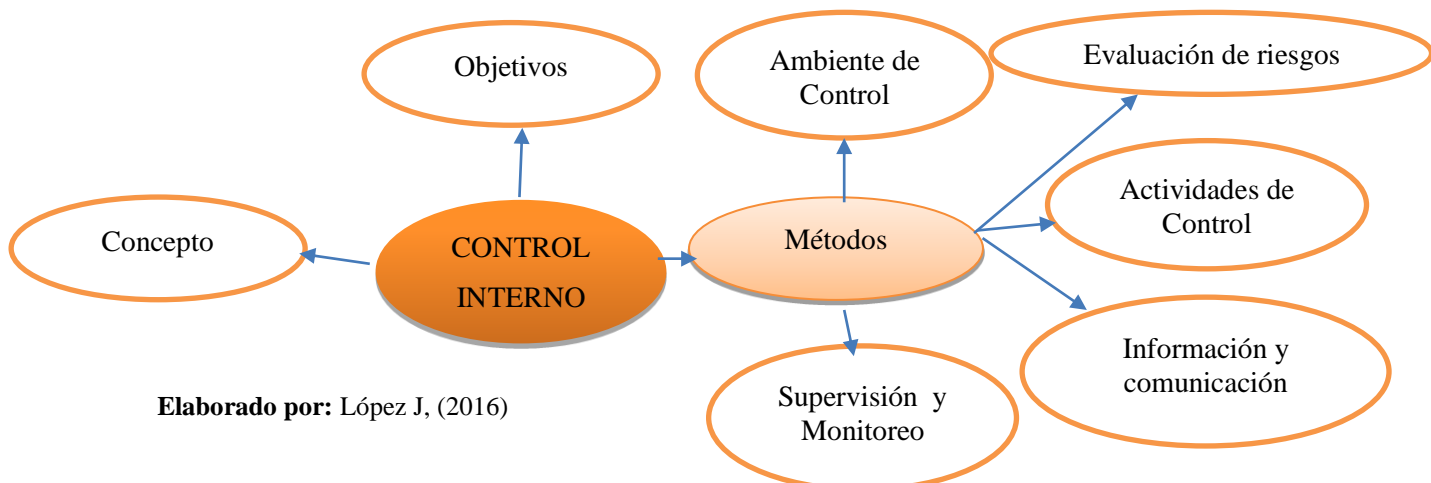


Elaborado por: López J, (2016)

2.2.2 Subordinación Conceptual

2.2.2.1 Variable Independiente

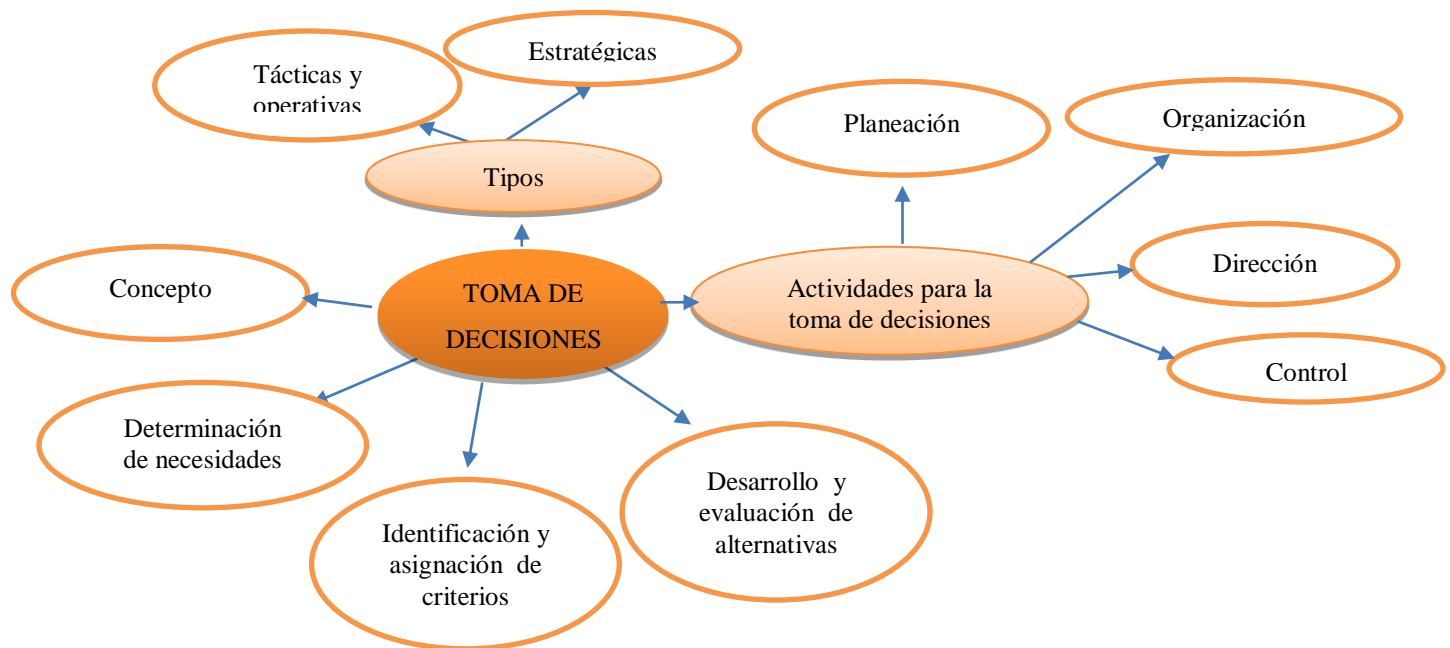
Gráfico N° 6 Variable independiente



Elaborado por: López J, (2016)

2.2.2.2 Variable dependiente

Gráfico N° 7 Variable dependiente



Elaborado por: López J, (2016)

2.2.2. Conceptualización Variable Independiente:

2.2.2.1 Control Interno

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo directivo, la administración y todo el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable para la consecución de objetivos en las áreas de efectividad y eficiencia en operaciones además la confiabilidad en la información financiera; y cumplimiento de las leyes y regulaciones. (Gutiérrez, 2015, pág. 38)

“El control interno es cualquier acción emprendida por la dirección para aumentar la probabilidad de conseguir los objetivos y metas establecidos, destacando que el control es el resultado de la planificación, organización y gestión adecuada por parte de la dirección” (Coopers & Lybrand, 1997, pág. 147)

“Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejados en los estados financieros.” (Chacon, 2002, pág. 1)

“El control interno incluye los procesos de planeación, organización, políticas, métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional y lograr los objetivos”. (Munguía, 2014, pág. 9)

Objetivos.

Los objetivos del control interno son:

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua. (Gutiérrez, 2015, pág. 38)

Características del control interno

Según (James, 2015, pág. 1) menciona las características generales de un control interno:

Gestión de integridad

La integridad de administración, o el carácter moral de las personas de autoridad, establece el tono general de la organización. La integridad de gestión se comunica con los empleados a través de los manuales de empleado y manuales de procedimiento.

Personal competente

La capacidad de una organización para reclutar y retener personal competente indica la intención de la administración de registrar correctamente las operaciones contables.

Separación de funciones

Una segregación de funciones es fundamental para un control interno intenso efectivo, ya que reduce el riesgo de errores y acciones inapropiadas.

Historial de mantenimiento

El mantenimiento de registros apropiados asegura que existe documentación adecuada para cada transacción comercial.

Clasificación del control interno

Control Interno Contable

Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable.

Control Interno Administrativo

Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. (González & Cabrale, 2010, pág. 1)

Incidencia del control interno en la toma de decisiones

El control interno tiene como finalidad procurar la información adecuada para el uso de los directivos en la toma de decisiones y proteger a las entidades en contra de los errores y fraudes la base fundamental para el funcionamiento de los métodos de control interno radica en la organización, que bien siendo uno de los principales elementos del control interno. (Castillo, 2007, pág. 1)

Control Interno (COSO)

El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. (Carrillo & María, 2014, pág. 9)

“El control interno es un sistema que incluye todas las medidas adoptadas por una organización con el fin de:

Proteger los recursos contra despilfarros, fraudes e ineficiencia

Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y operacionales.

Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa.

Evaluar el rendimiento en los diferentes departamentos o divisiones de la empresa.” (Meigs, Larsen, & Meigs, 1983, pág. 132)

“El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de

proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables” (Romero, Control interno según COSO, 2012, pág. 1)

Componentes COSO

Según el marco COSO el control interno consta de 5 componentes que surgen de la manera en como la administración realiza los negocios:

Ambiente de control: La esencia de toda organización es u personal en toda su integridad, es decir, sus atributos personales, la profesionalidad y sus valores éticos.

Evaluación de los riesgos: la organización debe conocer los riesgos internos y externos a que está expuesto el negocio, y debe estar preparada y organizada para identificarlos, analizarlos y administrar los riesgos resultantes.

Actividades de control. La entidad debe estar preparada a través de sus políticas y procedimientos para que provean una seguridad razonable ante los riesgos que su negocio involucra.

Información y comunicación: La organización debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Monitoreo o supervisión: Debe monitorearse el proceso total, y, de considerarse, introducir las modificaciones que permitan al sistema reaccionar en forma dinámica, adaptándola a las nuevas y cambiantes circunstancias. (Melini, 2003, pág. 38)

El control interno de una institución es un proceso en donde el titular o los miembros de la junta toman en consideración los controles oportunos para prevenir o enfrentar problemas futuros, ayudando a alcanzar los objetivos planteados por la entidad, teniendo una seguridad y confiabilidad en el cumplimiento de los mismos, el control interno está dentro de áreas importantes ayudando a la entidad al desarrollo diario de sus actividades.

El control interno deberá mostrar efectividad y eficiencia en las operaciones, además la confiabilidad en la información financiera, para proteger los activos que están dentro de la entidad evitando cualquier fraude o negligencia.

Aplicando el marco COSO el control interno es un proceso de control realizado por la alta dirección de una entidad, con el objetivo de tener una seguridad alcanzable en los objetivos planeados con ayuda de la eficacia, eficiencia, fiabilidad, cumplimiento de leyes, procedimientos y normas aplicables.

2.2.2.2 Auditoría Interna

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva dedicada al aseguramiento y a la consultoría que ha diseñado para añadir valor y mejorar las operaciones de una empresa” (Picket, 2005, pág. 16).

Según (Romero, 2012, pág. 1) indica que la Auditoría Interna es:

La Auditoría es la evaluación del control interno, con el fin de determinar la calidad de los procesos y nivel de confianza que se les puede dar a lo mismos además evaluar si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de los objetivos de la entidad

Funciones:

Según (Araujo & Trocones, 2010, pág. 4) indica las funciones de la Auditoría Interna:

Tiene por objeto verificar los diferentes procedimientos y sistemas de control interno establecidos por una empresa, con objetivo de conocer si funcionan como se ha había previsto y al mismo tiempo ofrecer a la dirección posibles cambio o mejoras en los mismo.

Es una pieza fundamental de control en grandes empresas y se estructura dentro de las mismas, como un departamento que funciona independientemente y depende directamente de la gerencia.

Todas las empresas se preocupan de salvaguardas sus activos; esto significa que se debe estar verificando constantemente si el control interno es eficaz, de lo contrario se deben preparar mejoras para dicho control. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles.

Esta auditoría es realizada por los mismos empleados de la empresa, cuyos procedimientos e informes que emiten siempre están siendo revisados por otras personas que pertenecen al área de administración general, lo que significa que a veces son parte del departamento auditado.

La auditoría interna es la actividad que se realiza a la empresa para asegurar que sus operaciones sean correctas, teniendo en cuenta que las empresas se preocupan por salvaguardar sus activos, se debe verificar constantemente si el control interno

es eficiente, identificando sus procedimientos, políticas y controles internos con el objetivo de comprobar si estas están funcionando como se había previsto al comienzo de lo contrario ofrecer posibles mejoras a los mismos.

Para la aplicación de la auditoría interna debemos poner en práctica: La planeación que se refiere al conocimiento de la entidad, las pruebas de controles donde el auditor deberá aplicar los procedimientos necesarios para obtener una opinión sobre el control interno, y por último la comunicación de los resultados donde el auditor después que haya obtenido su opinión deberá comunicar a la dirección cualquier evento que haya encontrado en el proceso de auditoría.

2.2.2.3 Auditoría

Según AENOR (Asociación Española de Normalización , 2010) la Auditoria es el examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

Es un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos. (Hernández, 2007, pág. 1)

La auditoría en general es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas. (Madariaga, 2004, pág. 14)

La auditoría es un examen crítico y sistemático que consiste en la inspección y verificación que realiza una persona o grupo de personas independientes de la entidad, con el fin de determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros de dicha entidad con el objetivo de emitir una opinión independiente y competente.

2.2.3. Conceptualización Variable Dependiente:

2.2.3.1 Toma de decisiones

“La toma de decisiones es un proceso continuo que se da todos los días en diferentes contextos de la vida, ya sea en el trabajo, en el hogar, e incluso como individuos.” (Velasco R, Raquel, Peñuñuri, Vásquez, Serrano, & Valdez, 2008, pág. 3)

La toma de decisiones una función imprescindible en las organizaciones, de un significado especial por no estar limitada a un solo nivel, sino por ser un proceso que se da en toda la institución y además por ser parte fundamental inherente a todas las demás actividades, para lo que resulta imprescindible poseer una información lo más completa posible, es decir, previamente analizada y evaluada. (Sauders, 2012, pág. 1)

“Es el proceso mediante el cual la función directiva toma contacto con las diversas alternativas que permiten la identificación de problemas y la construcción de soluciones.” (Flores, 2012, pág. 1)

“Toma de decisiones se define como selección de un curso de acciones entre alternativas, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación.” (Florencio, 2011, pág. 1)

Tipos de decisiones:

La toma de decisiones se divide en decisiones tácticas y operativas donde se las tomara en un corto plazo y de acuerdo a administración de las actividades de la entidad.

Decisiones tácticas y operativas:

Están relacionadas con la forma de operar y administrar las actividades en la organización en un corto plazo.

Decisiones Estratégicas:

Influyen a largo plazo en el desarrollo de la empresa, son inherentes al proceso de planificación, por lo tanto, están involucradas en la determinación de los objetivos, formulación de estrategias, en fin conducen a cambios deseados en el futuro. (Domínguez, 2006)

Proceso toma de decisiones

Según (Martínez, 2005, pág. 1) indica que:

Una decisión consiste en la elección entre diversas alternativas, una decisión puede elegirse de manera inmediata, pero implica un proceso de identificación, análisis, evaluación, elección y planificación, llegando a una decisión que define el objetivo de la entidad.

En el proceso de toma de decisiones presupone una serie de actividades y conceptos. Para la elaboración de la estrategia o una meta o jerarquía de metas, estos pueden tener un sinnúmero de posibilidades y alternativas y para su realización, por lo que sus posibilidades se verán asociadas a un sistema de decisiones que comprendan resultados, probabilidades y valores. (Simon, 1989, págs. 48-49)

Estos procesos pueden ser analizados en términos de series de actividades como sería:

- “Búsqueda de procesos para descubrir las metas
- Formulación de objetivos (después de la búsqueda)
- Selección de alternativas (estrategias de la búsqueda)
- Evaluación de resultados.” (Simon, 1989, pág. 49)

Proceso racional de toma de decisiones:

Según (Barrera, 2006, pág. 1) indica que de los procesos empleados para la toma de decisiones, este es el proceso ideal:

1. “Determinar la necesidad de una decisión
2. Identificar los criterios de decisión.
3. Asignar peso a los criterios
4. Desarrollar todas las alternativas
5. Evaluar las alternativas
6. Seleccionar la mejor alternativa”

Además se debe tener en cuenta los siguientes aspectos que implica que la toma de decisiones sea la elección racional:

Tenga una definida función de utilidad y en consecuencia pueda asignar un número cardinal como medida de preferencia para algunas series de sucesos a través del futuro.

Tendrá una inferida serie de alternativas a llegar por lo que se hará una secuencia de elecciones o estrategias en un determinado tiempo utilizando toda la información disponible.

Podría dar una distribución de probabilidades conjuntas a todos los futuros hechos. (Simon, 1989, pág. 52)

Actividades para la toma de decisiones

La toma de decisiones en una organización implica cuatro funciones administrativas:

Planeación.

Selección de misiones y objetivos así como de las acciones para cumplirlas. Esto implica toma de decisión.

Organización.

Establecimiento de la estructura de la organización: Cuánta centralización debe existir en la organización; como deben diseñarse los puesto; quien está mejor calificado para ocupar una puesto vacante.

Dirección.

Esta función implica que los administradores influyan en los individuos para el cumplimiento de las metas: ¿Cómo manejo a un grupo de trabajadores con motivación baja?; ¿Cuál es el estilo de liderazgo más eficaz para una institución?; ¿Cómo afectará un cambio específico a la productividad del trabajador?; ¿Cuándo es adecuado estimular el conflicto?

Control.

Es la medición y corrección del desempeño individual y organizacional de manera tal que se puedan lograr los planes.

- ¿Qué actividades en la organización necesitan ser controladas?
- ¿Cómo deben controlarse estas actividades?
- ¿Cuándo es significativa una desviación en el desempeño?
- ¿Cuándo la organización está desempeñándose de manera efectiva? (Barrera, 2006, pág. 1)

La toma de decisiones se define como la selección de información, la evaluación de las alternativas que surjan de la información recolectada, para posteriormente elegir la alternativa que satisfaga y permita cumplir las metas y objetivos de la entidad.

Para tomar una buena decisión debe existir algunas alternativas de mejora donde se analizará y se tomará la mejor para el cumplimiento de objetivos a corto plazo.

Las funciones que intervienen en la toma de decisiones es la planeación en donde se selecciona misiones y objetivos, el establecimiento de la estructura organizativa, la dirección parte fundamental en el cumplimiento de metas y el control, aquí se realizan preguntas específicas, donde mediremos el desempeño individual y grupal para la obtención de resultados favorables.

2.2.3.2 Proceso Administrativo

Concepto

“Conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.” (Molina, 2014, pág. 1)

Por otro lado (Velasategui, 2011, pág. 2) define como:

“Es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario, o cualquier otra persona, manejar eficazmente una empresa, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas.”

Importancia

“En las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: En primer lugar se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos” (Blandez, 2016, pág. 8).

Objetivo

El objetivo de esta función administrativa es la de ver que todo se haga conforme fue planeado y organizado, según las órdenes dadas, para identificar los errores o desvíos con el fin de corregirlos y evitar su repetición. (Navarrete, 2013, pág. 2)

El proceso administrativo es un conjunto de etapas para la realización de un objetivo fijado, a través de órdenes, optimizando recursos humanos, materiales, financieros y demás que puedan intervenir en este proceso identificando errores para después corregirlos. Existen 2 fases para el proceso administrativo que es la fase mecánica donde comprende características como propósitos, objetivos, estrategias que nos lleven al cumplimiento de los objetivos, y la fase dinámica donde básicamente será la toma de decisiones.

2.2.3.3 Gestión Administrativa

Concepto

“La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. (Muñiz, 2003, pág. 34)

“Es la actividad empresarial que busca a través de personas mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios.” (Caraballo J. et al, 2010)

La Gestión Administrativa en una empresa es la encargada de otorgar una guía de cómo manejarse en los procesos, actividades u operaciones de la entidad, además permite alcanzar los objetivos así como también lograr una ventaja competitiva en el mercado.

La gestión administrativa nos ayuda a que los trabajos grupales sean eficientes, aprovechando al máximo los recursos de la entidad, para después tener una mayor rentabilidad, dando un buen servicio al cliente para que este de preferencia a la entidad.

2.3. Preguntas directrices

- ¿Qué tipo de controles se han efectuado en la entidad?
- ¿Se han establecido decisiones que mejoren la administración de actividades y la planificación estratégica de la entidad, para su crecimiento y desarrollo institucional?
- ¿Qué solución se plantearía en la entidad para mejorar el deficiente control interno, y establecer políticas y procesos contables internos oportunos, para que el Consejo de Administración con sus decisiones contribuya al desarrollo de la Cooperativa de Transportes Ambato?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Modalidad, enfoque y nivel de la investigación

Modalidad básica de la Investigación

El trabajo de investigación se basará en una investigación de campo, documental, ya que la investigación se realiza en el lugar de los hechos.

Investigación de campo

La investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por este con un adecuado control de las variables que intervienen, en esta investigación si se trata de recabar datos se recurre directamente a la personas que los tienen. (Moreno, 1987, pág. 42)

La investigación de campo servirá para reunir información referente al control interno y la toma de decisiones, mediante la indagación hacia las personas que intervienen en dentro de cada una de las variables.

Investigación bibliográfica documental

“La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información.” (Baena, 1997, pág. 1)

Esta investigación servirá para recopilar la información referente al control interno que se maneja en la entidad.

Nivel o tipo de investigación: Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva puede ser realizada en múltiples modalidades: el estudio de casos que suele ser una investigación exhaustiva en torno o a un individuo aunque también puede realizarse en torno a una pequeña unidad social como una familia, un club o una escuela; los estudios tipo encuesta en los que se recaban datos en torno a grupos de individuos representativos de un grupo mayor para recoger e interpretar información acerca de sus opiniones sus preferencias, condiciones, etc.; los estudios de tipo evolutivo; estudios de

seguimiento; los estudios de tendencia y los estudios de correlación. (Moreno, 1987, pág. 45)

En la presente se utilizará una investigación descriptiva porque se aplicará un instrumento de investigación tipo encuesta, la misma que servirá para conocer si se han aplicado o no los elementos de control interno de forma adecuada en la entidad, y verificar finalmente si existe una correlación en las variables control interno y toma de decisiones.

3.2. Población, muestra, unidad de investigación

Población

La población o términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio. (Arias, 2012, pág. 81)

La población de la presente investigación serán los socios y administrativos de la entidad que se detallan a continuación:

Tabla N° 5 Población de la Cooperativa Ambato

Población de la Cooperativa Ambato	
Descripción	Número
Socios	31
Administrativos	3
TOTAL	34

Elaborado por: López J (2016)
Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. (Arias, 2012, pág. 83)

En la presente investigación se trabajará con toda la población por ser una población finita.

