



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO 2018 – OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA**

TEMA:

Control Interno en la Cooperativa de Transporte de Rutas Vinceñas

EGRESADA:

Yulexi Katherine Valenzuela Burgos

TUTOR:

CPA. Jessica Yisela Menéndez Dávila; MCA

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

La empresa a la cual se va a hacer referencia es la Cooperativa de Transporte de Rutas Vinceñas la cual personifica el lugar donde se llevó a cabo el presente estudio de caso con el tema: CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE RUTAS VINCEÑAS; la misma se encuentra determinada en la sublínea de investigación Gestión Financiera y Compromiso Social, considerando que es de suma importancia puesto que el control interno en la actualidad es una de las herramientas más relevantes para el sector empresarial sea este público o privado.

La Cooperativa de Transporte de Rutas Vinceñas es una empresa que se dedica netamente a brindar el servicio de transportes y encomiendas a la población del Cantón Vinces y sus sectores aledaños.

Para el óptimo desarrollo del presente caso práctico, se estableció tomar a consideración varios aspectos que giran entorno a la gestión del control interno que se lleva a cabo en cada una de las áreas que integran la empresa en cuestión respectivamente, previo a las actividades realizadas en gerencia, contabilidad y venta de servicios, pues ante la carencia de lineamientos y responsabilidades para los funcionarios además de falta de normas y políticas se ejecutan las labores de forma improvisada y sin la supervisión de jefes inmediatos que garanticen el actuar de aquellos que colaboran en la misma lo que conlleva a que la información y registros existentes no genere la mayor confiabilidad necesaria.

Para esto se realizó este estudio de caso con el fin de determinar de manera certera cuales son las áreas más vulnerables previo a las inconsistencias detectadas en la implementación del sistema de control interno.

Diferentes técnicas de investigación fueron utilizadas para la elaboración de este caso práctico. La obtención de la información se la obtuvo a través de entrevistas realizadas al

personal que laboran en las diferentes áreas que integran la cooperativa de transporte de rutas vinceñas, la observación directa e indirecta con el fin de constatar la problemática detectada y así como también se consideró la información bibliográfica que apporto de manera oportuna al desarrollo óptimo de dicho estudio.

En el proceso de recolección de información pertinente no se presentó ningún impedimento que limite desarrollar el tema de estudio, puesto que los funcionarios que laboran en dicha cooperativa supieron aportar con los datos necesarios tras la investigación solicitada.

DESARROLLO

En la ciudad de Vinces la prestación de Servicios de Transporte Interprovincial de Pasajeros es ofrecido por diferentes cooperativas formadas legalmente tales como: COOP. MOCACHE, NICOLAS COTO INFANTE, ESPEJO, CIUDAD DE VINCES, FIFA (FLOTA INTERPROVINCIAL FLUMINENSES ASOCIADOS), siendo esta última encargada de cubrir rutas interprovinciales (Los Ríos-Guayas).

En la ciudad de Vinces conocida nacional e internacionalmente como “PARÍS CHIQUITO” estaba la necesidad en la población de que existieran más alternativas de transporte interprovinciales, ya que la Flota Interprovincial Fluminense Asociados “FIFA” no se abastecía ante la petición de pasajeros que constantemente transitan a la ciudad de Guayaquil.

Y es así que se presentó al mercado la Cooperativa de Transporte “Rutas Vinceñas”, quien a partir del 13 de noviembre de 1993, según el Servicio de Rentas Internas inicia sus labores. Tomando en referencia al Anexo 1 en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa presenta como número de Resolución de Constitución el SEPS-ROEPS-2013-001657 y una fecha de resolución de constitución al 1 de junio del 2013, su actividad económica se ubica en el sector Cooperativa-Servicios. Según Martínez (2016) manifiesta que cooperativa: “es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática” (p. 16).

El número de Registro Único de Contribuyente de la cooperativa es 1290068009001, el representante legal y gerente es la Sra. Disnarda Indelmira Arevalo Llaguno con cédula de identidad 1203022148. Adicionando que la actividad económica principal de la cooperativa

es el Servicio de Transporte Interprovincial de Pasajeros. Posee el establecimiento matriz ubicado en la provincia de Los Ríos, cantón Vinces entre las calles Balzar S/N y Avenida Córdova. Además tiene dos oficinas o establecimientos adicionales ubicados en la ciudad de Guayaquil en el Terminal Terrestre “Dr. Jaime Roldós Aguilera.” y en la ciudad de Quito dentro del Terminal Terrestre “Quitumbe”.