3.3. Operacionalización de las Variables

3.3.1 Variable Independiente: Control Interno

Tabla N° 6 Variable Independiente: Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICA O INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
El control interno es un procesos que integra subprocesos, que es direccionado por el Consejo de Administración, la gerencia y socios en general, está diseñado para proporcionar una garantía razonable de la información financiera manejada en la entidad, para el logro de los objetivos de la misma.	Ambiente de Control.	Satisfacción de los socios y clientes Internos y externos	¿Está usted de acuerdo con que se implemente un Manual de Control Interno en la entidad para optimizar los procesos administrativos? ¿Cree usted que la atención brindada por la entidad es la más adecuada?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Actividades de Control	Eficiencia Cumplimiento de actividades	¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben recibir capacitaciones sobre atención al cliente? ¿Considera usted que las decisiones tomadas por la Gerencia ha ayudado a la entidad a crecer a través de los años?	
	Evaluación de	Probabilidad de ocurrencia	¿Los controles adoptados en la entidad aseguran el cumplimiento de las acciones de	

	Riesgos	Riesgos identificados	la gerencia? ¿Se evalúa el cumplimiento de las aportaciones de los socios y su cumplimiento de pago?	
	Información y Comunicación	Oportunidad	¿Los servicios que oferta la entidad satisfacen completamente las necesidades de sus clientes? ¿Se informa a los socios de la entidad la situación económico-financiera al finalizar cada período?	
	Supervisión y Monitoreo	Relevancia	¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben involucrarse en las decisiones que se tomen para el cumplimiento de los objetivos planteados?	
	Estructura Organizacional	Nivel de Responsabilidad de directivos y socios Nivel de rendimiento de los recursos Nivel de Comunicación	¿Qué aspectos cree usted se deberían tomar en cuenta para mejorar el desarrollo y fortalecimiento de la Cooperativa? ¿Califique el nivel de responsabilidad de los directivos y socios de la entidad? ¿Se entrega de forma periódica informes	

		para alcanzar objetivos Nivel de efectividad y eficiencia	económicos de la entidad a los socios? ¿Cómo considera usted el nivel de comunicación entre directivos y socios de la entidad?	
	Eficiencia del personal y desempeño de actividades	Nivel de responsabilidad de los socios Nivel de estudios Nivel de conocimientos Porcentaje de iniciativa	¿Está usted de acuerdo con el porcentaje de beneficios que la Cooperativa le asigna cada año por concepto de utilidades? ¿Está usted de acuerdo con el porcentaje de beneficios que la Cooperativa le asigna cada año por concepto de utilidades? ¿Indique el tipo de instrucción que usted posee?	

Elaborado por: López J (2016)

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

3.3.2 Variable Dependiente: Toma de decisiones

Tabla N° 7 Variable Dependiente: Toma de decisiones

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICA O INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
La toma de decisiones es el proceso de especificar la naturaleza de un problema que brinda la oportunidad de seleccionar entre las alternativas disponibles para resolver un problema, o aprovechar una oportunidad, este acto de toma de decisiones comprende dos pasos: 1) La formulación (que conlleva a identificar el problema o una oportunidad para adquirir información, desarrollar las expectativas del desempeño deseado y diagnosticar las causas y las relaciones que hay entre los factores que afectan el	Formulación	Elección: Selección de la decisión Análisis de Datos Planeamiento Decisión Final	¿Se selecciona varias alternativas de solución, para mermar los conflictos internos de las decisiones tomadas por Gerencia?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario de preguntas abiertas
	Certeza	Probabilidad de Ocurrencia de errores en los procesos de control Incertidumbre	¿De qué manera benefician las decisiones tomadas en la cooperativa? ¿De qué forma se involucran a los socios en la toma de decisiones?	
	Riesgo	Probabilidad de éxito mediante la aplicación de la tabla de medición del nivel	¿De qué dependen las decisiones que se toman en la entidad?	

problema o la oportunidad) y 2) La solución (Que implica generar alternativas, convenientes e implementar el curso de acción que se decida (Koontz et al, 2008, pág. 301)		de confianza y riesgo	
	Conflicto de decisión	Costo de las alternativas de elección	¿Considera que las decisiones tomadas en la entidad deberían tener otro punto de vista?
	Solución	Proceso: Identificar el problema Identificar una oportunidad Adquirir Información Elegir la solución o mejor alternativa	¿En las reuniones del Consejo de Administración se ha llegado a consensos que permitan seleccionar la mejor alternativa de solución para el beneficio de la entidad?

Elaborado por: López J (2016)
 Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

3.4 Plan de recolección de información

Antes de empezar a recopilar datos hay que planear los análisis por realizar y especificarlos en todo detalle, con lo cual se ahorrará tiempo durante la recolección y se preverá si los cuestionarios están bien preparados o no, si tiene preguntas redundantes o faltantes. (Naghi, 2005, pág. 75)

3.4.1 Procesamiento y análisis

“La información recopilada debe ser revisada a fin de validarla; posteriormente puede utilizarse un computador para procesar datos.” (Naghi, 2005, pág. 78)

3.4.2 Plan de análisis e interpretación de resultados

Al analizar la información consistió en validar las entrevistas, y encuestas y tabular cada de las preguntas, para lo cual se utilizará el programa Excel, con la recolección de los datos se pretende obtener resultados finales, previo el cumplimiento de los siguientes pasos:

- Revisión Analítica de la información recopilada
- Clasificación de los datos
- Tabulación de información según las variables planteadas de cada hipótesis
- Manejo de Información.
- Estudio estadístico de la información recolectada para la presentación de resultados
- Representación gráfica e los resultados mediante la utilización de gráficos de barras

Dentro de la interpretación de resultados se aplicará los siguientes procesos:

- Análisis de los resultados estadísticos resaltando los datos de mayor relevancia en relación a los objetivos e hipótesis
- Interpretación de los resultados sustenta en el marco teórico.
- Determinación de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Principales resultados obtenidos del diagnóstico

Para evidenciar los resultados obtenidos se procedió a aplicar la técnica de la encuesta mediante el instrumento de investigación como el cuestionario que a continuación se detalla:

Cuestionario

1) ¿Cree usted que la atención brindada por la entidad es la más adecuada?

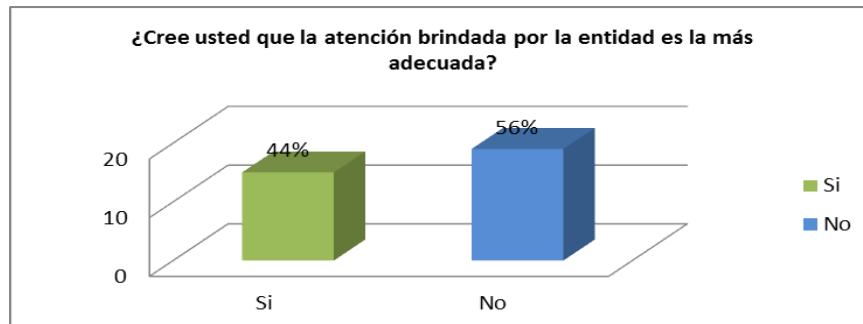
Tabla N° 8 Cree usted que la atención brindada por la entidad es la más adecuada?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si	15	44%
No	19	56%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 8 ¿Cree usted que la atención brindada por la entidad es la más adecuada?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta el 56% indicó que no es adecuada la atención brindada por la entidad y el 44% restante mencionó que si es adecuada.

Interpretación:

La atención que brinda la entidad según la encuesta no es la adecuada, dando como posibles resultados clientes insatisfechos, disminución de ingresos y baja rentabilidad de la cooperativa.

2) ¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben recibir capacitaciones sobre atención al cliente?

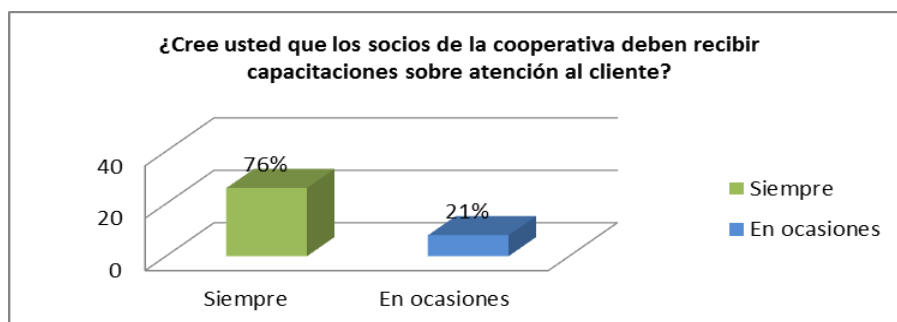
Tabla N° 9 ¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben recibir capacitaciones sobre atención al cliente?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	26	76%
En ocasiones	8	24%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 9 ¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben recibir capacitaciones sobre atención al cliente?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

Se observa mediante la encuesta realizada sobre si los socios de la entidad deben recibir capacitaciones sobre la atención al cliente, el 76% indicó que está de acuerdo con que se realice capacitaciones, mientras que el 21% está en desacuerdo.

Interpretación:

Como se apreció anteriormente se precisa una capacitación de los socios con respecto a la atención al cliente.

3) ¿Considera usted que las decisiones tomadas por la Gerencia ha ayudado a la entidad a crecer a través de los años?

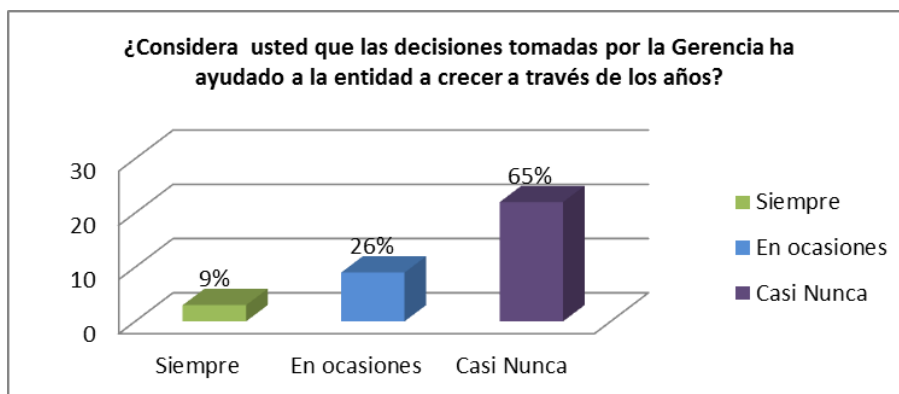
Tabla N° 10 ¿Considera usted que las decisiones tomadas por la Gerencia ha ayudado a la entidad a crecer a través de los años?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	3	9%
En ocasiones	9	26%
Casi Nunca	22	65%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 10 ¿Considera usted que las decisiones tomadas por la Gerencia ha ayudado a la entidad a crecer a través de los años?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

Se observa que el 65% de los encuestados menciona que casi nunca han ayudado las decisiones tomadas por la gerencia al crecimiento de la entidad, el 26% indicó que solamente en ocasiones, y el 9% indicó que siempre ayudan estas decisiones al crecimiento de la entidad.

Interpretación:

Según la encuesta las decisiones tomadas por los directivos de la cooperativa a través de los años no han sido las adecuadas ya que no ha permitido el crecimiento y desarrollo de la misma.

4) ¿Los controles adoptados en la entidad aseguran el cumplimiento de las acciones de la gerencia?

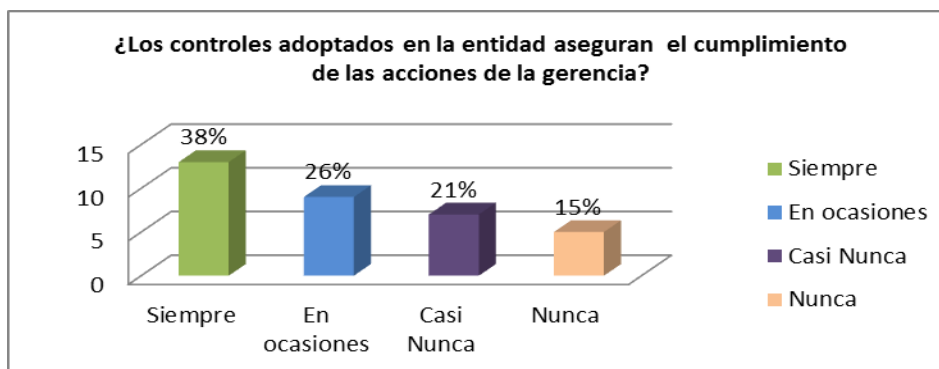
Tabla N° 11 ¿Los controles adoptados en la entidad aseguran el cumplimiento de las acciones de la gerencia?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	13	38%
En ocasiones	9	26%
Casi Nunca	7	21%
Nunca	5	15%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 11 ¿Los controles adoptados en la entidad aseguran el cumplimiento de las acciones de la gerencia?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

En base a los resultados obtenidos se observó que el 38% indicó que los controles adoptados en la entidad siempre aseguran el cumplimiento de las acciones, el 26% mencionó que es en ocasiones, el 21% indicó que casi nunca y el 15% mencionó que nunca.

Interpretación:

Un aspecto positivo que se puede determinar es que los controles adoptado en la entidad en un porcentaje aceptable asegurar el cumplimiento de las acciones por parte la gerencia.

5) ¿Se evalúa el cumplimiento de las aportaciones de los socios y el correspondiente pago?

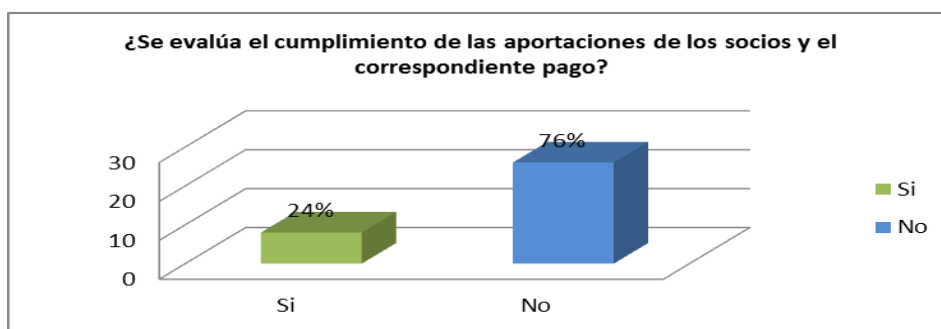
Tabla N° 12 ¿Se evalúa el cumplimiento de las aportaciones de los socios y el correspondiente pago?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si	8	24%
No	26	76%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 12 ¿Se evalúa el cumplimiento de las aportaciones de los socios y el correspondiente pago?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

De la encuesta realizada sobre si se evalúa el cumplimiento de las aportaciones de los socios y el correspondiente, el 76% dijo que no mientras que el 24% respondió afirmativamente.

Interpretación:

Mediante los resultados de la encuesta se determina que no se realizan evaluaciones del cumplimiento de las aportaciones de los socios, esto no permitiría determinar si los socios han aportado, si han aportado completamente el monto convenido o no han cumplido con la aportación.

6) ¿Los servicios que oferta la entidad satisfacen completamente las necesidades de sus clientes?

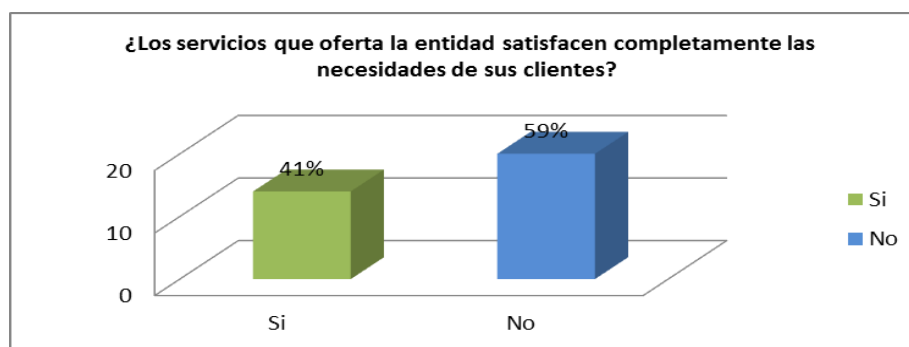
Tabla N° 13 ¿Los servicios que oferta la entidad satisfacen completamente las necesidades de sus clientes?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si	14	41%
No	20	59%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 13 ¿Los servicios que oferta la entidad satisfacen completamente las necesidades de sus clientes?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Conclusión:

En base a los resultados el 59% indicó que los servicios que oferta la entidad no satisfacen completamente las necesidades de sus clientes; por el contrario el 41% indicó que sí.

Interpretación:

Se puede observar que los servicios que ofrece la entidad no son del total agrado para sus clientes, debiendo tomar acciones para mejorar el servicio, como ofrecer capacitaciones al personal encargado del servicio al cliente.

7) ¿Se informa a los socios de la entidad la situación económico-financiera al finalizar cada período?

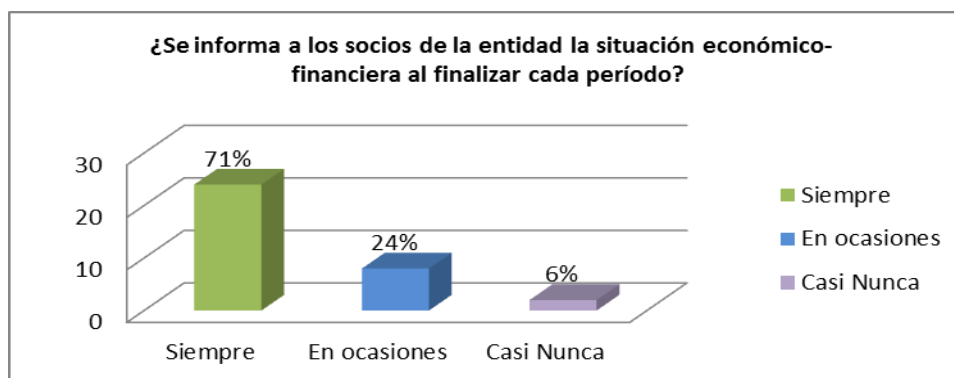
Tabla N° 14 ¿Se informa a los socios de la entidad la situación económico-financiera al finalizar cada período?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	24	71%
En ocasiones	8	24%
Casi Nunca	2	6%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 14 ¿Se informa a los socios de la entidad la situación económico-financiera al finalizar cada período?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Conclusión:

Según los resultados obtenidos sobre si se informa a los socios la situación económico financiera de la entidad al finalizar el periodo indicaron: el 71% siempre; el 24% en ocasiones y el 6% indicó que casi nunca.

Interpretación:

Los resultados obtenidos por la entidad según la encuesta, indican que al finalizar el periodo se realiza el respectivo informe dirigido hacia los socios, lo cual brinda a la entidad, seguridad y transparencia en sus actividades.

8) ¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben involucrarse en las decisiones que se tomen para el cumplimiento de los objetivos planteados?

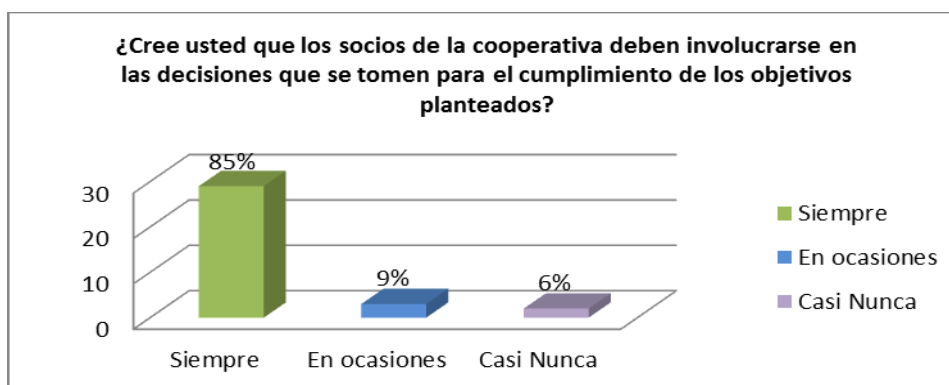
Tabla N° 15 ¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben involucrarse en las decisiones que se tomen para el cumplimiento de los objetivos planteados?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	29	85%
En ocasiones	3	9%
Casi Nunca	2	6%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 15 ¿Cree usted que los socios de la cooperativa deben involucrarse en las decisiones que se tomen para el cumplimiento de los objetivos planteados?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Conclusión:

Según la encuesta realizada sobre si los socios de la cooperativa deben involucrarse en las decisiones que se tomen para el cumplimiento de los objetivos, el 85% mencionó que siempre, el 9% indicó que solamente en ocasiones y el 6% expreso que casi nunca.

Interpretación:

Según la encuesta indica afirmativamente que los socios debería tener participación en las decisiones que se tomen con el fin de lograr objetivos que beneficien mutuamente tanto a los socios como directivos de la cooperativa.

9) ¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados en el plan anual de trabajo?

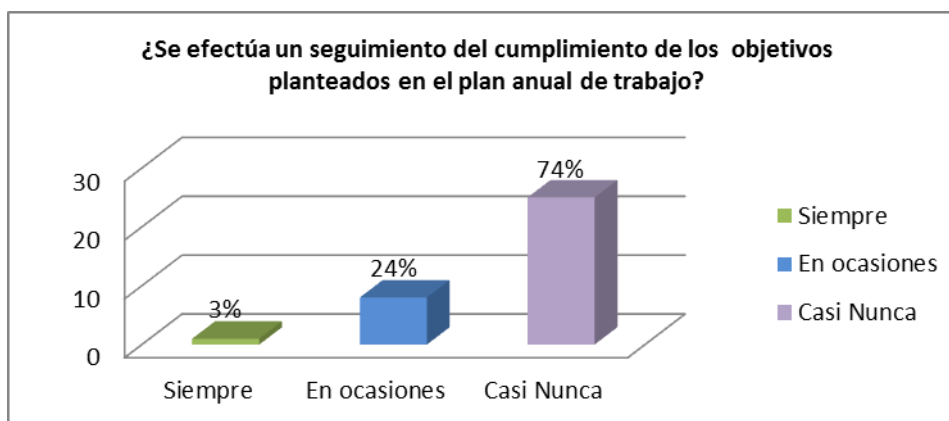
Tabla N° 16 ¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados en el plan anual de trabajo?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	1	3%
En ocasiones	8	24%
Casi Nunca	25	74%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 16 ¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados en el plan anual de trabajo?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Conclusión:

De la encuesta realizada sobre si se realiza un seguimiento del cumplimiento de objetivos planteados en el plan anual de trabajo, el 74 % indicó que casi nunca; el 24% dijo que en ocasiones y el 3% afirmó que siempre se efectúa este seguimiento.