Según Anexo 2 dentro de los directivos que la conforman, están: BAJAÑA RIVAS DARWIN ERNESTO como el Presidente de la Cooperativa, GOMEZ LEON KAREN DOLORES en el cargo de Secretaria, GONZALEZ CRUZ WIMPER RENAN como presidente de Consejo de Vigilancia. Todos elegidos el 17 de febrero del 2017.

Y a su vez esta se encuentra regulada principalmente por el Servicio de Rentas Internas, Agencia Nacional de Tránsito y la Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria (SEPS). Además se rige a las siguientes leyes: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, ordenanzas municipales, reglamentos generales, entre otros. Teniendo en consideración que la SEPS es:

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Adicionalmente esta cooperativa es considerada también como una entidad sin fines de lucro, según Greciet, Flores, & Ortega (2016) quienes señalan que: “son empresas sin fines de lucro aquellas que obtienen beneficios generados que se reinvierten en la propia empresa para que siga expandiéndose” (p. 24).

En lo respectivo a la misión, visión y objetivos institucionales carecen de ellos, lo que ocasiona a que no se enfoquen claramente hacia donde desean llegar, por ende esto pone en manifiesto que la cooperativa esta falta de una debida planificación estratégica, que les proporcione a los directivos actuar adecuadamente con liderazgo, consiguientemente esto hace un impedimento a que la compañía tenga el debido crecimiento y fortalecimiento, a nivel intercantonal como interprovincial.

La cooperativa de transporte “Rutas Vinceñas” empezó cumpliendo con la ruta de recorrido en los cantones Vinces, Palestina, Santa Lucía, Daule, Nobol, Guayaquil y viceversa, con turnos frecuentes a cada 20 minutos desde las 04:30 de la mañana hasta las 19:00 de la noche, alumnos, profesionales, comerciantes, turistas y demás ciudadanos hacen uso de las unidades modernas, que cuentan con equipos de última tecnología, siendo una empresa que lleva una trayectoria de veinticuatro años de prestación de servicios, la cual ha logrado uno de sus objetivos propuesto por la administración, al satisfacer la necesidad de muchos usuarios, tal como es la cobertura de la frecuencia Vinces-Quito que recorre la vía Vinces-San Juan-Quevedo-Santo Domingo llegando a la ciudad de Quito y viceversa, con horario de salida de 22:30 de la noche desde Vinces y su retorno desde Quito es a las 17:00 de la tarde.

El presente caso de estudio se ha efectuado haciendo un análisis de los distintos escenarios que se observaron en la cooperativa, notando así deficiencias principalmente en el cumplimiento del control interno que se maneja en esta entidad.

El control interno sirve como guía para las empresas, para poder controlar de forma eficiente cada una de las áreas de la compañía y proteger sus recursos, los cuales son responsabilidad de los socios y directivos quienes poseen un mayor compromiso. Según Mantilla (2016) menciona que control interno:

Es un proceso realizado por la junta de directores, la administración principal y demás personal que conforman la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos tales como; eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de normas y obligaciones, salvaguarda de los activos. (p. 25)

La Cooperativa de Transporte “Rutas Vinceñas” está constituida orgánicamente según la SEPS (Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria) por la Asamblea General de Socios, quienes ponen a disposición unidades modernas para brindar un servicio de calidad y con seguridad; el Consejo de Vigilancia; el Consejo de Administración, Gerente; Presidente y Contador.

Sin embargo la empresa carece de un organigrama funcional que le ayude a los directivos, los socios, empleados y usuarios externos de tener el debido conocimiento acerca de cada una de las funciones y actividades que se asignan a cada área o dependencia, por consiguiente la cooperativa no posee detalladamente los procesos que se efectúan, lo que genera a que no exista un ideal funcionamiento en la entidad, debido a que el personal en frecuentes ocasiones hace evasión de sus responsabilidades.