Interpretación:

En la entidad ocasionalmente se realiza un seguimiento para verificar si se están cumpliendo los objetivos del plan anual establecidos por la entidad en el periodo que se encuentre.

10) ¿Considera usted necesario que se vigile de forma constante el trabajo realizado por el personal administrativo de la entidad?

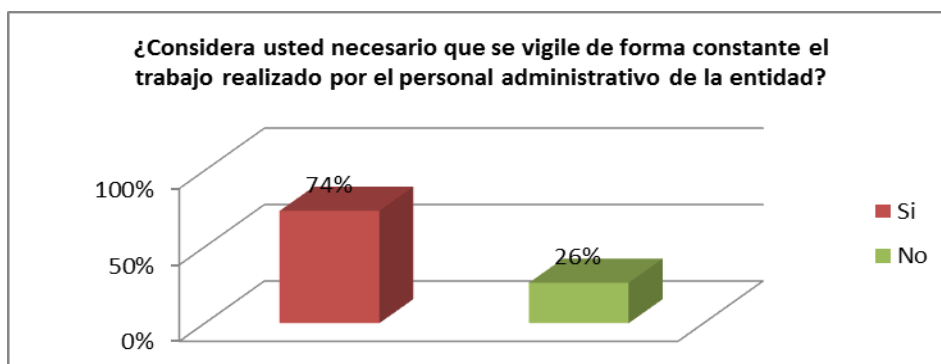
Tabla N° 17 ¿Considera usted necesario que se vigile de forma constante el trabajo realizado por el personal administrativo de la entidad?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si	25	74%
No	9	26%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 17 ¿Considera usted necesario que se vigile de forma constante el trabajo realizado por el personal administrativo de la entidad?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Conclusión:

En base a los resultados de la encuesta sobre si es necesario que se vigile de forma constante el trabajo realizado por el personal administrativo, el 74% respondió afirmativamente, mientras que el 26% indico que no es necesario.

Interpretación:

Para mejorar el desempeño de la entidad según la encuesta es necesario que las actividades que desempeña el personal sean supervisadas.

11) ¿Qué aspectos cree usted se deberían tomar en cuenta para mejorar el desarrollo y fortalecimiento de la Cooperativa?

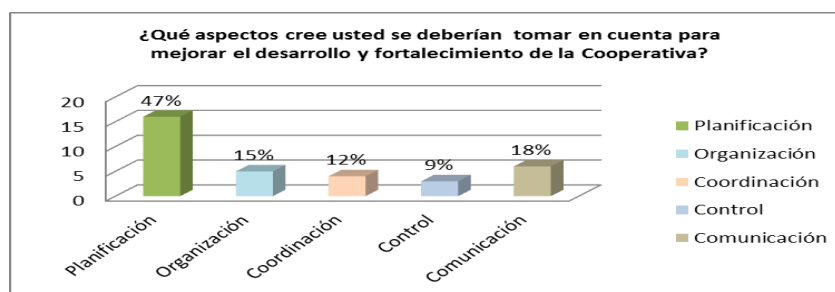
Tabla N° 18 ¿Qué aspectos cree usted se deberían tomar en cuenta para mejorar el desarrollo y fortalecimiento de la Cooperativa?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Planificación	16	47%
Organización	5	15%
Coordinación	4	12%
Control	3	9%
Comunicación	6	18%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 18 ¿Qué aspectos cree usted se deberían tomar en cuenta para mejorar el desarrollo y fortalecimiento de la Cooperativa?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis

En base a los resultados obtenidos, sobre los aspectos que se deberían tomar en cuenta para mejorar el desarrollo y fortalecimiento de la cooperativa, el 47%

indico la planificación, el 18% la comunicación, el 15% la organización el 12% la coordinación y el 9% mencionó que se debería mejorar el control.

Interpretación

Los aspectos principales que se consideran en la entidad para mejorar el desarrollo y fortalecimiento se puede apreciar que es la planificación junto con la comunicación y organización, estos aspectos permitirá a la cooperativas mejorar sus operaciones.

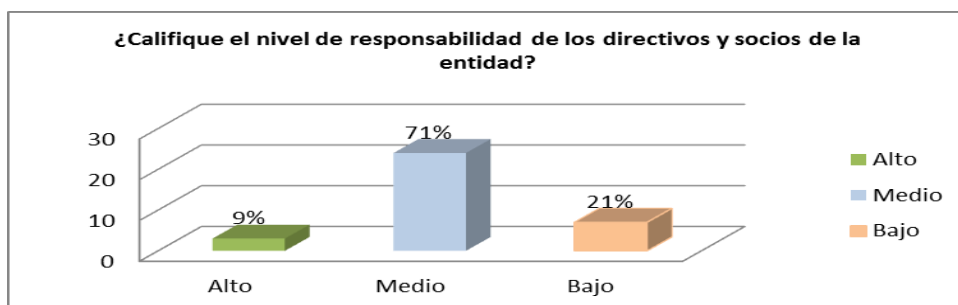
12) ¿Califique el nivel de responsabilidad de los directivos y socios de la entidad?

Tabla N° 19 ¿Califique el nivel de responsabilidad de los directivos y socios de la entidad?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Alto	3	9%
Medio	24	71%
Bajo	7	21%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato
Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 19 ¿Califique el nivel de responsabilidad de los directivos y socios de la entidad?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato
Elaborado por: López J. (2016)

Análisis

En base a los resultados obtenidos se observó que el 71% de los encuestados califico al nivel de responsabilidad de los directivos como medio, el 21% indicó que es bajo y el 9% mencionó que es alto.

Interpretación

El nivel de responsabilidad que se puede apreciar según la encuesta es medio, la responsabilidad de los directivos y socios de la cooperativa debe tener un nivel de importancia alto, orientándose a cumplir los reglamentos, políticas, leyes que rigen el sistema financiero.

13) ¿Se entrega de forma periódica informes económicos de la entidad a los socios?

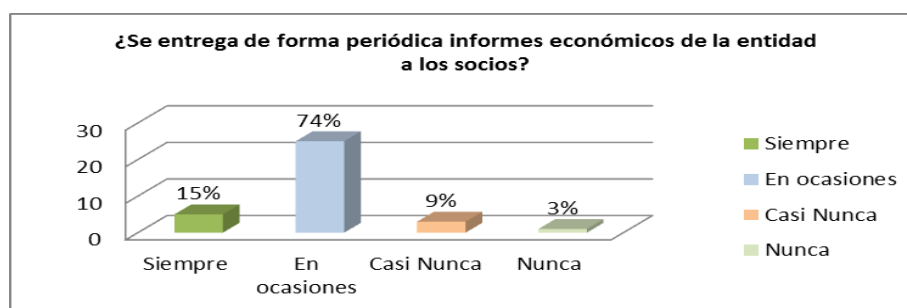
Tabla N° 20 ¿Se entrega de forma periódica informes económicos de la entidad a los socios?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	5	15%
En ocasiones	25	74%
Casi Nunca	3	9%
Nunca	1	3%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 20 ¿Se entrega de forma periódica informes económicos de la entidad a los socios?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

Según la encuesta realizada sobre si se entrega de forma periódica los informes económicos de la entidad a los socios, el 74% indicó que se lo realizan en ocasiones, el 15% indicó que siempre entregan, el 9% afirmó que casi nunca y el 3% mencionó que nunca lo realizan.

Interpretación

La entrega de los informes debe ser de forma periódica, clara, concisa y transparente de las actividades y resultados que se hayan generado en la entidad.

14) ¿Cómo considera usted el nivel de comunicación entre directivos y socios de la entidad?

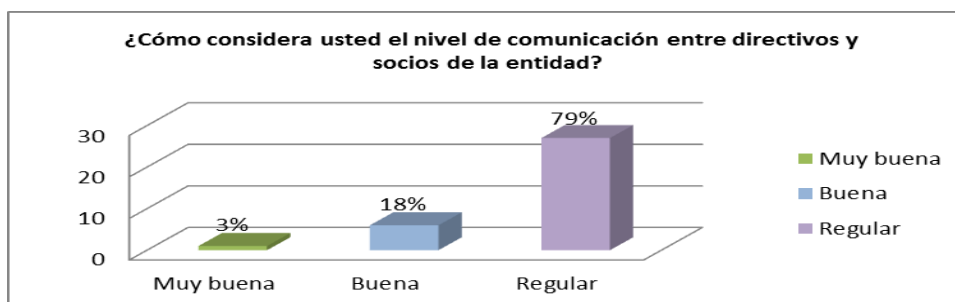
Tabla N° 21 ¿Cómo considera usted el nivel de comunicación entre directivos y socios de la entidad?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Muy buena	1	3%
Buena	6	18%
Regular	27	79%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 21 ¿Cómo considera usted el nivel de comunicación entre directivos y socios de la entidad?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

De la encuesta realizada sobre cómo considera el nivel de comunicación entre directivos y socios de la entidad, el 79% califico como regular, el 18% indicó que es buena; y el 3% mencionó que es muy buena.

Interpretación:

El nivel de comunicación que se aprecia en la entidad entre directivos y socios es regular, la comunicación es fundamental en la entidad porque permite conocer los requerimientos de los clientes, esta información ayuda a ofrecer un mejor servicio.

15) ¿Está usted de acuerdo con el porcentaje de beneficios que la Cooperativa le asigna cada año por concepto de utilidades?

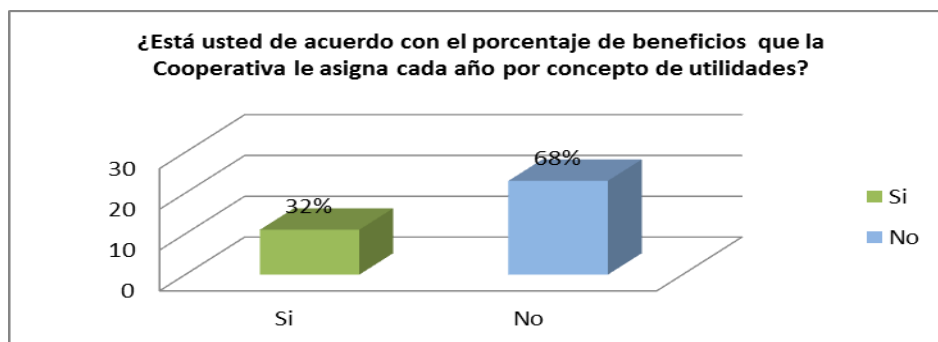
Tabla N° 22 ¿Está usted de acuerdo con el porcentaje de beneficios que la Cooperativa le asigna cada año por concepto de utilidades?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si	11	32%
No	23	68%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 22 ¿Está usted de acuerdo con el porcentaje de beneficios que la Cooperativa le asigna cada año por concepto de utilidades?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

De la encuesta efectuada, el 68% mencionó que no está de acuerdo con el porcentaje de beneficios que la cooperativa asigna cada año por concepto de utilidades por otro lado el 32% indicó que si está de acuerdo.

Interpretación:

Con el porcentaje de beneficios que brinda la entidad por concepto de utilidades la mayoría de encuestados no está de acuerdo, la entidad debe ofrecer periódicamente y detalladamente a sus socios informes de las operaciones que se efectúan en la cooperativa.

16) ¿Indique el tipo de instrucción que usted posee?

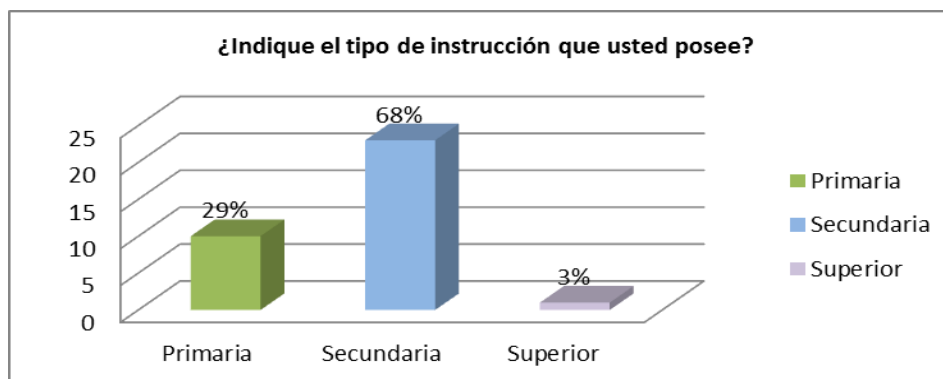
Tabla N° 1 ¿Indique el tipo de instrucción que usted posee?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Primaria	10	29%
Secundaria	23	68%
Superior	1	3%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 1 ¿Indique el tipo de instrucción que usted posee?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

En base a los resultados obtenidos de la encuesta sobre el tipo de instrucción que poseen los encuestados se obtuvo que el 68% de personas poseen hasta el nivel de secundaria, el 29% posee instrucción de primaria la radio y el 3% tiene instrucción superior.

Interpretación:

El tipo de nivel de estudios que poseen los encuestados se puede apreciar que mayor parte poseen una instrucción secundaria, seguido de instrucción primaria por lo cual es importante las capacitaciones periódicas para llenar posibles vacíos de conocimientos que una persona de nivel superior pueda tener.

17) ¿Está usted de acuerdo con que se implemente un Manual de control Interno en la entidad para optimizar los procesos administrativos?

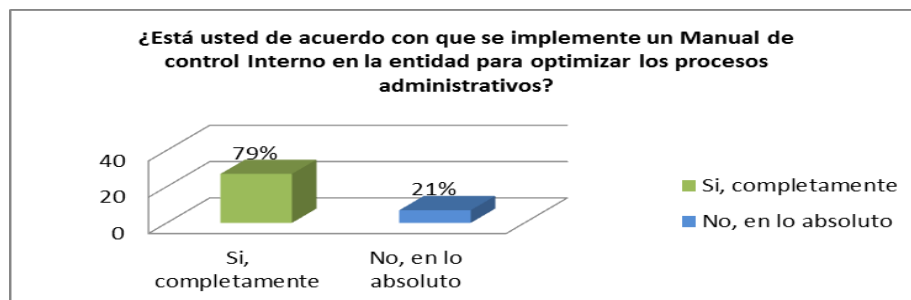
Tabla N° 23 ¿Está usted de acuerdo con que se implemente un Manual de control Interno en la entidad para optimizar los procesos administrativos?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si, completamente	27	79%
No, en lo absoluto	7	21%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 23 ¿Está usted de acuerdo con que se implemente un Manual de control Interno en la entidad para optimizar los procesos administrativos?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta sobre si está de acuerdo con la implementación de un manual de control interno, el 79% afirmó positivamente, el 21% indicó que no está de acuerdo con la implementación del manual de control interno en la entidad.

Interpretación:

La implementación de un manual de control interno en la entidad posee gran aceptación ya que permitirá una seguridad razonable tanto de sus operaciones, como el cumplimiento de objetivos y metas.

18) ¿Considera usted que el manejo de Control Interno ayudará a mejorar la toma de decisiones en la Cooperativa?

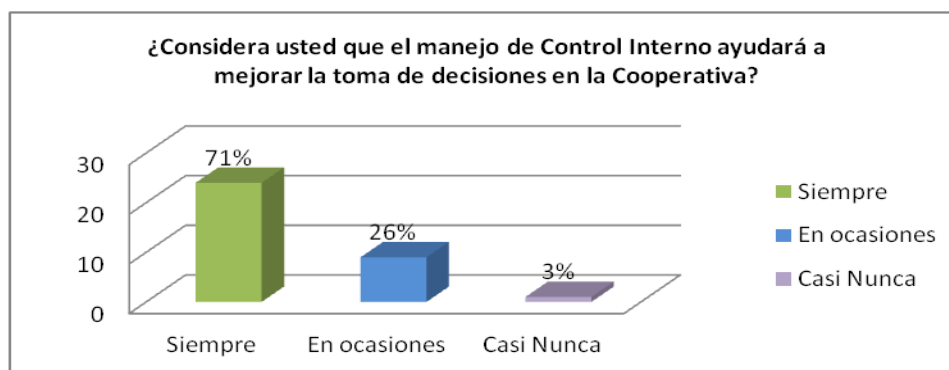
Tabla N° 24 ¿Considera usted que el manejo de Control Interno ayudará a mejorar la toma de decisiones en la Cooperativa?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	24	71%
En ocasiones	9	26%
Casi Nunca	1	3%
TOTAL	34	1

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 24 ¿Considera usted que el manejo de Control Interno ayudará a mejorar la toma de decisiones en la Cooperativa?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Conclusión:

Según la encuesta realizada sobre si el manejo del control interno ayudará a mejorar la toma de decisiones, el 82% afirmó que siempre, el 26% indicó que en ocasiones y el 3% respondió que casi nunca.

Interpretación

Una de las funciones del control interno es la ayuda en la toma de decisiones reduciendo el riesgo y errores que se puedan cometer además basándose en el estudio y evaluación de la organización.

19) ¿Se selecciona varias alternativas de solución, para mermar los conflictos internos de las decisiones tomadas por Gerencia?

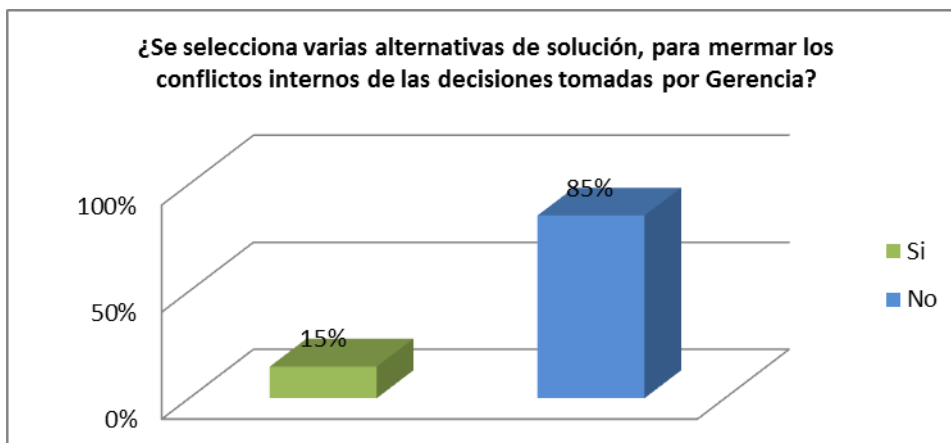
Tabla N° 25 ¿Se selecciona varias alternativas de solución, para mermar los conflictos internos de las decisiones tomadas por Gerencia?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si	5	15%
No	29	85%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 25 ¿Se selecciona varias alternativas de solución, para mermar los conflictos internos de las decisiones tomadas por Gerencia?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta el 85% indicó que no se seleccionan alternativas de solución para mermar los conflictos internos, por otro lado el 15% menciona que se s se seleccionan varias alternativas de solución.

Interpretación:

Según la encuesta no se toma en consideración alternativas que pueden ayudar a disminuir conflictos internos en la entidad, al evaluar varias alternativas, se consideraría la mejor para el beneficio de la empresa.

20 ¿Se toma decisiones unánimes en la entidad?

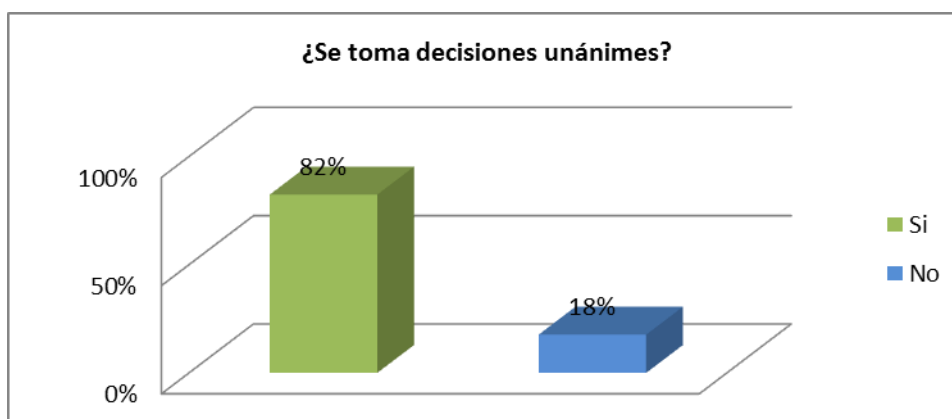
Tabla N° 26 ¿Se toma decisiones unánimes en la entidad?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si	28	82%
No	6	18%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 26 ¿Se toma decisiones unánimes en la entidad?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

Se observa mediante la encuesta realizada que el 82% de las persona indica que las decisiones que se toman en la entidad son unánimes, mientras que el 18% indica lo contrario.

Interpretación:

Las decisiones en la entidad son de vital importancia y deben ser tomadas mediante la evaluación de distintas alternativas.

21) ¿De qué manera benefician las decisiones tomadas en la cooperativa?

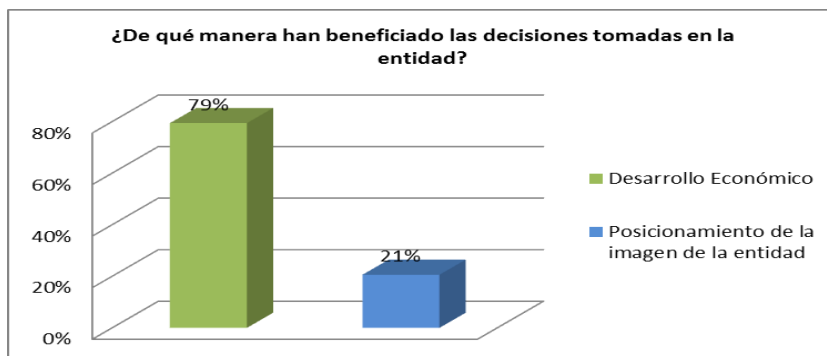
Tabla N° 27 ¿De qué manera benefician las decisiones tomadas en la cooperativa?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Desarrollo Económico	27	79%
Posicionamiento de la imagen de la entidad	7	21%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 27 ¿De qué manera benefician las decisiones tomadas en la cooperativa?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

Se observa que el 79% de los encuestados menciona que se han beneficiado con las decisiones tomadas por la entidad, mientras que, el 21% señaló que no se han obtenido beneficios con las decisiones tomadas.