La asamblea general está conformada por veintiocho socios los mismos que tienen mayor autoridad, ya que son ellos quienes designan a los miembros de la junta directiva; se encargan de aprobar reglamentos emitidos por la junta, se pueden convocar a reunirse de carácter ordinario, es decir; trimestral o semestralmente o a su vez de modo extraordinario cuando la cooperativa así lo requiera. Según Caldas, Carrión, & Hera (2017), quienes indican que: “la Asamblea general está compuesta por el conjunto de socios. Es el órgano supremo de expresión de la voluntad de los socios, quienes deciden por mayoría los acuerdos que son de su competencia” (p. 26).

Además según la SEPS (2016) menciona que la asamblea general de socios tiene como facultades y deberes: la validación y la reforma del estatuto social, así también el reglamento interno y el efectuar las elecciones; Escoger quienes serán parte de los Consejos de Administración y Vigilancia; Se encargan de certificar o impugnar los informes de los consejos y de Gerencia y los estados financieros; Conocer y solucionar acerca de los informes de Auditoría Interna y Externa.

Teniendo en consideración adicionalmente que el consejo de vigilancia constituye la parte del control interno de la cooperativa ya que es quien se encarga de vigilar que la contabilidad de la entidad se ajuste a normas y técnicas vigentes de su ente regulador a el cual está sujeta por ser una empresa que busca el desarrollo socio-económico de la población. Además el consejo de vigilancia:

Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2017, Art. 40)

El control interno se elabora en una empresa con el fin de revelar anomalías, también permiten a la administración buscar procedimientos que estén acorde al medio de la entidad, el control se debe establecer para prevenir necesidades en la institución. En la Cooperativa de Transportes “Rutas Vinceñas” no existen políticas y reglamentos correctamente formados que estén encaminadas a lograr objetivos.

Cabe recalcar que el control interno es importante para la cooperativa ya que garantiza que cada uno de los procesos, políticas y funciones se desarrollen de acuerdo a lo estipulado,

el control interno se considera como una herramienta fuerte para alcanzar eficiencia y eficacia en las labores ya que en el mismo se puntualizan los diferentes procedimientos, y estatutos que la cooperativa debe usar para lograr obtener un adecuado control de los activos de la entidad.

En lo concerniente a la gestión administrativa, la cooperativa cuenta con los servicios de una secretaria general, la que es la delegada de efectuar las actas de las asambleas generales tanto ordinarias como extraordinarias, mediante la convocación del Consejo de Administración. Además se encarga de llevar registros de los gastos e ingresos de la cooperativa, función que debería ser llevada por un personal idóneo, por ende esta se encarga de estos estableciendo su razonamiento contable en instrucciones rutinarias adquiridas en la contabilización de ejercicios fiscales anteriores.

A pesar de que la cooperativa no sea una empresa con fines de lucro, para poder compensar las necesidades de los asociados y sus beneficios. Este ente en lo concerniente a los ingresos realiza el recaudo de cuotas administrativas, multas y sanciones asignadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración, las cuales son recurridas para así cubrir los gastos administrativos y operativos de la cooperativa, para así lograr un buen funcionamiento de sus actividades.

Dentro de las cuotas administrativas fijadas, se estableció un valor fijo de \$30,00 para cada unidad vehicular, importe que deben abonar semanalmente a la administración, esta cantidad será recaudada independientemente si la unidad del asociado esté operando o no. Consiguientemente se consideran ingresos las multas que han sido impuestas internamente, al momento de infringir las ordenanzas establecidas. Entre las cuales están el abandono de la ruta durante todo el día, esta obligación asciende a un valor de \$20,00, y además se cobra

\$1,00 de multa por cada minuto de atraso en las marcaciones registradas, cuando la unidades vehiculares operen en sus rutas diarias.

Por consiguiente la gerente supo manifestar que durante estos dos últimos periodos, la cooperativa no ha estado estructurando bien los estados financieros debido a que carece de un personal idóneo a llevar el registro contable. De esta manera es que empieza a presentar anomalías la institución ya que no se rige a un plan de cuentas bien estructurado de acuerdo a los servicios que presta esta cooperativa, para que sus entes reguladores como es la SEPS y el SRI logren conseguir información pertinente en su debido tiempo y sin inexactitudes.

Se puede considerar que al no aplicar correctamente el plan de cuentas, esto no le permite llevar un control contable mediante el cual se obtengan resultados efectivos al momento de presentar la información. Según Argibay (2014) en su libro manifiesta que:

El plan de cuentas es la relación detallada, ordenada y codificada de todas las cuentas que va utilizar la empresa para representar su patrimonio y los resultados obtenidos. Por lo tanto, a la hora de confeccionar el Plan de Cuentas habrá que: determinar las cuentas necesarias y su desglose, determinar el contenido de cada cuenta, determinar los hechos contables que se anotaran en cada cuenta, codificar las cuentas para facilitar su orden y su mecanización, determinar los criterios de valoración dentro de la legalidad vigente. (p. 8)

Esta cooperativa se rige además al Manual de Control Interno que se encuentra dirigido especialmente para las Asociaciones y Cooperativas no financieras de la Economía Popular y Solidaria, dentro de la parte contable, el control interno:

Tiene como finalidad obtener información financiera confiable y oportuna, con el objetivo de permitir la preparación de estados financieros. Y que todas las organizaciones deben aplicar el Catálogo Único de Cuentas y demás circulares y oficios emitidos por la Superintendencia

de Economía Popular y Solidaria. Para la aplicación de este catálogo se debe considerar la normativa respectiva. (SEPS, 2015, p. 23)

Este problema incide desde el consejo de vigilancia, ya que es a quien le compete controlar que la contabilidad de la cooperativa se acople a las reglas políticas y legales vigentes. Es preciso que las actividades que realice la cooperativa sean registradas y clasificadas de una manera educada para tomar correctas decisiones. Es de mucha importancia también tener un plan de cuentas adaptado según a la actividad de la empresa, igualmente es necesario que la cooperativa cuente con un control de procedimiento para el registro de las transacciones contables que facilite información con el objetivo de proporcionar un control apropiado de los registros. Según Campos , Holguín, & López (2018), quienes indican en su libro que:

El Control de los procedimientos son políticas y lineamientos establecidos por la administración de una entidad con el objetivo de proteger sus activos y de asegurar que los procesos internos estén libres de errores, en especial el proceso contable, dirigido a proporcionar información confiable para la toma de decisiones, tanto de la administración como de terceros interesados. (p. 25)

Debe existir una revisión del todas las actividades de la cooperativa porque así se pueden reflejar las situaciones donde se presentan anomalías que pueden ser mejoradas a través de hacer se efectúen de una manera correcta las ocupaciones rigiéndose a normas y políticas y procedimientos. De la misma manera se ayudará a la cooperativa a orientarse a sus metas propuestas.

El consejo de administración tiene como fin guiar a la cooperativa y cuidar los beneficios de cada de uno de los socios mediante el control. Además es el encargado de efectuar la planificación y el control del buen movimiento de la cooperativa.

El gerente también tiene funciones que cumplir y una de ellas según la SEPS (2016) es: “diseñar y mantener un sistema de control interno, de acuerdo a las características administrativas, financieras y operativas de la Organización y de conformidad con la normativa que para estos efectos emita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” (p. 30).

Otra de las dificultades que se reflejan en la cooperativa es la carencia de sistema de control interno que permitan a la gerencia poder establecer las fluctuaciones que puedan afectar la efectividad de la información contable y económica. El incumplimiento de los procedimientos administrativos, no establecer políticas, reglamentos y procedimientos para el buen funcionamiento de la cooperativa, hace que no se pueda cumplir con los objetivos propuesto por la institución. Es necesario aplicar las políticas e instrucciones para poder ejecutar una buena planificación, al momento de que el responsable de cada procedimiento cumpla con sus destrezas y cualidades para el desarrollo de sus actividades. Los estados financieros son un elemento esencial en toda cooperativa ya que los mismo contiene la información de actividad económica de la cooperativa, con el único interés de ayudar a tomar decisiones referentes a la situación financiera de la entidad.