Interpretación:

Las decisiones que se tome en la entidad deben ofrecer beneficios a todos los miembros.

22) ¿De qué forma se involucran a los socios en la toma de decisiones?

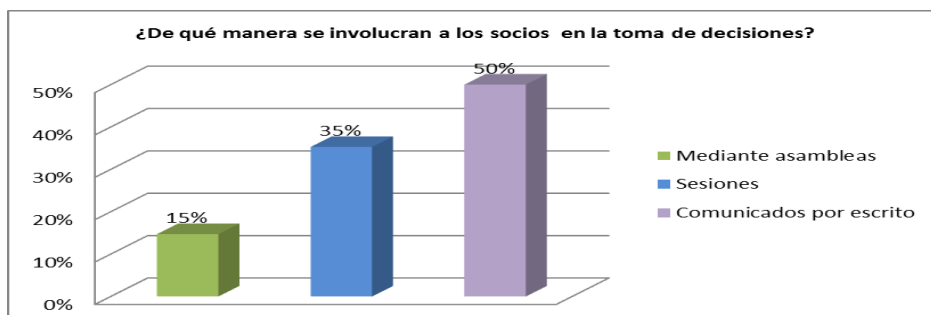
Tabla N° 28¿De qué forma se involucran a los socios en la toma de decisiones?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Mediante asambleas	5	15%
Sesiones	12	35%
Comunicados por escrito	17	50%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 28 ¿De qué forma se involucran a los socios en la toma de decisiones?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

En base a los resultados obtenidos se observó que el 50% de las personas indicó que los socios se involucran en la toma de decisiones mediante asambleas, el 35% indicó mediante sesiones y el 15% señaló que es mediante comunicados.

Interpretación:

La comunicación entre socios y directivos es de mucha importancia ya que de estas reuniones dependen las decisiones que se tomaran para el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.

23) ¿De qué dependen las decisiones que se toman en la entidad?

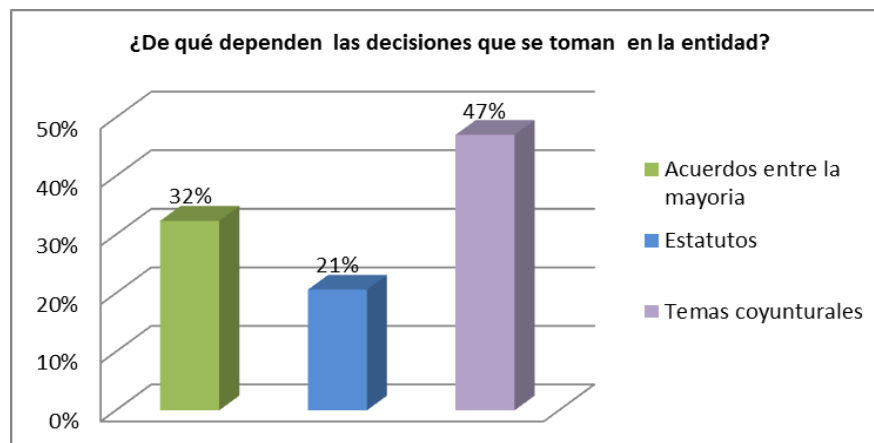
Tabla N° 29 ¿De qué dependen las decisiones que se toman en la entidad?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Acuerdos entre la mayoría	11	32%
Estatutos	7	21%
Temas coyunturales	16	47%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 29 ¿De qué dependen las decisiones que se toman en la entidad?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Análisis:

De la encuesta realizada sobre de que depende las decisiones que se toman en la entidad, el 47% indicó que es por los temas coyunturales, el 32% señaló que es mediante acuerdos entre la mayoría, y el 21% respondió que es por estatutos.

Interpretación:

Las decisiones que se toman en la entidad dependen en su gran mayoría de temas coyunturales, es decir temas que se refieran a cambios de directivas, ayudas sociales, o eventualidades que afecten el normal desarrollo de la cooperativa y de sus socios.

24) ¿Considera que las decisiones tomadas en la entidad deberían tener otro punto de vista?

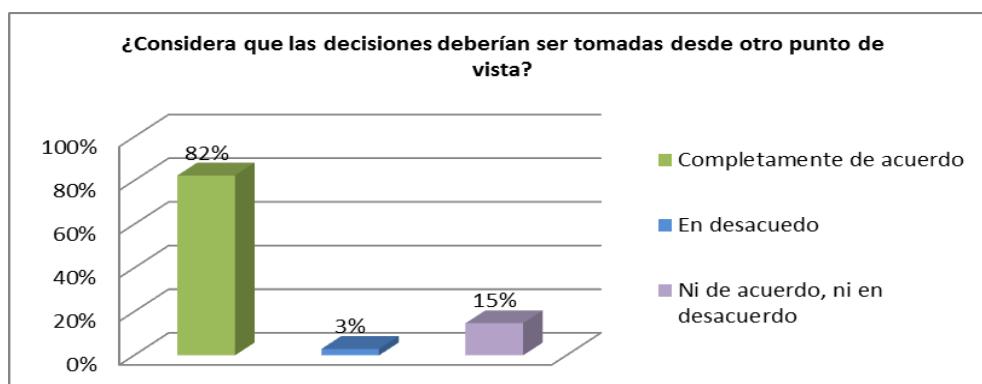
Tabla N° 30 ¿Considera que las decisiones tomadas en la entidad deberían tener otro punto de vista?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Completamente de acuerdo	28	82%
En desacuerdo	1	3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	15%
TOTAL	34	100%

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 30 ¿Considera que las decisiones tomadas en la entidad deberían tener otro punto de vista?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

Elaborado por: López J. (2016)

Conclusión:

En base a los resultados el 82% de los encuestados indicó que las decisiones deben ser tomadas desde un punto de vista distinto; el 15% indicó que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 3% menciona que está en desacuerdo.

Interpretación:

Se puede observar que la mayoría de encuestados está de acuerdo con las decisiones que se toman en la entidad.

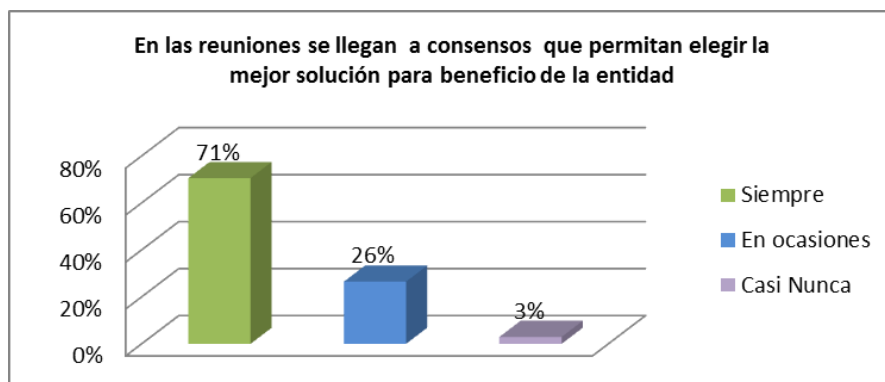
25) ¿En las reuniones del Consejo de Administración se ha llegado a consensos que permitan seleccionar la mejor alternativa de solución para el beneficio de la entidad?

Tabla N° 31 ¿En las reuniones del Consejo de Administración se ha llegado a consensos?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	24	71%
En ocasiones	9	26%
Casi Nunca	1	3%
TOTAL	34	1

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato
Elaborado por: López J. (2016)

Gráfico N° 31 ¿En las reuniones del Consejo de Administración se ha llegado a consensos?



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato
Elaborado por: López J. (2016)

Conclusión:

Según los resultados obtenidos sobre si se llegan a consensos en las reuniones que se realizan en la entidad el 71% indico que siempre se llegan a acuerdos, el 26% menciono que solamente en ocasiones y el 3% indico que casi nunca se llegan a consensos.

Interpretación:

Los resultados obtenidos por la entidad según la encuesta, indican que en las reuniones que se realizan para evaluarlas decisiones que se tomaran generalmente se llegan a concesos entre todos los socios.

4.2. Comprobación preguntas directrices

Tabla N° 32 Comprobación preguntas directrices

Objetivo	Preguntas Directrices	Resultados
Investigar el control interno para la adecuada contabilización de los recursos de la entidad.	¿Qué tipo de controles se han efectuado en la entidad?	<ul style="list-style-type: none"> - Control Interno del procedimiento para la recepción de mercadería por parte del cliente. - Control Interno del procedimiento para la ejecución de la guía de encomiendas - Control Interno del procedimiento para el despacho de encomiendas - Control Interno del procedimiento para la recepción de encomiendas de otras oficinas
Examinar el tipo de decisiones y su afectación o mejoramiento en la entidad, para proponer nuevas en función de la administración de actividades, como también de la planificación estratégica establecida al inicio del período.	¿Se han establecido decisiones que mejoren la administración de actividades y la planificación estratégica de la entidad, para su crecimiento y desarrollo institucional?	<ul style="list-style-type: none"> - Replanteo de la misión y visión de la entidad - Desarrollo de Estructura Organizacional, dividido en nivel ejecutivo y administrativo - Se plantearon valores institucionales - Asignación de Funciones y responsabilidades de acuerdo a las actividades y responsabilidades de cada uno de los funcionarios.

<p>Plantear un posible esquema de solución que permita determinar la situación actual del control interno y la toma de decisiones en la Cooperativa de Transportes Ambato.</p>	<p>¿Qué solución se plantearía en la entidad para mejorar el deficiente control interno, y establecer políticas y procesos contables internos oportunos, para que el Consejo de Administración con sus decisiones contribuya al desarrollo de la Cooperativa de Transportes Ambato?</p>	<p>Instructivo para el manejo control y custodia de los activos fijos</p> <p>Desarrollo de procedimientos de control contables referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para el registro de los egresos de pagos a socios de la entidad y por actividad de traslado de las encomiendas - Procedimiento para el pago a proveedores por bienes y servicios adquiridos por la entidad - Procedimiento de control interno para el pago de los servicios básicos. - Procedimiento de control interno para el pago de nómina. - Procedimiento para el pago de las obligaciones patronales con el IESS - Procedimiento para el pago del impuesto a la renta. - Procedo de documentación y registro - Proceso de constatación física de activos que posee la entidad. - Proceso de control de la Vida útil - Proceso de control del retiro o devolución de activos fijos
--	---	--

Elaborado por: López J, (2016)

4.3. Conclusiones

En base a los instrumentos y técnicas de investigación aplicadas se plantean las siguientes conclusiones:

- a) Se concluye que en la entidad el control interno no se lo ha aplicado correctamente en la contabilización de los recursos, en el manejo de los procesos de pago de nómina, recaudaciones de aportaciones de socios,

- pago de impuestos a entidades de control, contabilización del activo fijo, pues actualmente se lo realiza de forma empírica.
- b) La planificación estratégica actual está desactualizada, y no se cumple con los objetivos trazados, y las decisiones tomadas se toman haciendo caso omiso al informes del contador a cargo de la misma.
 - c) No se ha planteado una solución al deficiente control interno que maneja la entidad actualmente.

4.4. Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se detallan en base a las conclusiones descritas anteriormente en base al control interno y la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Ambato:

- a) Es necesario aplicar un cuestionario de control interno basado en los elementos del COSO I, para detectar los puntos críticos y proponer alternativas de solución al deficiente control interno de la entidad, porque unifica criterios sobre eficacia, eficiencia de los procesos, fiabilidad de la información analizada, y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables, y con la evaluación mediante el cuestionario permitirán identificar los criterios para medir el rendimiento y detectar los puntos críticos, que se deben solucionar.
- b) Es recomendable tomar decisiones acertadas, en función de los resultados detectados luego de la aplicación del control interno, pues se deberá trazar objetivos para la entidad, haciendo conciencia de que al mejorar los procesos actuales, se ahorrará tiempo, esfuerzo y energía, conllevando a realizar procesos de forma lógica y coherente.
- c) Se recomienda la utilización del método de control interno, COSO I, mediante la aplicación de técnicas de evaluación de control interno, para establecer nuevos procesos actuales que estén acordes a la realidad de la entidad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5. Tema

Determinación de la situación actual del control interno y la toma de decisiones en la Cooperativa de Transportes Ambato.

5.1 Metodología de la propuesta de solución

De acuerdo a la metodología se desarrollará un esquema de solución de acuerdo a procesos y procedimientos de control interno y la toma de decisiones, en la Cooperativa de Transportes Ambato, que conlleva a solucionar el problema identificado en el diagnóstico inicial del presente estudio, que a continuación se detalla:

Tabla N° 33 Modelo Operativo de propuesta

FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1: Diagnóstico Inicial	Reseña Histórica Misión Visión Logo de la Entidad Valores corporativos Estructura Organizacional Funciones y responsabilidades	Investigadora Gerente
2: Aplicación del COSO I	Procedimientos Contables a) Procedimiento para el registro de los egresos de pagos a socios de la entidad y por actividad de traslado • Flujogramas b) Procedimiento para el pago a proveedores por bienes y servicios adquiridos por la entidad • Flujogramas c) Procedimiento de control interno para el pago de los servicios básicos	Contadora Investigadora

	<ul style="list-style-type: none"> • Flujogramas <p>d) Procedimiento de control interno para pago de nómina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flujogramas <p>e) Procedimiento de Control Interno y de gestión para el pago de las obligaciones patronales con el IESS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flujogramas <p>f) Procedimiento para el pago del impuesto a la renta. (SRI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flujogramas <p>Documentación y registro:</p> <p>a) Comprobante de ingreso de efectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Partes y estructura del documento - Procedimiento de control interno y de gestión para el registro de los ingresos de efectivo. - Procedimiento de control interno y de gestión para el registro por liquidación - Procedimiento de control interno para el registro de los ingresos por recaudación de cuotas por parte de los socios <p>Constatación física de activos</p> <p>a) Objetivo</p> <p>b) Distribución</p> <p>c) Instrucciones</p> <p>d) Datos de uso obligatorio</p> <p>Procedimientos de Control interno (COSO I) según método gráfico.</p> <p>a) Flujogramas o Diagramas de Flujo para la Cooperativa de Transportes Ambato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control Interno en el de recepción de mercadería por parte del cliente. <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de flujo • Control Interno en el procedimiento en la realización de la guía de encomiendas <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de flujo • Control Interno en el procedimiento de 	
--	---	--

	<p>despacho de encomiendas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de flujo • Control Interno en el proceso de recepción de encomiendas. • Diagrama de flujo 	
<p>3: Instructivo para el manejo, control y custodia de los activos fijos</p>	<p>Objetivo</p> <p>Etapa I: Ingreso de Activos Fijos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalidades de ingreso de activos fijos <ul style="list-style-type: none"> a) Compra de activos fijos <ul style="list-style-type: none"> • Normas para compra de activos fijos • Proceso de compra de activos fijos b) Recepción de activos fijos por donaciones <ul style="list-style-type: none"> • Normas para la recepción de activos fijos por donaciones • Proceso para la recepción de activos fijos por donaciones c) Compra de Activos Fijos por parte de Gerencia <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso del activo fijo a la contabilidad • Proceso para asegurar el activo fijo <p>Etapa II: Vida útil de los activos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantía de los activos fijos adquiridos • Proceso para la aplicación de la garantía de los activos fijos • Mantenimiento de activos fijos <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo de los activos fijos • Mantenimiento correctivo o la reparación de activos fijos <p>Etapa III: Retiro de activos fijos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de devolución de activos fijos obsoletos 	<p>Contadora Investigadora</p>

Elaborado por: López J, (2016)

5.2.1 FASE I: Diagnóstico Inicial

5.2.1.1 Reseña Histórica

Un grupo de 17 visionarios creó el 20 de octubre de 1950, la Cooperativa de Transportes “Ambato”, en honor a la provincia de origen con el fin de prestar el servicio público de movilización de pasajeros ante el acelerado crecimiento de la población y la necesidad del transporte, trabajar por el bienestar de los asociados y sus familias.

Los Estatutos son aprobados el 30 de junio de 1951, según Acuerdo Ministerial N°3581. Es inscrita en el Reglamento General de Cooperativas el 3 de julio del mismo año con el N°48

La primera oficina de la Cooperativa fue en Ambato ubicada cerca del Parque 12 de Noviembre.

Se inaugura la sede, avenida Cevallos, entre Filomentor Cuesta y Unidad Nacional, en septiembre de 1976.

Durante la Presidencia de Danilo Mayorga (1977) y la Gerencia de Bolívar Santamaría Acurio, se adquirió el terreno para la construcción del Complejo Deportivo en el barrio La Esperanza, parroquia Izamba.

En el año 2000, en la Presidencia del Sr. Nelson Santana y Gerencia de Danilo Mayorga, fue comprado el terreno en Quevedo. La construcción es una realidad durante la administración de Homero Núñez Presidente, y Bolívar Santamaría Gerente.

Socios Fundadores

- Carmela V. de Larrea
- Clemencia V. de Ospina
- Carlos López, Alonso Pico
- Juan Freire, Olmedo Mayorga
- Carlos Pico
- Holguer Mayorga

- Germánico Espinoza
- Víctor Paredes
- Reinaldo Paredes
- Galo Mayorga
- Jaime Altamirano
- Gonzalo Tubón
- Gerardo Mayorga
- Carlos Torres
- José Alcides Valle.

Este grupo de visionarios se le midió al desafío de conformar una cooperativa de profundo contenido.

Servicio Interprovincial

La naciente cooperativa empezó a prestar el servicio de transporte público entre Ambato y Quito. El primer bus en entrar fue un modelo 1950, rojo y blanco.

El parque automotor para atender este compromiso estaba conformado por diecisiete buses que iniciaban los recorridos a las 4:20 de la mañana hasta las 20:00 de la noche.

Cooperativa de Transportes Ambato va unido al desarrollo y crecimiento de las Provincias y es así como adicional a esto va incrementando su flota vehicular con el transcurso de los años por lo que sus unidades han estado sujetas a varios cambios con el propósito de incrementar nuevas rutas y frecuencias y satisfacer al cliente.

Geográficamente Tungurahua tiene una posición extraordinaria ya que todos los viajeros de los cuatro puntos cardinales tienen que a su paso visitar nuestro cantón por ser una ciudad comercial.

En estas seis décadas de intensa actividad empresarial Cooperativa de Transportes “Ambato”, ha contribuido al desarrollo económico y social de nuestra ciudad al movilizar a sus habitantes hacia las ciudades de Latacunga, Quito, Sto. Domingo y Quevedo

Gracias a la visión de futuro que tuvieron sus 17 fundadores y a su labor incansable de directivas, socios, empleados, conductores, la cooperativa es una empresa seria, sólida y confiable comprometidos con el futuro de su empresa y de su ciudad, que en la actualidad cuenta con 31 unidades que proporcionan a la ciudadanía de Ambato y la provincia un verdadero servicio de transporte de pasajeros interprovincial, envío de encomiendas y dinero.

Actualmente Cooperativa de Transportes “Ambato”, es una Institución de Transporte Interprovincial sólida y solvente, cuenta con un amplio Complejo Deportivo en el barrio la Esperanza de la Parroquia de Izamba vía a Pillaro, con cancha deportiva y comedor para satisfacer las necesidades de sus socios y un equipo de personal capacitado para brindar atención al cliente con eficiencia. De igual manera Cooperativa de Transportes “Ambato”, le ofrece seguro contra accidentes y muchas más ventajas que usted adquiere al viajar en nuestras unidades.

Hoy en día cuenta con oficinas en las ciudades de Latacunga, Quito, Sto. Domingo, Quevedo y su matriz en Ambato.

Han transcurrido 65 años desde entonces y la Cooperativa cuenta con 31 socios que continúan con el firme propósito inicial de brindar un servicio de transporte competitivo y diferenciado.

Las frecuencias que dispone la empresa son legalmente autorizadas por el organismo competente como es el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, con horarios acordes a las necesidades de nuestros clientes.

Desde el 12 de enero del 2015, la Cooperativa de Transportes “Ambato” con 31 unidades a la disposición de la ciudadanía en general llevará en sus carrocerías el sello de atracción turística “AMBATO TIERRITALINDA”, el mismo que resaltará la imagen de la Cooperativa y de nuestra ciudad de Ambato, cubriendo las rutas de Latacunga, Quito, Sto. Domingo y Quevedo.

Por otro lado el Sr. Bolívar Guzmán Presidente de la Cooperativa de Transportes “Ambato”, recordó que la operadora tiene 64 años de trabajo e historia al servicio

de la ciudadanía y por lo mismo están orgullosos de llevar la marca turística que representa a la ciudad en sus unidades añadiendo que de nuestro lado cuenta con el apoyo de hacer más grande a esta noble ciudad y al mismo tiempo felicitó al Alcalde por el trabajo emprendido.

5.2.1.2 Misión

Ser la empresa líder de transporte de pasajeros del país, buscar satisfacer necesidades de nuestros clientes, a través del mejoramiento continuo de los servicios, mediante la renovación de la flota vehicular y capacitar permanentemente a todo el personal en sus diferentes áreas, para obtener el mejoramiento del desempeño a lo largo, y consecuentemente el reconocimiento cantonal, provincial y nacional.

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

5.2.1.3 Visión

Visión Cooperativa de Transportes Ambato

Brindar el servicio de transporte interprovincial de pasajeros a nivel nacional, en las diferentes rutas y frecuencias impulsando el desarrollo y fomentando la comunicación de forma continua y permanente con seguridad, confort, puntualidad y excelencia de servicio, asegurando el cumplimiento en el envío y recepción de carga de encomiendas y giro

Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato

5.2.1.4 Logo de la Entidad

Gráfico N° 32 Logo de la entidad



Elaborado por: López J, (2016)

5.2.1.5 Valores corporativos

Entre los valores corporativos podemos citar los siguientes:

- **Servicio**

Estar capacitados y tener la voluntad para brindar sus servicios a la ciudadanía

- **Respeto**

Considerar como valor primordial para el servicio que presta esta cooperativa

- **Unión**

Trabajo conjunto para conseguir ciertos objetivos, cumpliendo derechos y obligaciones.