En este dilema interviene el gerente es quien no cumple con las normas, políticas y procedimientos, y el consejo de administración. Además en los procedimientos de control interno en cada una de las actividades que realiza el personal administrativo, ya que no se ha realizado ningún control por un ente regulador externo que este analice los procesos y a su vez ayude a la toma de decisiones conveniente para la cooperativa, esto hace que no se pueda obtener un cumplimiento claro de los objetivos, reduciendo las expectativas que tienen los socios de la misma, los cuales confiaron a la cooperativa su capital con el único fin de obtener un beneficio socioeconómico. Según Juma'h (2015) establece que: “los gerentes

deben preparar informes y presupuestos para planificar actividades de control para lograr los objetivos y metas de la empresa” (p. 18).

El presidente de la cooperativa es también del consejo de administración y el de la asamblea general de socios, realiza las siguientes actividades:

- Citar, regir y orientar las inquietudes en la asamblea general y en las reuniones del consejo administrativo.
- Decidir con su voto empates realizados en elecciones de la asamblea general.
- Gobernar los eventos de la cooperativa.

De acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidarias el contador analiza, interpreta e informa al gerente la información financiera de acuerdo al plan de cuentas establecido, registra las transacciones de acuerdo a los estatutos contables, y presenta la información al gerente. Sin embargo en la cooperativa no se cuenta con un jefe en el área administrativa ni jefe de contabilidad que garanticen la veracidad de la información que se está presentando a los directivos y a los socios, ya que estos datos solamente son supervisados por el gerente lo que genera a que las actividades se realicen con atraso.

Los directivos solamente requieren de los servicios de un contador para poder efectuar sus deberes con el SRI, sin embargo en estos últimos meses han prescindido de este servicio, y no ha tomado la determinación el alto mando en solucionar este problema, por lo que se han visto en inconvenientes como es el pago de multas. Seria indispensable que la gerente tome solución y contrate un contador con sólidos conocimientos en lo que respecta al área contable de la cooperativa. Según Bermúdez (2017) menciona que: “al final el Contador se vuelve un apoyo en la elaboración de las políticas contables, pero la responsabilidad es de los

Administradores; así mismo el Contador debería volverse un agente de sensibilización de la importancia de la Política Contable” (p. 12).

Debido a la falta de personal idóneo en el área contable y a la ineficiente administración que se maneja se puede observar en el Anexo 3 que la cooperativa mantiene obligaciones pendientes correspondientes al atraso de las declaraciones mensuales de los meses de julio y agosto del presente año. Y mantiene deudas firmes con el Servicio de Rentas Internas, es decir deudas en proceso de cobro, cuyo valor en multa por contravenciones representa los \$60. Según Arias (2014) en el Instructivo de la Aplicación De Sanciones Pecuniarias menciona que: “constituye contravención las violaciones de normas adjetivas o el incumplimiento de deberes formales, constantes en las disposiciones legales” (p. 13).

Otra de las inexactitudes que afecta a la cooperativa es la falta de comunicación organizacional entre los directivos y socios. Ya que la información del resultado de los estados financieros deben ser expuestos ante la asamblea general.

La comunicación en la cooperativa es muy requerida, ya que forma parte para lograr una interacción de todos los miembros de la entidad para dar a informar sobre el funcionamiento de la misma, sirve de control, estimulación, para que quienes integran la cooperativa puedan cumplir de manera idónea las normas y políticas establecidas. Aquí interviene el consejo de administración y vigilancia, gerencia y asamblea de socios, sin duda alguna esta actividad va enlazada ya que todos necesitan tener conocimiento del funcionamiento de la empresa para poder contralor las actividades y tomar decisiones adecuadas. Según Castro (2015) menciona que:

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de los

diferentes niveles, los jefes y sus subordinados y los directivos con el resto de la organización deberá ser fluida. (p. 24)

Consiguientemente la cooperativa carece de las debidas estrategias y mecanismos que permiten evaluar al personal administrativo como al operativo, para así poder verificar si se encuentran aptos profesionalmente y si poseen la correspondiente responsabilidad en el desempeño del cargo que ocupan en la empresa, por ende se desconoce con exactitud si el personal es eficiente y eficaz en las actividades que efectúan.