Transparencia

La legitimidad del trabajo se lo alcanza mediante una permanente información

5.2.1.6 Estructura Organizacional

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una entidad en donde se muestra la relación formal que existe entre las unidades que lo integran, de allí su importancia, es por ese motivo que basándome en todo lo investigado dentro de la Cooperativa de Transportes Ambato, se propone el siguiente organigrama estructural, el mismo que está integrado por:

Nivel Ejecutivo

- Presidente
- Gerente

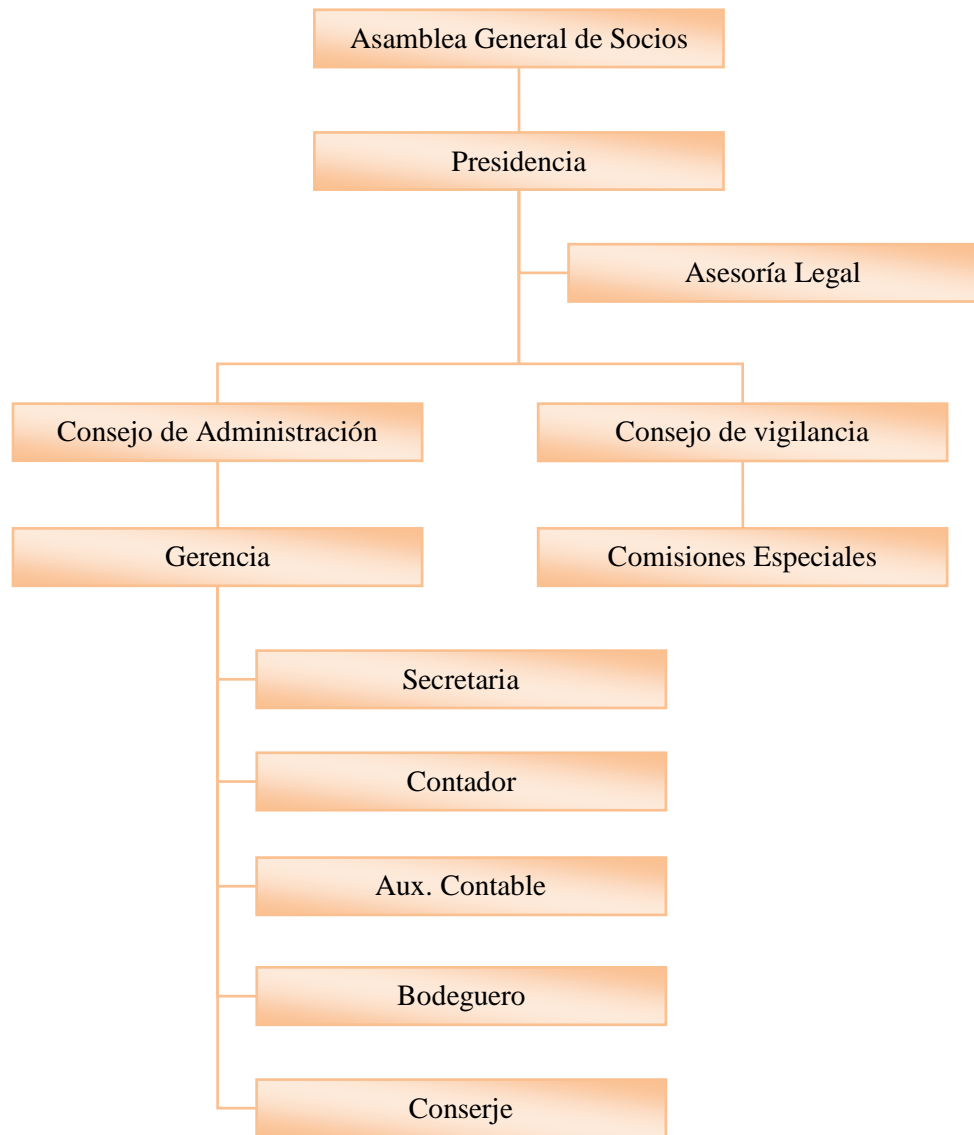
Nivel Administrativo

- Secretaria

Nivel operativo

- Contador
- Aux. Contable
- Bodeguero
- Conserje

Gráfico N° 33 Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa de Transportes Ambato
Elaborado por: López J, (2016)

5.2.1.7 Funciones y responsabilidades

a) Funciones de los miembros de la Cooperativa de Transportes Ambato.

Tabla N° 34 Funciones y responsabilidades

Naturaleza del empleo	Legislar y normar los aspectos de mayor importancia.
Funciones de los socio	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar y discutir los medios de mayor importancia en la vida de la Cooperativa. • Tomar decisiones acerca del aumento del capital • Deliberar y aprobar los montos de los dividendos o porcentajes de utilidades correspondiente a cada accionista. • Normar los procedimientos, sobre políticas de la entidad.
Características de la Clase	<ul style="list-style-type: none"> • Legislar las políticas que se regirán en la organización.
Requisitos Mínimos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio. • Cumplir con los requisitos

Elaborado por: López J, (2016)

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA

Tabla N° 35 Presidente de la cooperativa

Naturaleza del Trabajo	Vigilar el fiel cumplimiento de los reglamentos, y efectuar las decisiones tomadas por la Asamblea General de Socios.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Firmar con el gerente contratos, escrituras públicas y otros documentos legales.. • Presidir los actos relacionados con la empresa. • Abrir con el Gerente una cuenta bancaria y firmar, endosar, cancelar cheques junto con otros documentos.

Características de la Clase	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable junto con el gerente, de la actividad de la empresa.
Requisitos Mínimos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la empresa. • Cumplir con los requisitos para ser socio

Elaborado por: López J, (2016)

GERENTE DE LA COOPERATIVA

Tabla N° 36 Gerente de la cooperativa

Naturaleza del Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, programar, ejecutar, dirigir, y controlar las actividades de la empresa.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las disposiciones dadas por el Presidente de la Cooperativa. • Tramitar órdenes, controles, cheques y otros documentos que el reglamento lo autorice, además aprobando, autorizando y firmando los documentos para lograr un correcto desenvolvimiento. • Normar y contratar trabajadores. • Organizar capacitaciones. • Presentar al Presidente los programas y pronósticos de ventas junto con otros documentos de trabajo para la aprobación. • Supervisar y controlar las actividades de los empleados del departamento. • Supervisar las actividades de entrega recepción de los implementos de la Cooperativa. • Presentar informes de requerimientos de la Cooperativa. • Controlar el buen uso de distintas herramientas y del equipo. • Realizar el control de calidad del servicio

	<ul style="list-style-type: none"> • Programación y administración del presupuesto dispuesto por la Asamblea General de Socios. • Elaboración de informes mensuales trimestrales anuales de los avances de programas, proyectos, acciones y actividades que realice la Cooperativa
Características de la Clase:	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar, coordinar las actividades del personal bajo su mando. • Actuar con independencia profesional, uso de su criterio para la solución de los problemas inherentes al cargo. • Responsabilidad de supervisar y controlar las existencias y el cuidado de las mismas evitando paralización de las actividades
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional, título en el área de Administración de Empresas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Dos años en funciones similares.

Elaborado por: López J, (2016)

ASESOR LEGAL ABOGADO

Tabla N° 37 Asesor legal

Naturaleza del Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento e información de los proyectos relacionados con la cooperativa
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de coordinar con el Gerente y Presidente de la entidad la ejecución de programas y proyectos. • Elaborar los términos de referencia para la contratación del personal. • Coordinar convenios y contratos • Coordinar junto con Bodega la elaboración y legalización de actas de entrega. • Otras funciones que se asigne por parte del

	Gerente y Presidente.
Características de la Clase:	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar con independencia profesional usando el criterio propio para la solución de los problemas del cargo.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación: Formación profesional, título en el área jurídica, Abogado. • Experiencia: 2 años en funciones similares
Relación de dependencia	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General de Socios, Presidente y Gerente. • Dos años de funciones similares.

Elaborado por: López J, (2016)

SECRETARIA

Tabla N° 38 Secretaria

Naturaleza del Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Labores de secretaría y asistencia directa al Gerente.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al Público. • Recepción y despacho de la correspondencia tanto interna como externa. • Redacción de las comunicaciones como memorandos, oficios, informes, entre otros. • Organizar y registrar el despacho de la correspondencia. • Redacción de las actas de reuniones de la Cooperativa. • Organizar el manejo y la custodia del archivo activo y pasivo de la entidad. • Coordinación del trabajo junto con el personal de las distintas secciones de la entidad. • Atención de llamadas telefónicas. • Elaboración de informes

Características:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad, conocimientos de secretaría, y cuidado de los distintos suministros de oficina
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación: Poseer título de Secretaria Ejecutiva. • Experiencia: Un año en funciones similares.
Relación de dependencia	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General de Socios, Presidente y Gerente de la Cooperativa Ambato

Elaborado por: López J, (2016)

CONTADOR

Tabla N° 39 Contador

Naturaleza del Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los estados financieros, balances y entre otros documentos.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oportunamente los estados financieros solicitados por Gerencia de la entidad. • Registrar las operaciones económicas de la entidad, en base a comprobantes de soporte. • Preparar los informes mensuales de los estados financieros. • Cumplir y hace cumplir los reglamentos de la Ley de Cooperativas y normas de control interno. • Supervisión del registro oportuno de las transacciones. • Mantener actualizado el archivo y sustentación de los registros contables. • Analizar y verificar la legalidad y veracidad de la contabilización de la Cooperativa. • Elaborar informes solicitados por el Gerente y Presidente. • Coordinar junto a Bodega el cálculo de la corrección monetaria y de activos fijos

Características:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del manejo contable y de la presentación de los estados Financieros.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación: Título de Superior, Licenciada e Ingeniera en Contabilidad o profesional a fines, Licencia profesional actualizada. • Experiencia: Experiencia de tres años en funciones de contabilidad. Cursos de Contabilidad.
Relación de dependencia	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General, Presidente y Gerente de la entidad

Elaborado por: López J, (2016)

AUXILIAR DE CONTABILIDAD

Tabla N° 40 Auxiliar de contabilidad

Naturaleza del Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Registro contable de compromisos adquiridos por la entidad
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Registro contable de los Roles de Pago del personal. • Ejecución de las transacciones por concepto de pago de diferentes contratos adquiridos
Características:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del registro contable.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación: Título de Licenciatura en contabilidad o carreras afines. • Experiencia: Dos años de funciones similares al cargo.
Relación de dependencia	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea General, Gerente y Presidente de la Cooperativa Ambato.

Elaborado por: López J, (2016)

BODEGUERO

Tabla N° 41 Bodeguero

Naturaleza del Trabajo:	<ul style="list-style-type: none">• Encargado del ingreso y egreso de las encomiendas o mercaderías que posteriormente serán enviadas a distintos lugares del País
Funciones:	<ul style="list-style-type: none">• Controlar y verificar las entradas y salidas de las mercaderías.• Cuidar los materiales y bienes de la empresa.
Características:	<ul style="list-style-type: none">• Responsable del cuidado de la mercadería que se traslada de la cooperativa.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none">• Educación: Educación básica.• Experiencia: No se requiere.
Relación de dependencia	<ul style="list-style-type: none">• Asamblea General, Presidente y Gerente de la entidad.

Elaborado por: López J, (2016)

CONSERJE

Tabla N° 1 Conserje

Naturaleza del Trabajo:	<ul style="list-style-type: none">• Efectuar inspecciones de los activos de la entidad.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none">• Verifica y controla la entrada y salida de vehículos y personas.• Cuidar los materiales y bienes de la empresa.• Solicitar la identificación a las personas particulares que ingrese a la empresa.• Realizar el aseo y limpieza de las oficinas de la empresa.
Características:	<ul style="list-style-type: none">• Responsable del cuidado de las instalaciones..
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none">• Educación: Educación básica.• Experiencia: No requiere.

Relación de dependencia	<ul style="list-style-type: none">• Asamblea General, Presidente y Gerente de la Cooperativa Ambato
--------------------------------	---

Elaborado por: López J, (2016)

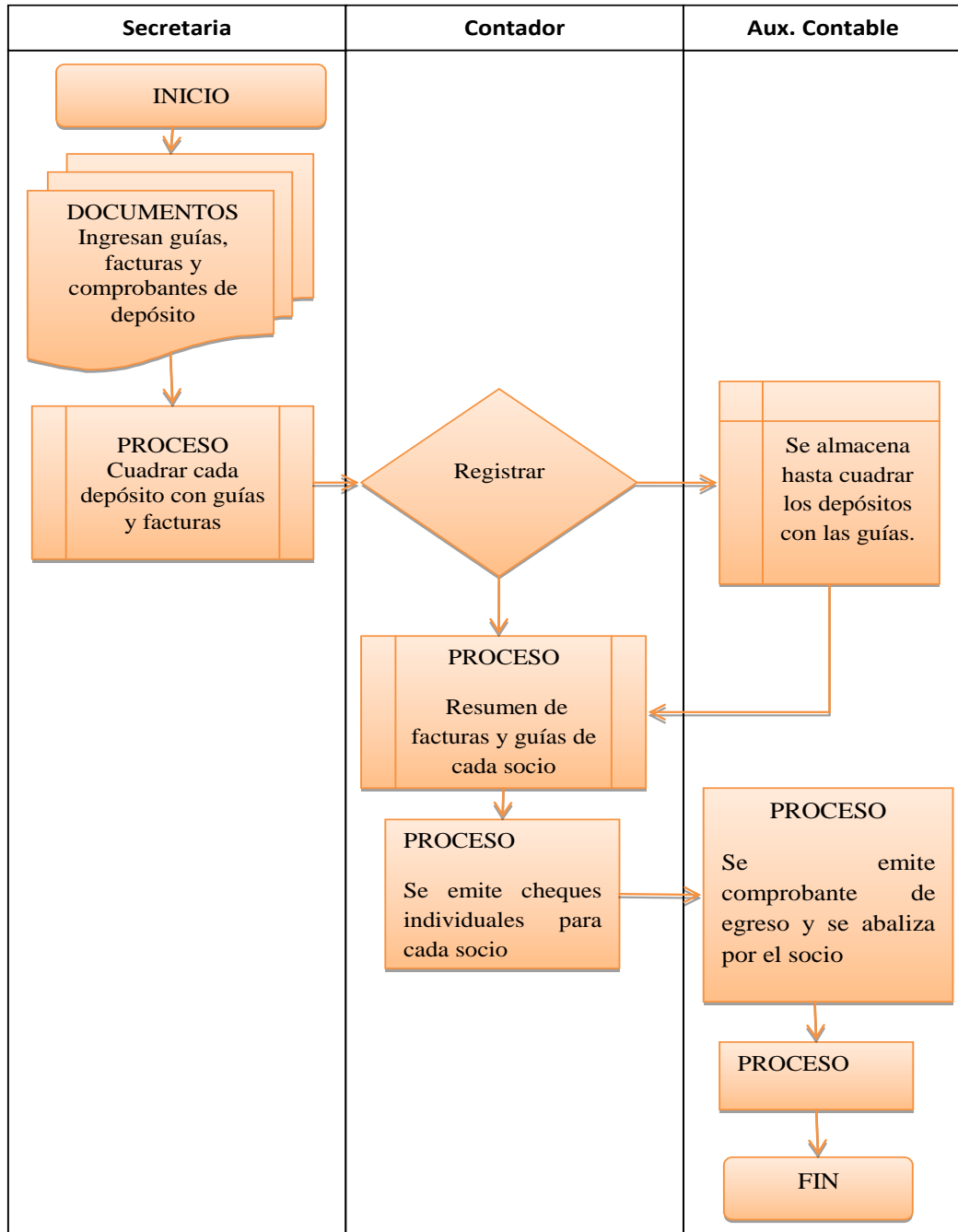
5.2.2 FASE II: Procedimientos de control contable y COSO I

5.2.2.1 Procedimiento para el registro de los egresos de pagos a socios de la entidad y por actividad de traslado de las encomiendas

- Revisión de depósitos de otras plazas y recaudaciones de las guías y facturas por traslado de las encomiendas.
- Se realiza un resumen por cada socio de acuerdo al detalle de las liquidaciones previamente registradas.
- Se emite los cheques por medio de comprobante de egreso individual para cada socio.
- Se entrega el cheque al socio y se le hace firmar el comprobante de egreso

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE TRASLADO DE ENCOMIENDAS

Gráfico N° 34 Diagrama de flujo del proceso de traslado de encomiendas



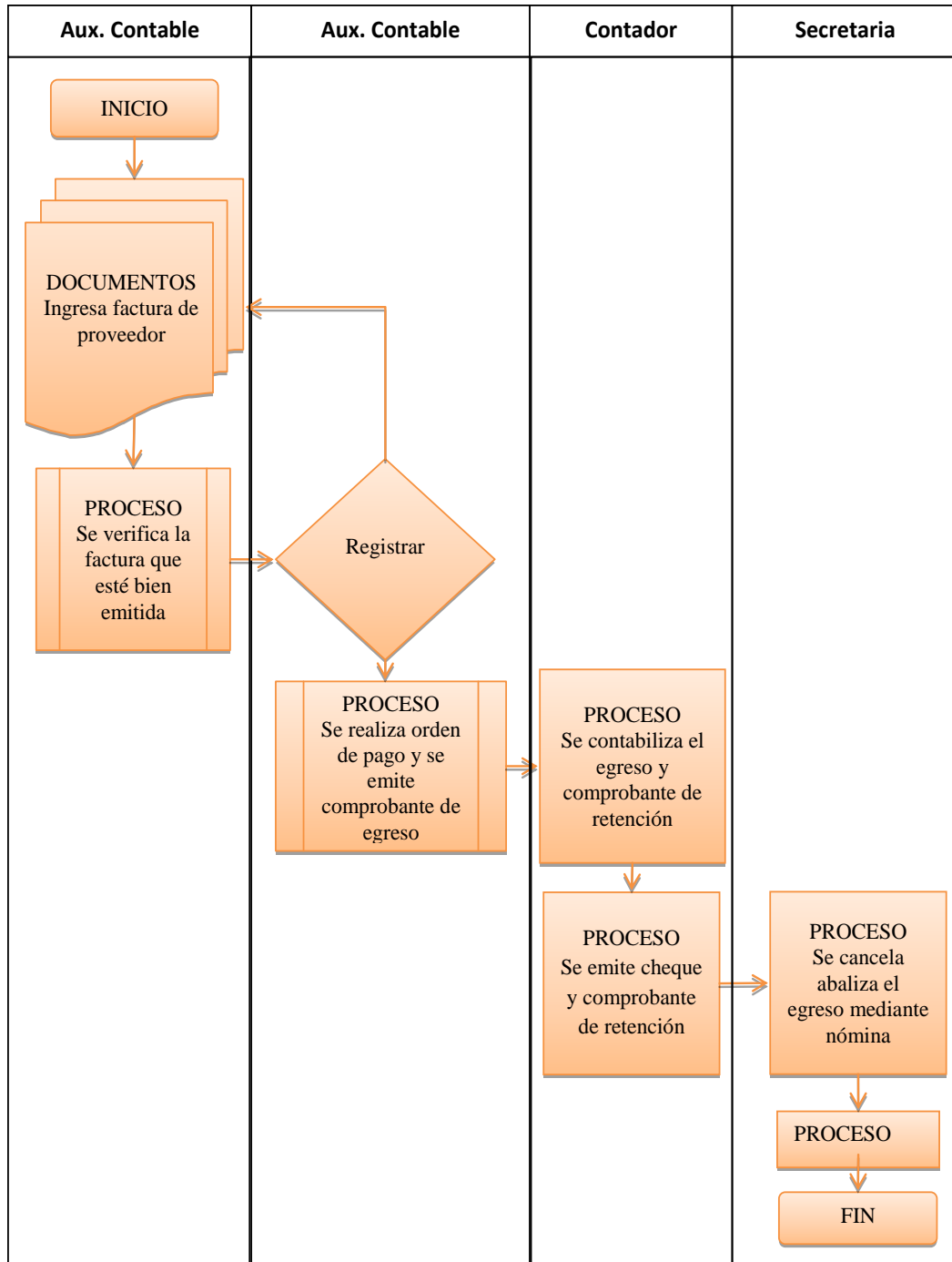
Elaborado por: López J, (2016)

5.2.2.2 Procedimiento para el pago a proveedores por bienes y servicios adquiridos por la entidad

- Se solicita factura al proveedor y se constata que se encuentre bien emitida
- Se efectúa la orden de gasto o el pago respectivo.
- Se contabiliza el egreso junto con la orden de gasto emitida.
- Se entrega el cheque y el comprobante de retención de acuerdo al caso que suscite.
- Se procede a la cancelación al proveedor y se le hace firmar el pago, el comprobante de egreso, y comprobante de retención, después se entrega copia al proveedor.
- Se archiva los documentos.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES

Gráfico N° 35 Diagrama de flujo del proceso de pago a proveedores



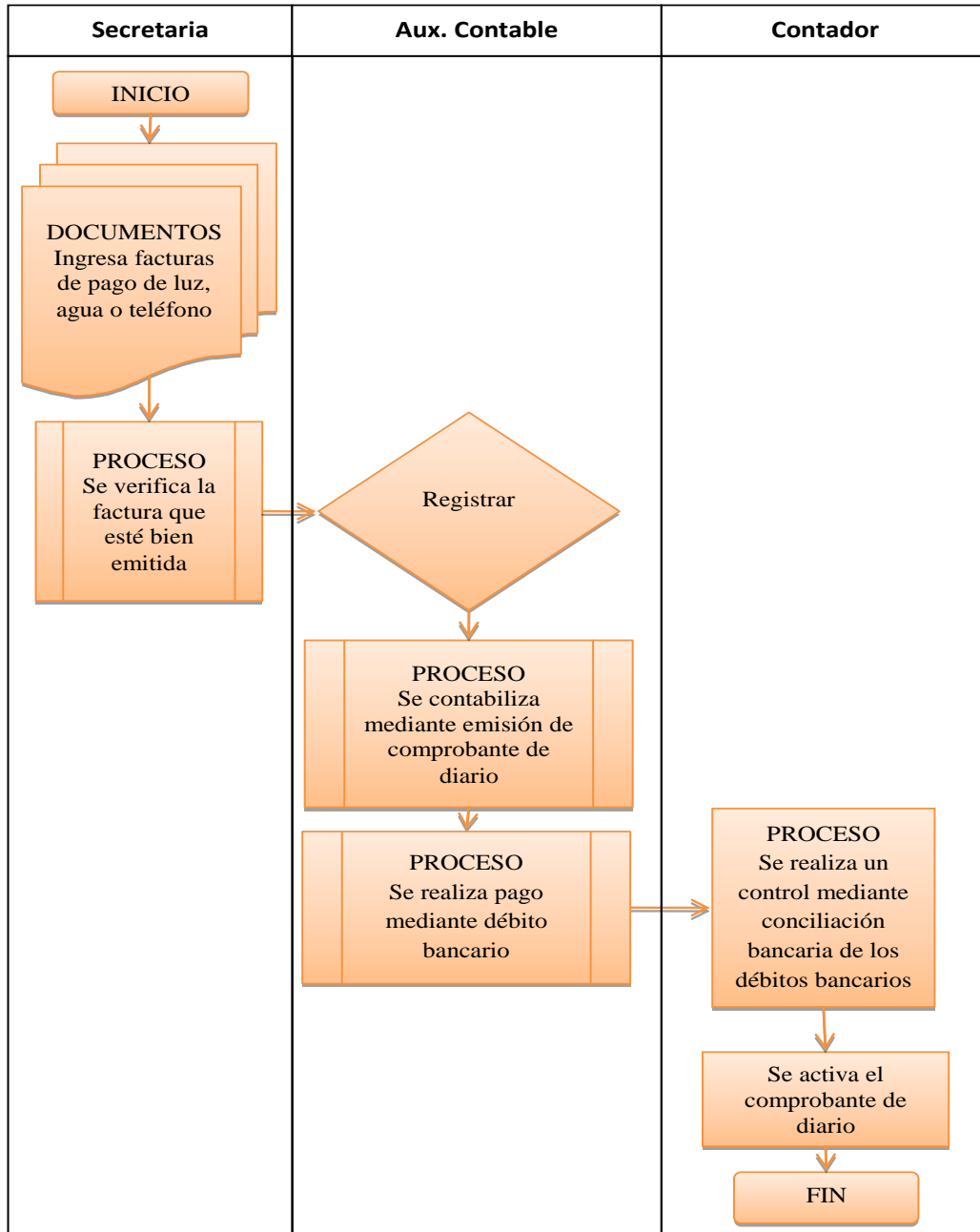
Elaborado por: López J, (2016)

5.2.2.3 Procedimiento de control interno para el pago de los servicios básicos

- Se solicita la factura respectiva del servicio de luz, agua o teléfono.
- Se contabiliza mediante la emisión del comprobante a diario.
- Se efectúa el pago mediante débito bancario.
- Se realiza la verificación mediante la conciliación bancaria del cobro de servicios y mediante la constatación de las notas de débito.
- Se realiza copias de los documentos de débitos y se anexan al comprobante diario para su archivo respectivo.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS

Gráfico N° 36 Diagrama de flujo del proceso de pago de servicios básicos



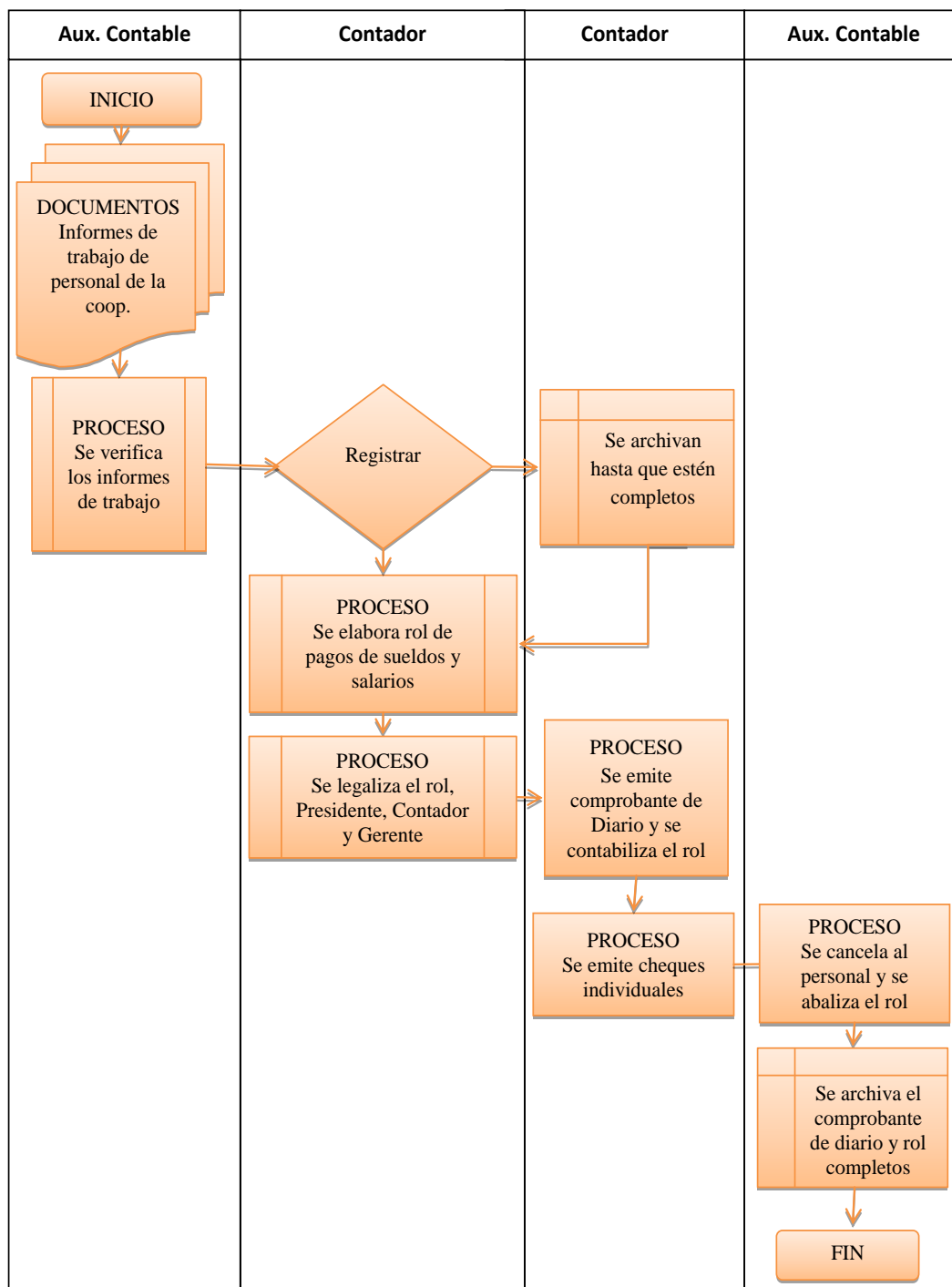
Elaborado por: López J, (2016)

5.2.2.4 Procedimiento de control interno para el pago de nómina

- Recepción del informe de actividades mensuales del personal que labora en la entidad.
- Elaboración del rol de pagos correspondiente, a trabajadores y empelados.
- Se efectúa la legalización del rol mediante las firmas del gerente, presidente y contador de la entidad.
- Emisión del comprobante del rol para su contabilización.
- Emisión de cheques individuales para el pago al personal de la entidad.
- Se cancela y se realiza la legalización correspondiente
- Se archiva el rol de pagos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PAGO DE NÓMINA

Gráfico N° 37 Diagrama de flujo del proceso de pago de nómina



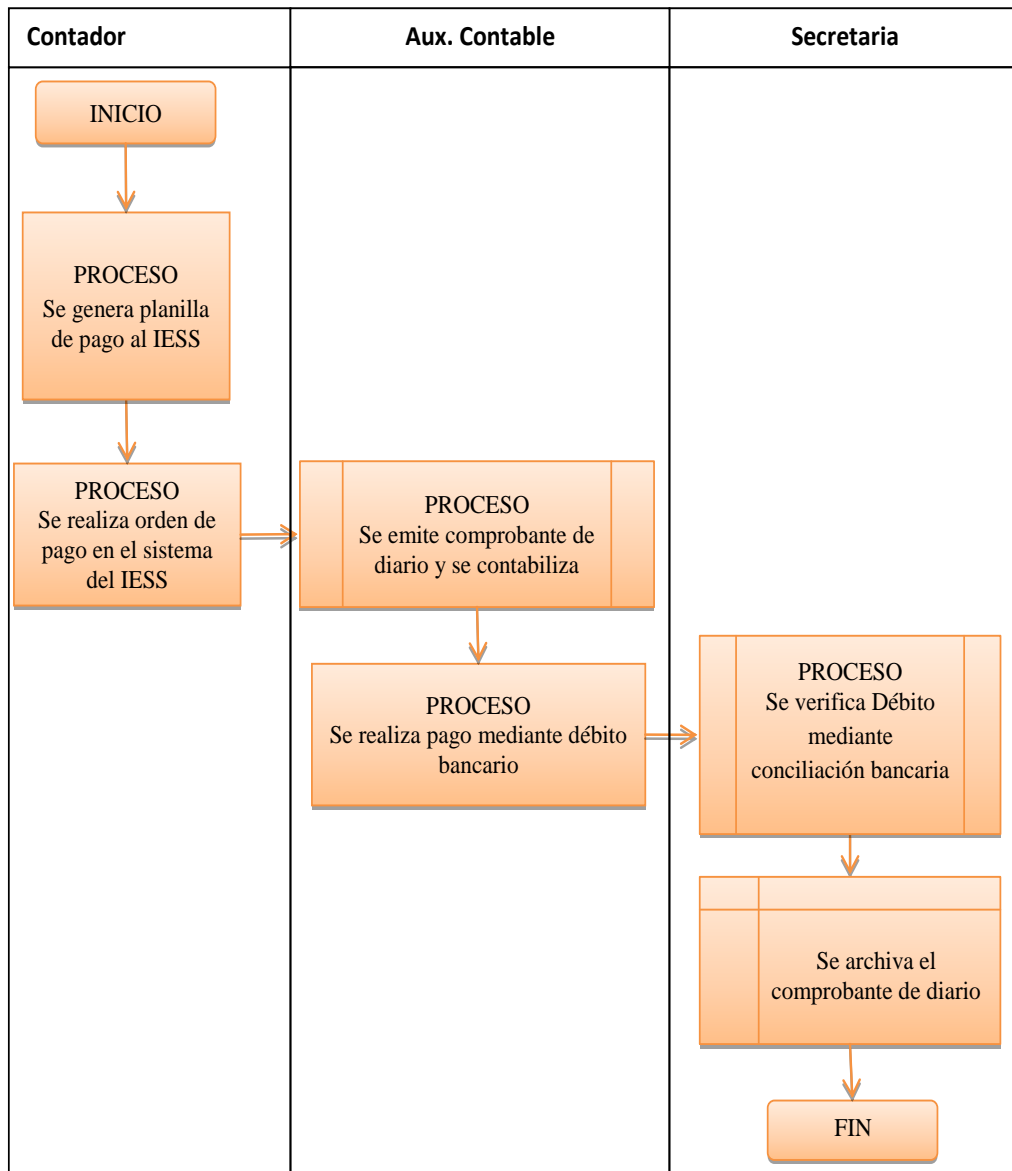
Elaborado por: López J, (2016)

5.2.2.5 Procedimiento para el pago de las obligaciones patronales con el IESS

- Se realiza la planilla del pago al IESS.
- Se realiza la orden de pago en el sistema del IESS vía Internet.
- Se emite comprobantes para la respectiva contabilización.
- Pago mediante débito bancario.
- Se verifica mediante la conciliación bancaria ente el cobro de estos servicios, y la constatación de las notas de débito.
- Se saca las copias respectivas de los comprobantes de débitos y se anexan al comprobante de diario para su archivo respectivo.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PAGO DE OBLIGACIONES PATRONALES AL IESS

Gráfico N° 38 Diagrama de flujo del proceso de pago de obligaciones patronales al IESS



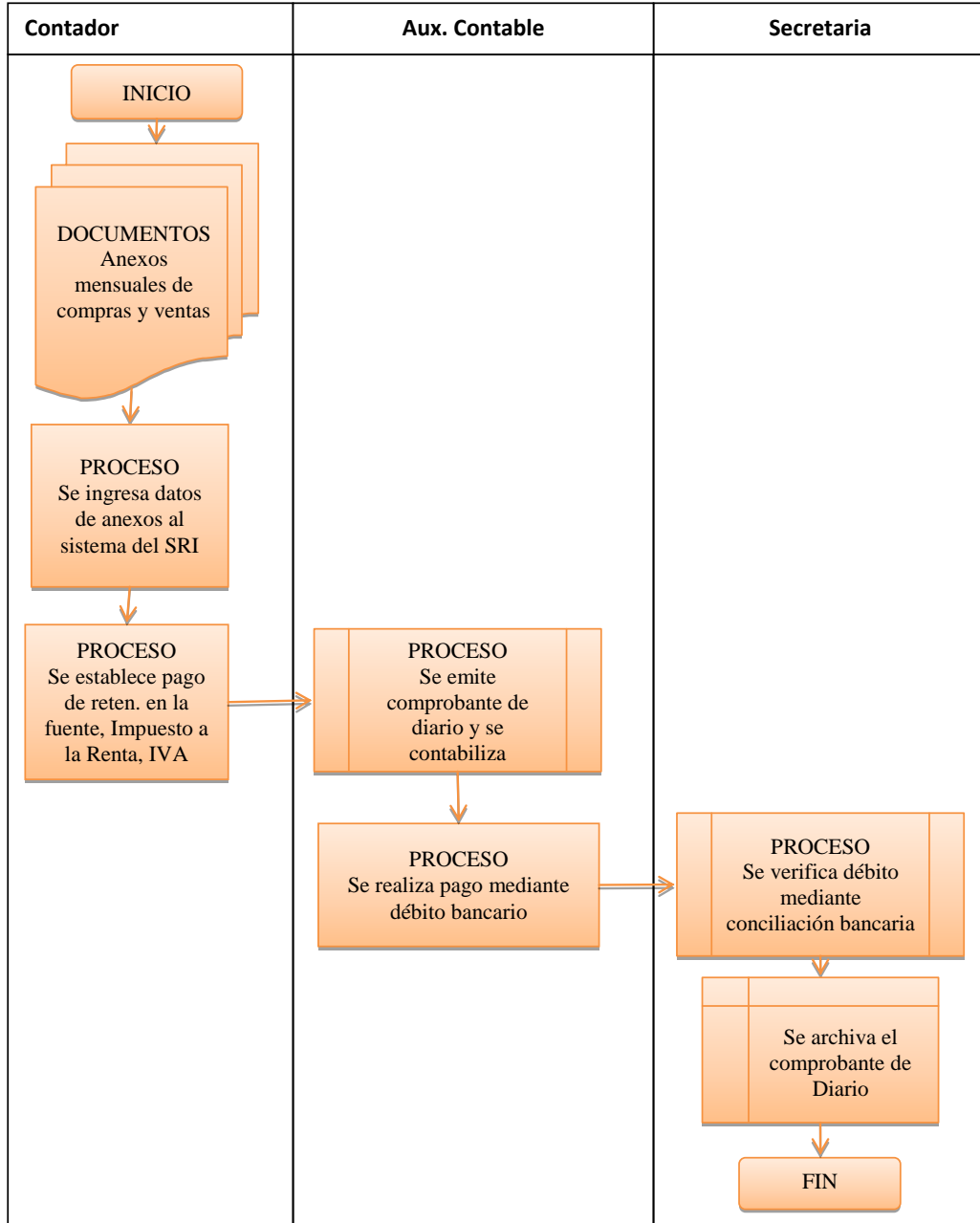
Elaborado por: López J, (2016)

5.2.2.6 Procedimiento para el pago del impuesto a la renta (SRI)

- Se efectúan anexos mensuales de compras y ventas.
- Se sube al sistema del SRI el anexo correspondiente de compras y se concilia las retenciones efectuadas con el registro contable.
- Se establece el valor a apagar de las retención en la fuente y del impuesto al valor agregado mensual, además el impuesto a la renta e IVA anual.
- Se emite el comprobante de diario para su respectiva contabilización.
- Se efectúa el pago mediante débito bancario.
- Se verifica mediante la conciliación bancaria el cobro de estos servicios, y la constatación de las notas de débito.
- Se saca copias de los documentos de débitos y se anexan al comprobante de diario para el archivo correspondiente

DIAGRAMA DE FLUJO PARA DEL PROCESO DE PAGO DE IMPUESTOS AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI)

Gráfico N° 39 Diagrama de flujo para del proceso de pago de impuestos al servicio de rentas internas



Elaborado por: López J, (2016)

5.2.3 Documentación y Registro

5.2.3.1 Comprobante de Ingreso de Efectivo

Documentos necesarios para registrar la entrada de dinero por distintos conceptos a la entidad, en el cual se indica la cantidad, la fecha y quién lo realizó. Documento que posteriormente se usará para la constatación e inscripción de los valores en los documentos contables correspondientes..

a) Partes y Estructura del Documento

- Nombre de la Institución
- Nombre del documento
- Número del documento
- Nombre del depositante o socio
- Valor a cancelar en letras y números
- Fecha de ingreso
- Código de la cuenta
- Descripción o detalle
- Debe
- Haber
- Firma elaborado por
- Firma recibí conforme

Tabla N° 42 Comprobante de Ingreso de Efectivo

COOPERATIVA DE TRANSPORTE AMBATO				
COMPROBANTE DE INGRESO N°				
HE RECIBIDO DEL SEÑOR		00012		
LA SUMA DE:				
POR CONCEPTO DE				
CODIGO	NOMBRE DE LAS CUENTAS		DEBE	HABER
SUMAN TOTALES				
GERENTE			ENTREGUE CONFORME	
		CONTADOR		
PRESIDENTE				
		ELABORADO POR:	DEUDOR	
			CI	
PRES. VIGILANCIA				

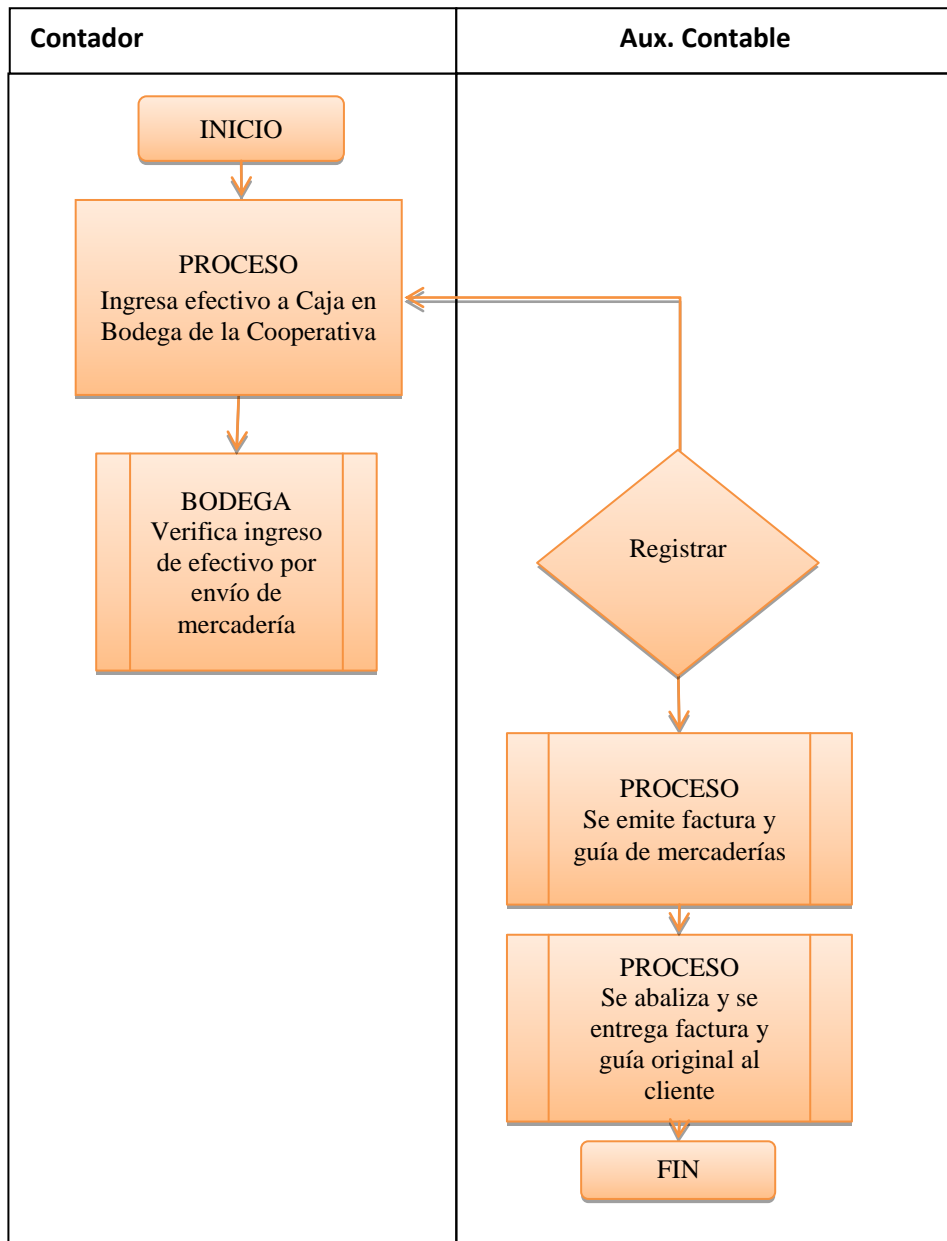
Elaborado por: López J, (2016)

b) Procedimiento de control interno y de gestión en el registro de ingresos de efectivo

- Recepción de dinero por el traslado de las encomiendas a bodega.
- Revisión de las cantidades de efectivo que estén acorde con la tasa que se cobra.
- Emisión de facturas y guías de recepción de la encomienda que se procederá a enviar.
- Entrega de la copia a la persona que cancela el pago por el traslado de la encomienda.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE REGISTRO DE INGRESOS DE EFECTIVO