Al momento de relacionar cada una de las actividades que deben realizar los administradores de la cooperativa y con los diversos inconvenientes mencionados anteriormente podemos decir que la cooperativa no cuenta con un control interno, que prescriba normas y procedimientos en los cuales la entidad debe regirse para proteger sus bienes y obtener beneficios, pero al decir que no posee un control interno no quiere decir que los administrativos no tengan conocimientos relacionados con el mismo. Ya que dentro de la cooperativa esta entendido que el control interno es de importancia por que induce a un entorno de orden rigiéndose a normas, procedimientos y políticas, así permitiendo lograr una mejor presentación de sus actividades, y es complemento para poder dirigir de una manera correcta los recursos con los que cuenta la cooperativa.

La cooperativa esta carente de normas, procedimientos y políticas instauradas internamente, esto genera que los subordinados no tengan claramente el concepto de la forma de cómo actuar ante el desempeño de sus labores cotidianas, por lo que en reiteradas ocasiones las actividades las efectúan de modo improvisado y sin el debido control de los jefes inmediatos que avalen la confiabilidad de los registros existentes. Según Estupiñan & Nievel (2015) políticas administrativas también llamadas actividades de control: “Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las

actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (p. 34).

El control aplicado en cualquier área de una organización es un componente de suma importancia ya que es el elemento principal para alcanzar los objetivos propuestos. El control interno coordina las labores que se desempeñan día a día en una entidad, siendo este un proceso de análisis con el fin de establecer un régimen en el que se lleven a cabo las actividades de la organización.

Toda empresa, compañía o asociación debe llevar un control interno ya que da lugar a que la entidad pueda demostrar que cada una de las personas que la conforma desarrolla su papel o su rol, siendo así que todas las áreas, están relacionadas con esta, ya sea el caso del departamento contable, finanzas, y administrativo. A no aplicarlo se podría llegar a sufrir un riesgo.

Es de vital importancia que los directivos y los socios tengan claramente conocimiento del control interno dentro de la cooperativa, debido a que según la SEPS (2015) indica que: “El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno es responsabilidad de los órganos internos y demás personal que integra la organización, cada uno, de acuerdo a sus atribuciones” (p. 14).

Conjuntamente se pudo evidenciar que la cooperativa no posee sistemas informáticos contables que sean de una eficiente ayuda en el instante del registro de las actividades de contabilidad, encomiendas y venta de servicios, esto provoca a que exista una pérdida de tiempo y se incremente el nivel de riesgo y transparencia de las actividades, por ende aparece la dificultad de escoger una buena toma de decisiones.

El control interno es un elemento necesario para el cumplimiento de los objetivos de una entidad, pero debe desempeñarse con las siguientes características según los expone la SEPS (2015):

Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional. - Un sistema de control interno deberá ajustarse a las necesidades de la organización y tipo de actividad que desee controlar.

Oportunidad y Accesibilidad. - Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación.

Ubicación estratégica. - Resulta imposible implementar controles para todas las actividades de la organización, por lo que es necesario establecerlo en áreas de acuerdo con criterio de valor estratégico.

Adicionalmente otra de las dificultades que ha presentado la cooperativa se debe a la ineficiente gestión que se está llevando en lo respectivo a las encomiendas, debido a que se ha presentado un descontento por parte de los usuarios, ocasionado por la deficiente calidad que se está dando en este servicio, debido a los retrasos que se han presentado, especialmente cuando al ciudadano se le dice que llegara en una determinada unidad vehicular y llega en otra. Y en pocas ocasiones han surgidos inconvenientes en pérdidas de la encomiendas, lo que ha ocasionado, lo que ha producido una baja en la confianza de los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Si bien es cierto la Cooperativa de Transporte de Rutas Vinceñas ha conseguido permanecer en el mercado más sin embargo no refleja un crecimiento saludable con respecto a los diferentes procesos de cada área que la integra, mediante el estudio exhaustivo realizado específicamente a las actividades que ejecuta la empresa en cuestión se llega a las siguientes conclusiones:

Al no contar con un eficiente control interno dicha cooperativa sin lugar a dudas se vuelve susceptible a cometer una serie de errores, a perder credibilidad y veracidad en cuanto a la información y documentos observados.

Frente al escaso apoyo de parte de gerencia para mejorar la gestión del sistema de control interno surgen varias preocupaciones, pues existe un desinterés total que afecta de manera negativa a la empresa en estudio.