Gráfico N° 40 Diagrama de flujo del proceso de registro de ingresos de efectivo



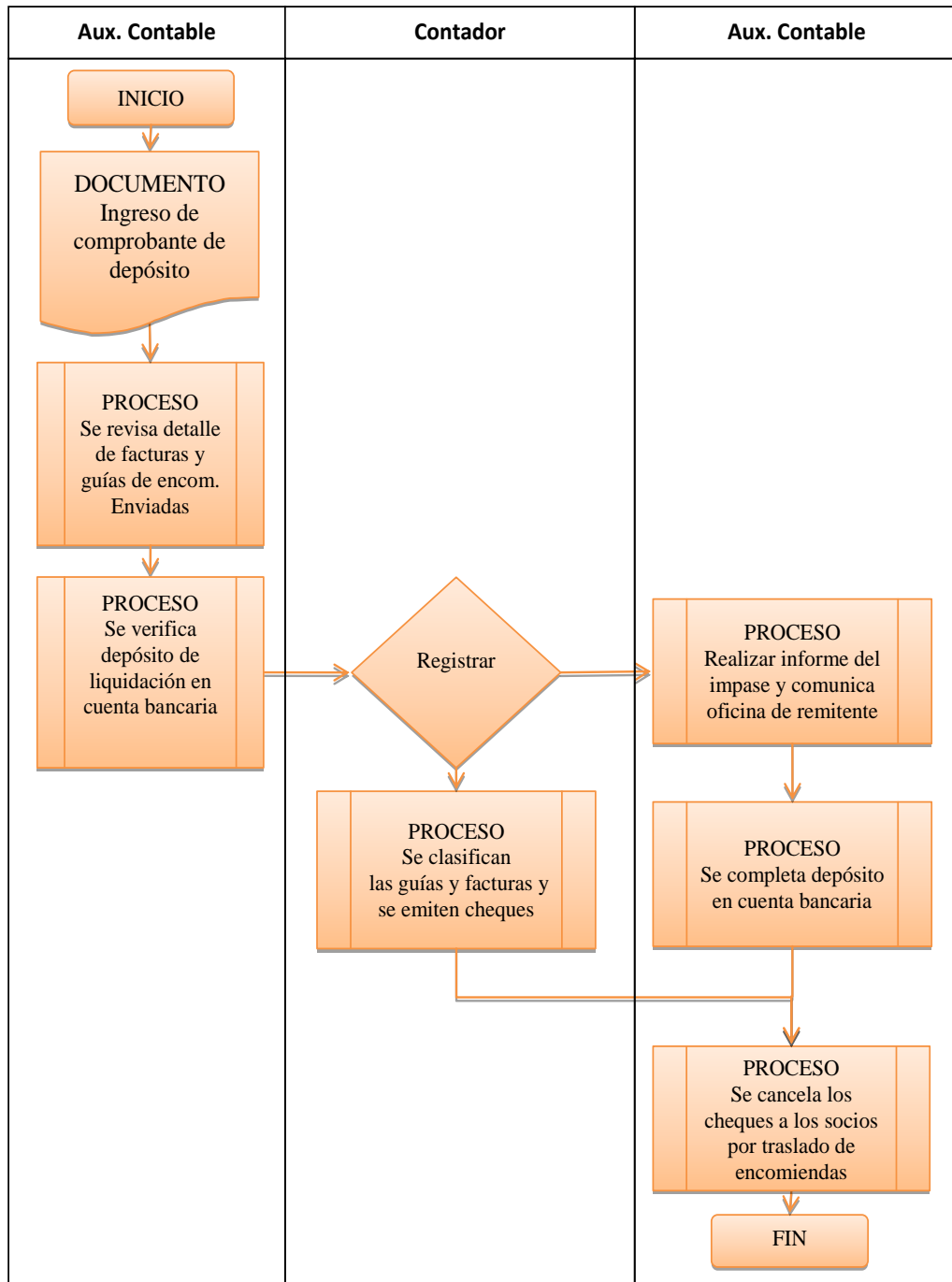
Elaborado por: López J, (2016)

c) Procedimiento de control interno y de gestión para el registro por liquidación

- Ingreso del comprobante respectivo de la cuenta bancaria
- Se verifica el detalle de las cuentas por pagar a los socios.
- Se verifica los comprobantes de depósito la liquidación y retención después se concilia con depósito existente.
- Emisión de cheques a los socios por el traslado de mercadería

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INGRESOS POR LIQUIDACIÓN

Gráfico N° 41 Diagrama de flujo del proceso de ingresos por liquidación



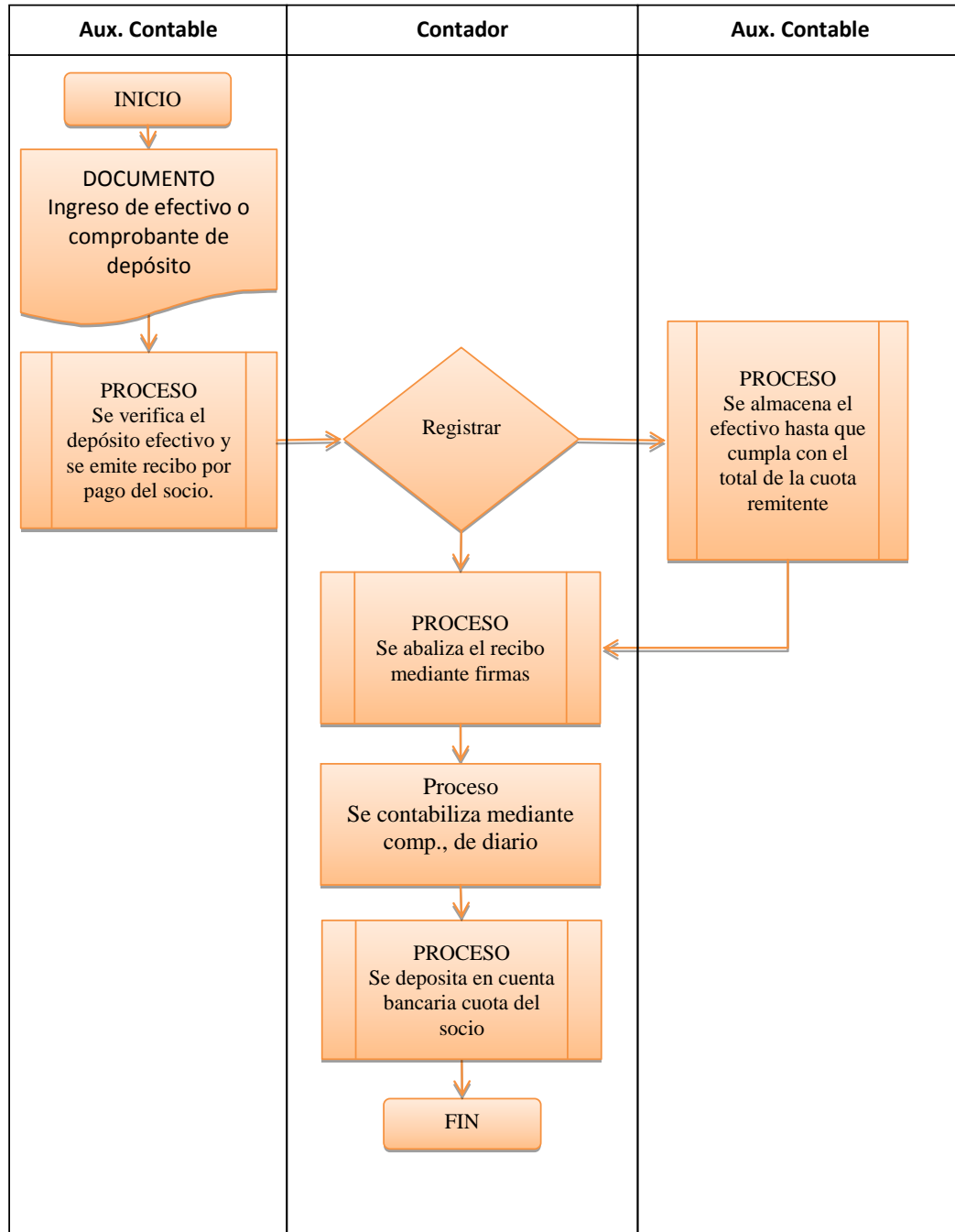
Elaborado por: López J, (2016)

d) Proceso de control interno durante el registro de los ingresos por recaudación de cuotas por parte de los socios

- Se ingresa el efectivo por concepto de aporte de los socios
- Se verifica la cantidad de efectivo que este acorde a la cantidad mensual a cancelar.
- Emisión del comprobante respectivo
- Se abaliza el comprobante y se entrega el original al socio.
- Se contabiliza el ingreso y se anexa la copia del comprobante
- Se efectúa el depósito en la cuenta bancaria de la cooperativa.
- Se archiva.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INGRESOS POR RECAUDACIÓN DE CUOTAS DE LOS SOCIOS

Gráfico N° 42 Diagrama de flujo del proceso de ingresos por recaudación de cuotas de los socios



Elaborado por: López J, (2016)

5.2.4 Constatación Física de los Activos.

5.2.4.1 Objetivo

Mantener un control de los bienes de la entidad y mantiene una relación con las aéreas encargadas y responsables de la custodia y cuidado de los bienes que controlan.

5.2.4.2 Distribución

Original: Área Contable

Duplicado: Área encargada del control del activo tangible de la entidad.

5.2.4.3 Instrucciones:

- Emitido por contabilidad con base al resultado de un cheque físico inicial.
- Se anotan las altas correspondientes asignándoles el submayor al activo tangible junto con lo demás datos necesarios.
- Se toma de referencia la fecha de alta que se encuentra en el documento
- Las bajas se efectúa consignando la fecha y número del documento.
- El modelo debe ser llenado a computadora.
- Los activos tangibles registrados en forma colectiva se les relaciona de forma individual consignándoles el mismo número que identifica al submayor
- Los activos que se encuentren en el almacén se controlan desde el mismo lugar por lo que se emite el original para el uso de Contabilidad
- Se verifica y se chequea el 25% de los activos comparando con los submayores, al final del año deben estar revisados todos los bienes.

5.2.4.4 Datos de uso obligatorio:

- Código y nombre de la cooperativa
- Código y nombre del área encargada del control de los activos fijos.
- Numero consecutivo del modelo.
- Fecha del inicio o de la actualización.

En cada activo fijo se consignarán los siguientes datos:

- Número del inventario
- Descripción del activo
- Fecha que se realiza el alta del activo
- Valor de cada activo
- Fecha que se realiza la baja del activo
- Firma del responsable que elabora el modelo
- Firma del responsable del área
- Firma del responsable o encargado de revisar y controlar

5.2.5 Procedimientos de Control interno (COSO I) según método gráfico

5.2.5.1 Flujogramas o Diagramas de Flujo para la Cooperativa de Transportes Ambato

El método gráfico basado en control interno, es en el que se realizan los procesos y en donde se muestran las unidades administrativas o el puesto que anteviene en cada proceso.

Se menciona los recursos utilizados en cada proceso, los diagramas son una representación que permite una descripción clara de las operaciones lo cual facilita la comprensión de las mismas aquí se utilizan símbolos o gráficos simplificados.

Esta representación permite un análisis en donde se puede encontrar puntos débiles en donde se pueden efectuar mejoras, es muy utilizadas en las operaciones repetitivas como la producción o las ventas, en la caso de adquisiciones individuales como los activos de inversión el proceso grafico no suele ser eficaz. Un diagrama de proceso debe representar el movimiento, rutinas, actividades de cada departamento de la entidad.

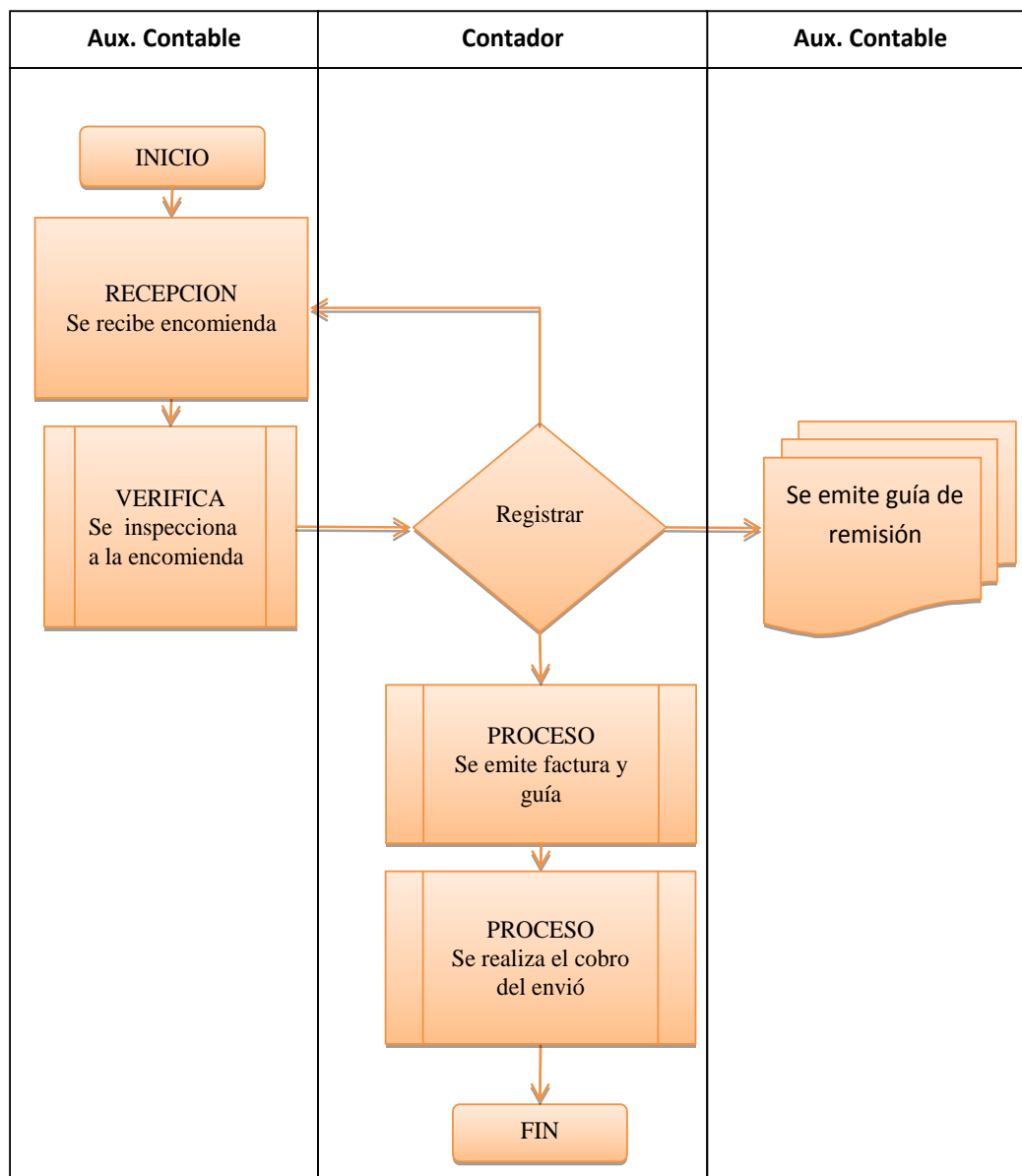
a) Control interno en el proceso de recepción de mercadería por parte del cliente.

- Recepción de la mercadería para que posteriormente sea envía por parte del mismo.

- Se verifica la mercadería la cual debe constar con dato como el lugar a donde va , nombre, teléfono, cedula de la persona quine va recibir la mercadería
- Se verifica del lugar de origen, nombre, teléfono, cedula de la persona remitente.
- Se emite la factura y guía de remisión con los datos respectivos
- Se realiza el cobro por el envió, se considera el peso y lugar a donde se envía.

DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCESO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA POR PARTE DEL CLIENTE.

Gráfico N° 43 Diagrama de flujo para el proceso de recepción de mercadería por parte del cliente.



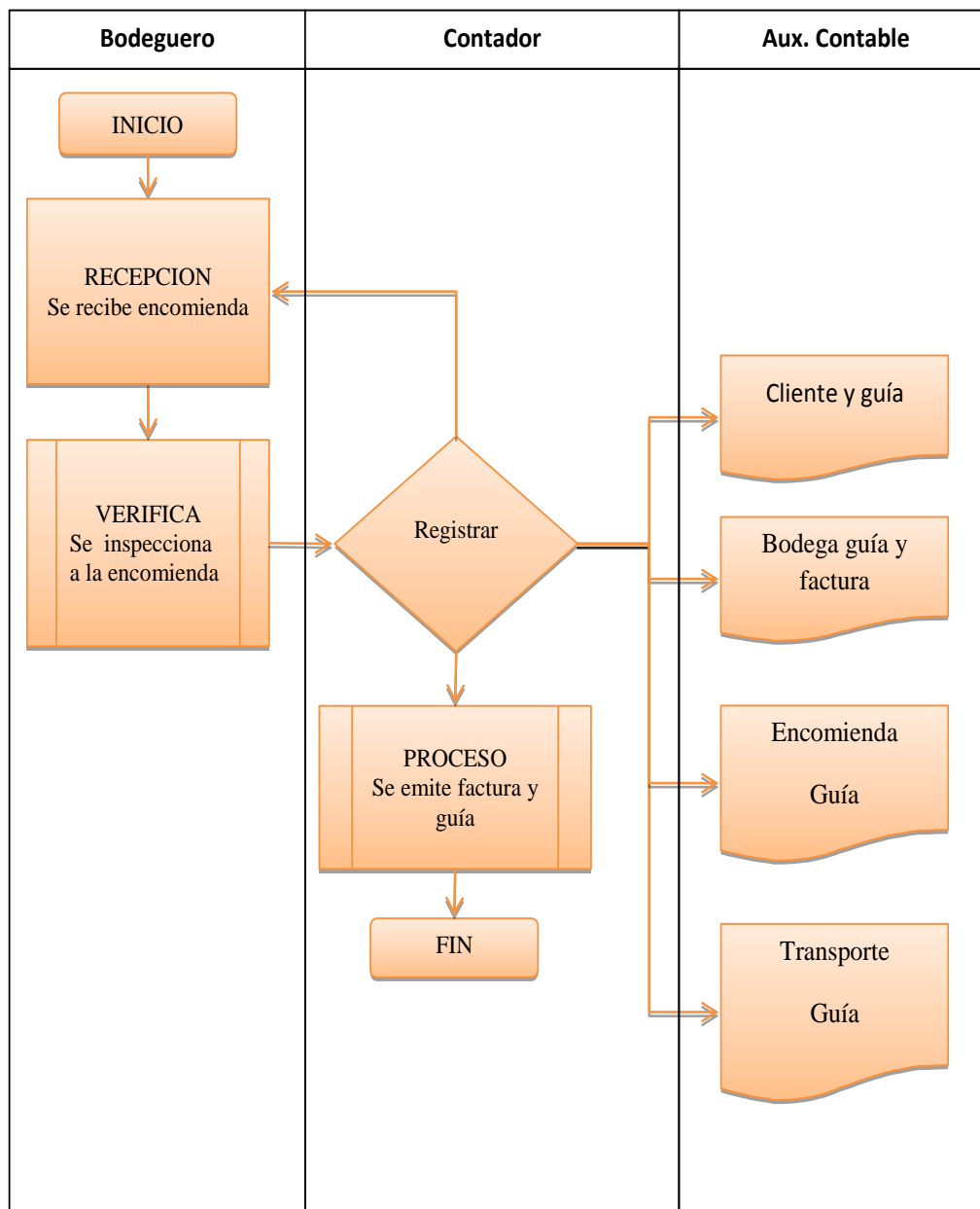
Elaborado por: López J, (2016)

b) Control Interno en el proceso de elaboración de la guía de mercadería

- Recepción de la mercadería para que posteriormente sea enviada por el cliente
- Verificación de la mercadería que contenga los datos correspondiente a nombre teléfono y numero de cedula de la persona destinataria.
- Se verifica lo datos del lugar nombre teléfono cedula de identidad de la persona remitente.
- Se efectúa la guía de la mercadería con los datos mencionados anteriormente, esta guía contiene cuatro copias, una es entregada al cliente otra es anexada a la mercadería, otra al bodeguero y otra es entregada al transportista.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA GUÍA DE ENCOMIENDAS

Gráfico N° 44 Diagrama de flujo del proceso de elaboración de la guía de encomiendas



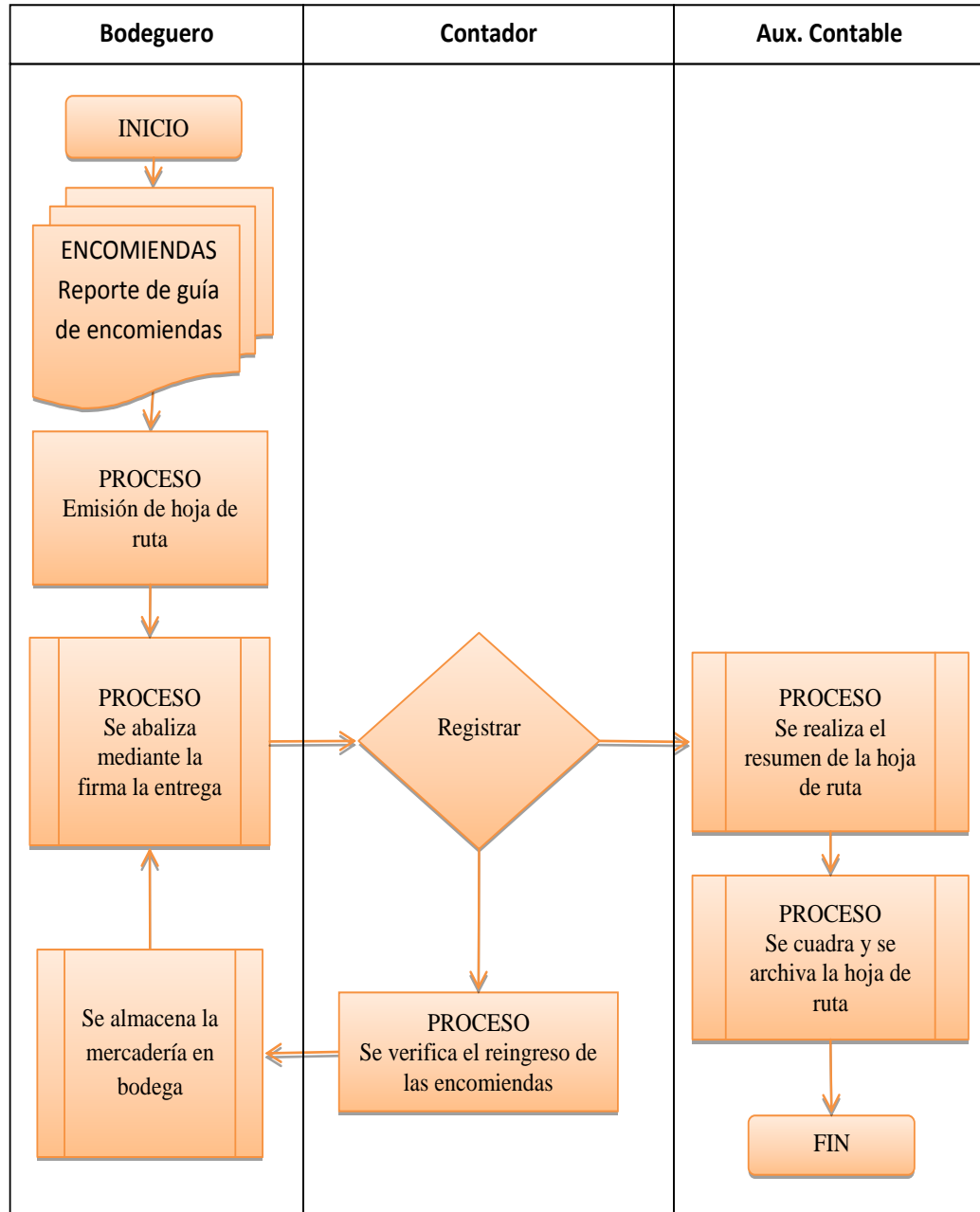
Elaborado por: López J, (2016)

Control interno para el proceso de despacho de encomiendas

- Al finalizar el día se realiza un informe de las guías de encomienda por destino y de las guías que deben ser entregadas.
- Se emite el reporte junto con la hoja de ruta que es entregada al transportista par que después sea entregada al destinatario.
- Se verifican las firmas de recepción por parte de la persona destinataria.
- En caso de no ubicar al destinatario la mercadería se almacena en bodega en espera que el destinatario la retire
- Se entrega la encomienda previa firma del destinatario
- Se efectúa el resumen de la hoja de ruta.

DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCESOS DE DESPACHO DE ENCOMIENDAS

Gráfico N° 45 Diagrama de flujo para el procesos de despacho de encomiendas



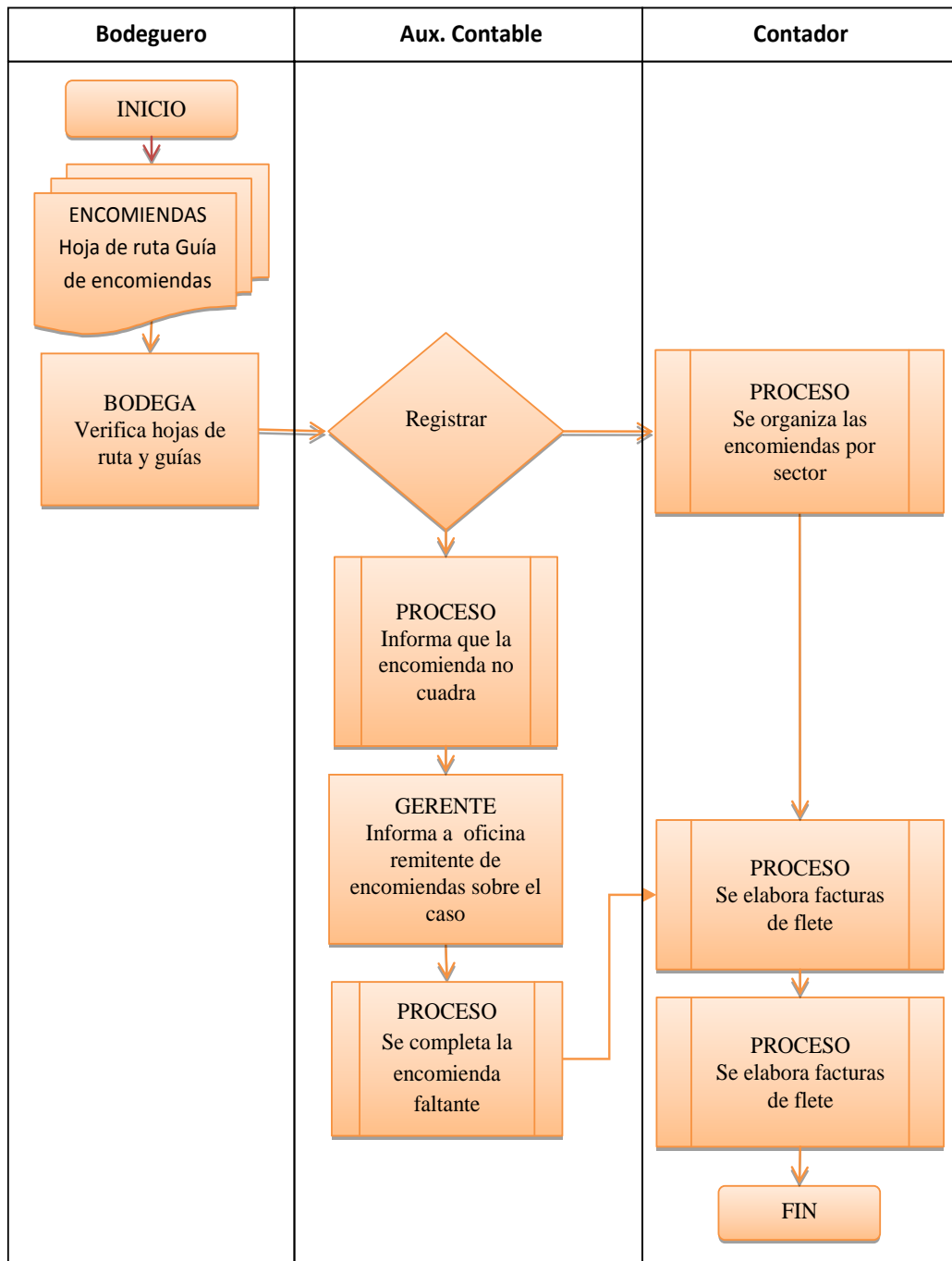
Elaborado por. López J, (2016)

Control interno en el proceso de recepción de encomiendas

- Recepción de la mercadería junto con las hojas de ruta y guías de remisión de las distintas oficinas del país revisando que no estén alteradas.
- Se verifica las hojas de ruta y guías de mercaderías que estén de acuerdo con la mercadería recibida.
- Si no concuerda las guías con la mercadería recibida, se realiza un informe a gerencia para que solucione el impase
- Gerencia llama a la oficina de donde procede la mercadería para verificar la guía y la hoja de ruta de las mercaderías despachadas
- Se ubica la mercadería faltante ante la oficina que envía y la que recibe y se envía el detalle vía internet.
- Una vez localizada la mercadería y verificada según las guías se despachan y se entrega al destinatario
- Una vez comparado la hoja de ruta y guías con la mercadería se elabora la factura respectiva.

DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCESO DE RECEPCION DE ENCOMIENDAS

Gráfico N° 46 Diagrama de flujo para el proceso de recepción de encomiendas



Elaborado por. López J, (2016)

5.2.6 FASE III: INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO CONTROL Y CUSTODIA DE LOS ACTIVOS FIJOS DE LA ENTIDAD.

5.2.6.1 Objetivo

El siguiente instructivo es una herramienta de ayuda y consulta para el manejo de los activos fijos que posee la entidad, facilita la comprensión de las operaciones en donde se considera el ingreso la vida útil y salida del activo, las disposiciones planteadas en este instructivo so de carácter obligatoria el no cumplimiento o desconocimiento no exime de responsabilidad.

5.2.6.2 Etapa I: Ingreso de los Activos Fijos

En esta etapa describe la forma como llega el activo a las instalaciones de la entidad y como se realiza su registro, este bien tiene la naturaleza de que su vida útil es mayor a un año no es destinado a la venta y es utilizado en la producción o actividad de la empresa.

5.2.6.3 Modalidades de ingreso de los activos fijos

Ingreso definitivo: Por compra

- Se realiza por la compra
- Por donación efectuada a la entidad
- Por la compra por parte de gerencia

Ingreso temporal:

- Es utilizado solamente para demostración
- Son activos temporales

a) Compra de los activos fijos

Reglamentos para realizar la compra de activos fijos

- Las dependencias autorizadas para realizar la compra es el área de contabilidad y gerencia

- Las aéreas mencionadas pueden realizar la compra de activos fijos a proveedores permanentes autorizados para funcionar como tal.
- El área contable está autorizada para realizar todo tipo de compras de activos fijos para la entidad, gerencia realizara la compra solo en caso de remodelaciones u obras que esté realizando.
- El área que realice la compra debe contar con el presupuesto respectivo para dicha adquisición.
- Cualquier adquisición que realice debe contar con la aprobación de la asamblea de socios de la entidad.
- Existe un formato para cada tipo de requisición este caso para la compra de activos fijos.
- Para cada compra que se vaya a realizar se debe contar con la mayor cantidad de información, para que la compra sea eficaz.

Proceso para la compra de activos fijos

- Contabilidad es el área encargada de coordinar la recepción del activo de acuerdo a sus característica como pesos, volumen o fragilidad, pueden ser recibidos en bodega o en las instalaciones de la entidad
- El representante de la cooperativa revisa el bien y firma como recibido
- Según el monto se procede a reunión de la asamblea de socios
- Una vez aprobada la compra del activo, gerencia entrega la orden de compra
- Gerencia realiza la cotización del bien según tabla de atribuciones del mismo.

b) Recepción de activos fijos por donación

Reglamento para la recepción de activos fijos por donación

- Las dependencias autorizadas para recibir donaciones o efectuar las mismas es el ares de gerencia o la asamblea de socios.
- La documentación de la donación posible debe sea analizada por el asesor jurídico

- Cuando la donación es superior a 50 salarios mínimos el asesor legal realiza la escritura pública para que los bienes pasen a nombre de la entidad.
- Para las donaciones inferiores a 50 salarios mínimos el asesor jurídico emitirá un documento privado para que el bien o bienes pasen a nombre de la entidad.
- Ninguna dependencia de la entidad puede recibir un activo fijo por donación a excepción de gerencia y la asamblea de socios o que este sin la orden de las mismas.
- Una vez formalizada la donación se informará a gerencia y presidencia sobre la donación y se coordinará con contabilidad para que emita el certificado de donación.

Proceso para la recepción de activos fijos por donación

- La entidad que va a realizar la donación se comunica con la dependencia de la cooperativa
- La dependencia de la entidad solicita una carta de intención que este dirigida a gerencia
- Se remite la documentación de la donación al asesor jurídico
- Se emite una carta que indique la decisión de la cooperativa
- Una vez aceptada la donación el asesor jurídico se encarga de realizar la documentación pertinente.
- Si la donación es mayor a 6 salarios mínimos el asesor jurídico será el encargado de tramitar la donación mediante escritura pública, cuando este valor sea menor o igual el asesor jurídico realizará la legalización mediante documento privado.
- Se envía copias de la documentación de la donación a gerencia y contabilidad
- Contabilidad realiza el registro de la donación
- El asesor envía la documentación e informaron a gerencia para que coordine la recepción de la donación.

c) Compra de activos fijos por parte de gerencia

Los activos fijos comprados por motivos de remodelación o por alguna obra que se esté realizando, es exclusivamente ejecutada por gerencia.

Ingreso del activo fijo a la contabilidad

Es de importancia el registro de la información de la adquisición de un activo fijo en la aplicación contable, por lo que el auxiliar contable debe contener información necesaria y actualizada esto es datos que permitan conocer toda la información del bien como descripción, proveedor costo, en base a los siguientes documentos:

- Copia de la factura
- Copia de la orden de compra
- Copia del pedido o constancia de recibo

Proceso para asegurar el activo fijo

1. Contabilidad y gerencia por medio de la interfaz contable realiza la verificación entre compas y bajas de los activos fijos.
2. Al final del mes se genera un reporte de los ingresos de activos fijos
3. Al final del mes se elabora un informe de cuáles son los activos fijos que ameritan ser asegurados.
4. Se envía la solicitud a la aseguradora de los activos fijos que ameritan ser asegurados
5. La información que se reportará a la aseguradora será:
 - Descripción del activo fijo
 - Código asignado por inventario
 - La fecha de adquisición
 - Valor de la adquisición
6. La aseguradora firma como recibido la información de los bienes

5.2.6.4 Etapa II: Vida útil

Una vez registrado el activo en la aplicación contable, inicia la etapa de vida útil en donde el activo será utilizado para la actividad o producción de la entidad. A lo largo de la vida útil del activo puede presentarse distintos eventos que se describen a continuación:

a) Garantía sobre activos fijos adquiridos

Un activo fijo adquirido durante los primeros meses de uso, es posible que presente fallas, en donde se procederá a la aplicación de la garantía. La aplicación de la garantía puede variar en relación al tipo de activo.

Gerencia siendo el responsable de la adquisición de activos son encargados de informar a contabilidad el periodo en que consta la garantía del bien. Contabilidad registrara en la aplicación la duración de la garantía del bien para consultas que se puedan realizar a futuro.

Proceso para la aplicación de la garantía del activo fijo

1. El área en uso del activo solicita la información de la garantía del activo fijo a contabilidad en forma escrita o email,
2. Contabilidad verifica en el sistema en base a la información recibida, el periodo de aplicación de la garantía y consulta los datos del proveedor.
3. Contabilidad informa a la dependencia solicitante el periodo de garantía del bien así como datos del proveedor para que coordine la aplicación de la garantía
4. Gerencia o presidencia contacta al proveedor con el propósito de coordinar la aplicación de la garantía.
5. Según sea el caso gerencia coordina la aplicación de la garantía ya sea en instalaciones de la entidad o en las del proveedor.

b) Mantenimiento de activos fijos

Cuando finaliza la garantía del bien, el chequeo o reparaciones que se puedan presentar serán a cargo de la dependencia que usa el bien con cargo al presupuesto de propio.

Es de responsabilidad que la dependencia a cargo del activo fijo realice revisiones y mantenimientos propios del bien de acuerdo a manuales o procedimientos normales

c) Mantenimiento preventivo de los activos fijos

Este tipo de mantenimiento se realiza en forma programada de acuerdo al tiempo de uso del bien con el fin de evitar averías o daños que pueden para las actividades de la entidad.

d) Mantenimiento correctivo o reparación de activos fijos

Este tipo de mantenimiento se realiza cuando el activo está en mal funcionamiento y se procederá a repararlo para dejarlo en óptimas condiciones, este proceso de reparación se realizara previa solicitud de información sobre vigencia de la garantía a contabilidad.

5.2.6.5 Etapa III: Baja de activos fijos

Comprende la parte final del activo fijo cuando ha terminado la vida útil de este, la depreciación dejara de afectarle se realizaran los ajuste correspondiente y sea retirado de la contabilidad de la entidad.

a) Proceso devolución de activos fijos obsoletos

1. La dependencia que devolverá un activo fijo se comunicara con Contabilidad y prepara el documento correspondiente para el retro de activos fijos.
2. Contabilidad coordinara con gerencia para el alquiler del vehículo que se encargará del traslado del bien a bodega.
3. Se confirma con la dependencia el día en que se retirara el bien de las instalaciones

4. Contabilidad se encarga del retiro del activo llevándolo a las instalaciones de la entidad.
5. Se actualiza la información por parte de contabilidad en el sistema.
6. En caso de activos de computo contabilidad coordina con sistemas para la verificación de partes que puedan Aun servir.
7. Contabilidad tendrá como prioridad la reubicación de los activos obsoletos, contabilidad atenderá las diferentes solicitudes que reciba como de compra o baja de activos fijos.
8. Cuando se trate de la reubicación de activos obsoletos de no más de 5 unidades se realizará sin costo, cuando sea más de 5 unidades se realizará un cobro presupuestal, previa autorización de la autoridad encargada de las decisiones presupuestales.
9. Contabilidad actualiza en el sistema el costo y responsable.
10. Contabilidad elabora acta de entrega
11. Después de un tiempo no muy amplio se procede a la venta de los activos obsoletos
12. Contabilidad podrá autorizar venta de activos fijos hasta un valor de \$ 500 por unidad, para valores superiores se debe contar con la autorización de gerencia.
13. La dependencia de activos fijos elaborará carta de autorización para que el comprador cancele los valores directamente en contabilidad
14. Contabilidad una vez recibido los valores por concepto de venta coordina para la entrega de los bienes vendidos
15. Contabilidad registra la transacción.

Referencias Bibliográficas

Araujo, M., & Trocones, S. (2010). Auditorías. Obtenido de <https://docs.google.com/document/edit?id=1boEoYdCeFxR1bfkyIjSwlX4t2AugdPmTGtH7YEUdvzo&hl=en&pref=2&pli=1>

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Méxicvo: Caracas.

Asociación Española de Normalización . (2010). Auditoria . Obtenido de <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>

Baena, G. (1997). Instrumentos de Investigación. México: Editores Unidos Mexicanos.

Barrera, M. (2006). Técnicas para la toma de decisiones. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/tecnicas-para-la-toma-de-decisiones/>

Blandez, M. d. (2016). Proceso administrativo. Obtenido de Editorial Digital

Caraballo J. et al. (2010). Gestión administrativa. Obtenido de <http://gestionadministrativaiuta.blogspot.com/>

Carrillo, C., & María, J. (2014). Marco conceptual del control interno. Obtenido de http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf

Carvajal, C. (2012). Políticas y Procedimentpos de Control nterno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de la Cooperativa de Transporte Urbano Tungurahua, de la Ciudad de Ambato en el año 2011. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3098/1/TA0259.pdf>

Carvajal, C. (2012). Políticas y procedimientos de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano Tungurahua, de la ciudad de Ambato en el año 2011. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3098/1/TA0259.pdf>

Castillo, H. (2007). El Control Interno como Herramienta en la Toma de Decisiones y Protección de las Empresas . Obtenido de : <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/Ctrol%20interno%20herram%20toma%20decis.pdf>

Chacon, B. (2002). Conceptos de control interno. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>

Coopers, & Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos del control inteno. Madrid: Diaz de Santos .

Da Ros, G. (2015). El cooperativismo en Ecuador. Obtenido de <http://documents.mx/documents/el-cooperativismo-en-el-ecuador-documento-de-apoyo.html>

Domínguez, R. (2006). Introducción a la gestión Empresarial. Obtenido de Edición electrónica

Florencio, M. (2011). Toma de decisiones y solución de problemas en administración. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/toma-decisiones-solucion-problemas-administracion/>

Flores, E. (2012). Toma de decisiones. Obtenido de <http://gestiontomadedecisiones.blogspot.com/p/toma-de-decisiones.html>

Gobierno Provincial de Tungurahua. (2011). El control interno contable y su incidencia en la información Financier.

González, A., & Cabrale, D. (2010). Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>

Guerra, M. (2011). El control interno y su incidencia en la Administración financiera en la cooperativa de transporte Volante Estudiantil en el segundo semestre del año 2010. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1893/1/TA0173.pdf>

Gutiérrez, S. (2015). Manual de control INT Financiero Contable Capitulo II. Obtenido de http://www.academia.edu/8188342/CAPITULO_II_MANUAL_DE_CONTROL_INTERNO_FINANCIERO_CONTABLE_CAPITULO_II

Hernández, E. (2007). La auditoría interna. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/la-auditoria-interna/>

James, K. (2015). 5 características comunes de un sistema de control interno de negocios. Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/cinco-caractersticas-comunes-de-un-sistema-de-control-interno-de-negocios-4222.html>

Koontz et al, K. H. (2008).

Madariaga, J. (2004). Manual Práctico de Auditoría. Deusto.

Martínez, M. (2005). Toma de decisiones. Teoría y métodos. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-teoria-y-metodos/>

Meigs, W., Larsen, J., & Meigs, R. (1983). Principios de Auditoría. México: Diana .

Melini, R. (2003). Enfoques de auditoría de estados contables. UNL.

Molina, E. (2014). Importancia del proceso administrativo en las empresas. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo-en-las-empresas/>

Moreno, M. (1987). Introducción a la Metodología de la investigabción educativa . México: Progreso.

Munguía, J. (2014). Implementación de los sistemas de control interno en la administración . Obtenido de http://www.asm.gob.mx/html/Capacitacion/Archivos/Control_Interno/CONTROL%20INTERNO.pdf

Muñiz, L. (2003). Como implantar un sistema de control de gestion en la práctica. Barcelona: Gestión .

- Naghi, M. (2005). Metodología de la investigación. México: Limusa.
- Navarrete, K. (2013). El control dentro del proceso administrativo. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>
- Picket, S. (2005). manual básico de auditoría Interna. Barcelona: ACCID.
- Romero, J. (2012). Auditoría del control interno. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/auditoria-del-control-interno/>
- Romero, J. (2012). Control interno según COSO. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>
- Sauders, A. (2012). Proceso de toma de decisiones. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1169/proceso_de_toma_de_informacion.html
- Simon, H. (1989). Naturaleza y límites de la razón humana. México: Fondo de cultura económica.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>
- Vásquez, E. (2000). Composición del Consejo de Administración, control e implicaciones en la toma de decisiones estratégicas. Obtenido de <file:///D:/ALEX/formatos/maestrias/10931-11012-1-PB.PDF>
- Velasco R, V. R., Raquel, Peñuñuri, A., Vásquez, M. d., Serrano, M. d., & Valdez, D. (2008). Estudio comparativo de los modelos de toma de decisiones gerenciales. Obtenido de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/administracion_general/modelos_decisiones.pdf

Velastegui, W. (2011). Proceso Administrativo. Obtenido de <http://es.slideshare.net/wilsonvelas/proceso-administrativo-6854883>

Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17348/1/articulo10.pdf>