El gerente general de la cooperativa de transporte de rutas vinceñas no realiza gestiones que coadyuven al progreso constante de la empresa, puesto que el mismo no recibe capacitaciones a fin de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica para poder hacer frente a los cambios del entorno.

El área de contabilidad actualmente no cuenta con un sistema automatizado para el debido registro de operaciones y transacciones, así como para la venta de boletos y servicio de encomiendas por lo que se genera retrasos en la entrega de dichos servicios y riesgos de cometer errores manuales dificultando por ende la toma de decisiones.

La inexistencia de un organigrama dificulta a los funcionarios y usuarios externos conocer de forma clara el flujo de procesos y funciones de cada departamento lo cual repercute en el funcionamiento dinámico de la empresa que en ocasiones se vuelve conflictivo.

Ante la carencia de políticas y normas detectadas en la empresa en cuestión se pudo notar que el personal colaborador evade responsabilidades propias de sus departamentos, puesto que no tienen claro cómo actuar en el desempeño de sus actividades diarias ya que lo ejecutan de manera empírica y sin la debida supervisión de jefes inmediatos por lo que aquella información no genera la fiabilidad necesaria.

La pérdida constante de confianza por parte de los usuarios hacia la empresa es ineludible pues el servicio brindado por las unidades de transporte y encomiendas ha desatado un malestar en los usuarios debido a inconvenientes presentados constantemente ya sea por la calidad del servicio otorgado o retrasos y pérdidas de encomiendas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Argibay, M. (2014). *Contabilidad financiera*. Madrid: IdeasPropias.
- Arias, P. (2014). *INSTRUCTIVO Aplicación de Sanciones Pecuniarias*. Quito: Dirección Nacional de Gestión Tributaria.
- Asamblea Nacional. (2017). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Lexis.
- Bermúdez, P. H. (2017). *INSTITUTO NACIONAL DE CONTADORES PUBLICOS COLOMBIA*. Obtenido de <https://www.incp.org.co/politicas-contables-2/>
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora. Novedad 2017*. Madrid: Editex.
- Campos , A., Holguín, F., & López , A. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación: Con énfasis en riesgos*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Castro, A. (2015). *Manual práctico de conversación organizacional*. Barranquilla: Verbum.
- Estupiñan, R., & Nievel, B. (2015). *Control Interno y fraudes*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Greciet, P., Flores, G., & Ortega, D. (2016). *Contabilidad basica para micro pequeñas y medianas empresas*. Honduras: Editex.
- Juma'h, A. (2015). *Introduccion a la contabilidad para la toma de decisiones*. Madrid: Área de Innovación y desarrollo.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoria de Control Interno*. Madrid: Ecoe Ediciones.
- Martínez , A. (2016). *La cooperativa y su identidad*. Madrid: DYKINSON.
- SEPS. (2015). *Manual de Control Interno para las Asociaciones y Cooperativas no financieras de la Economía Popular y Solidaria*. Quito: Lexis.

SEPS. (2016). *Manual de Procedimientos para Cooperativas del Sector No Financiero*.

Quito: Lexis.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Superintendencia de economía*

popular y solidaria. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->

ANEXOS

Anexo 1. Datos de la Cooperativa en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria



Fecha de Generación de Documento: 02/octubre/2018

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTE DE EXISTENCIA LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL RUTAS VINCEÑAS

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-001657
FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: 01/06/2013

RUC	1290068009001
SECTOR:	COOPERATIVA-SERVICIOS
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL RUTAS VINCEÑAS
PROVINCIA:	LOS RIOS
CANTÓN:	VINCES
PARROQUIA:	VINCES
SEGMENTO / NIVEL:	NIV2
ESTADO:	ACTIVA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad de la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

El presente comprobante carecerá de validez probatoria en un proceso judicial; para el efecto, se solicitará la respectiva certificación.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Anexo 2. Directivos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Rutas Vinceñas”

Fecha de Generación de Documento: 02/octubre/2018

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTES DE REGISTRO DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOPERATIVA-SERVICIOS
RUC: 1290068009001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL RUTAS VINCEÑAS
PROVINCIA: LOS RIOS
CANTÓN: VINCES
PARROQUIA: VINCES
DIRECCIÓN: BALZAR S/N AVDA. CORDOVA
TELÉFONO: 042130436
SEGMENTO / NIVEL: NIV2
ESTADO: ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): AREVALO LLAGUNO
 DISNARDA INDELMIRA
FECHA DE NOMBRAMIENTO 17/02/2017
PRESIDENTE: BAJAÑA RIVAS DARWIN
 ERNESTO
SECRETARIO: GOMEZ LEON KAREN
 DOLORES
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: GONZALEZ CRUZ WIMPER
 RENAN

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Anexo 3. Estado Tributario de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Rutas Vinceñas”

Consulta de Estado Tributario

RUC
1290068009001

Razón social
COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL RUTAS VINCEÑAS

Plazo vigencia
3 meses

Clase contribuyente
OTROS

OBLIGACIONES PENDIENTES

Obligaciones pendientes - 3 registros

Obligación	Periodo
CONTRIBUYENTE MANTIENE DEUDAS FIRMES	VER DEUDAS
DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA	AGOSTO 2018
DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA	JULIO 2018

Ver deudas Medios de pago

Consulta contribuyentes con obligaciones firmes, impugnadas y en facilidades de pago

RUC / cédula
1290068009001

Fecha de corte
06-OCT-2018

Razón social / Apellidos y nombres
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL RUTAS VINCEÑAS

Deudas firmes

Impuesto	\$0.00
Interés	\$0.00
Multa	\$60.00
Recargo	\$0.00
Valor total	USD \$60.00

Ver detalle

Deudas impugnadas

Impuesto	\$0.00
Interés	\$0.00
Multa	\$0.00
Recargo	\$0.00
Valor total	USD \$0.00

No registra deudas impugnadas

Facilidades de pago

Impuesto	\$0.00
Interés	\$0.00
Multa	\$0.00
Recargo	\$0.00
Valor total	USD \$0.00

No registra facilidades de pago

Pague aquí

Detalle de deudas firmes - 1 registros

Provincia	Impuesto	Periodo	Saldo impuesto	Saldo interés	Saldo multa	Saldo rec
LOS RIOS	MULTAS POR CONTRAVENCIONES	2018	\$0.00	\$0.00	\$60.00	
Totales:			\$0.00	\$0.00	\$60.00	

Nota:

1. La información registrada puede variar en caso de existir el pago o justificación de las deudas pendientes en los últimos días.
2. En caso de existir inconsistencias en la información de su deuda por favor acérquese a la oficina del SRI más cercana.
3. No incluye las obligaciones de periodos que se encuentran en procesos de Redeterminación.



Deudas firmes: Deuda en proceso de cobro.

Deudas impugnadas: Son los actos que pretenden modificar, revocar o invalidar un acto administrativo. Se tramitan ante la propia Administración Tributaria o los Tribunales de la República.

Facilidades de pago: Los contribuyentes que mantienen deudas tributarias distintas a las de impuestos percibidos o retenidos podrán solicitar facilidades de pago.

Información publicada en cumplimiento del Artículo 99 del Código Tributario.

Anexo 4. Entrevista realizada a la gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Rutas Vinceñas, el cual estuvo previamente estructurado por 10 preguntas, con el fin de comprobar la existencia de la problemática instaurada y que sin lugar a dudas brindo información oportuna y veraz.

- ¿En qué año se creó la cooperativa de transporte de Rutas Vinceñas?
 - ¿Cuántos colaboradores tiene la cooperativa de transporte de Rutas Vinceñas?
 - ¿Cuentan con un manual de normas y políticas que rijan las actividades a desarrollar de los funcionarios?
 - ¿Usted considera que la empresa es líder en el mercado?
 - ¿De qué manera influye el tener un sistema de control interno eficaz?
 - ¿Cuáles son las áreas más vulnerables de la empresa ante la carencia de un sólido sistema de control interno?
 - ¿La cooperativa de transporte de Rutas Vinceñas cuenta con parámetros de evaluación del desempeño de los funcionarios?
 - ¿El departamento de gerencia interviene en el control y mantenimiento necesario de las unidades de transporte?
 - ¿Ha estructurado el gerente métodos para controlar el buen estado de las unidades de transporte de Rutas Vinceñas, así como el trato que se brinda a los usuarios?
 - ¿Los informes y estados financieros son analizados por la alta dirección?
-