



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“MODELO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (COSO III) COMO
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA
DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ORO VERDE”, PERIODO 2019.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniero/a en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autores:

Vilma Alexandra Chilibuinga Ninasunta

Nelson Miguel Toapanta Guanoquiza

Tutora:

MSc. Econ. Carmen Isabel Ulloa Méndez

La Maná - Ecuador

Marzo - 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros **Chiliquinga Ninasunta Vilma Alexandra y Toapanta Guanoquiza Nelson Miguel** declaramos ser autores del presente proyecto de investigación **“MODELO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (COSO III) COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ORO VERDE”, PERIODO 2019**. Siendo la tutora **MSc. Econ. Ulloa Méndez Carmen Isabel** del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

AUTORES



Chiliquinga Ninasunta Vilma Alexandra
C.C: 050408180-3



Toapanta Guanoquiza Nelson Miguel
C.C: 050449574-8

AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título: **“MODELO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (COSO III) COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ORO VERDE”**, PERIODO 2019, de **Chiliquinga Ninasunta Vilma Alexandra y Toapanta Guanoquiza Nelson Miguel**, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 03 de Febrero, 2021

Firma



MSc. Econ. Carmen Isabel Ulloa Méndez

C.C: 120587164-1

TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, los postulantes: **Chiliquina Ninasunta Vilma Alexandra y Toapanta Guanoquiza Nelson Miguel** con el título de Proyecto de Investigación: **“MODELO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (COSO III) COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ORO VERDE”, PERIODO 2019**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Febrero del 2021

Para constancia firman:



MSc. Ing. Ketty del Rocío Hurtado García
C.C: 1204176331
LECTOR 1 PRESIDENTE



MSc. Ing. Fabián Medardo Morán Marmolejo
C.C: 0502215387
LECTOR 2 MIEMBRO



Mg. Ab. Lucia Margoth Moreno Tapia
C.C: 0503246613
LECTOR 3 SECRETARIA

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a la universidad técnica de Cotopaxi, extensión La Maná a la carrera de ingeniería en contabilidad y auditoría por la apertura para nuestra formación académica y profesional.

Agradezco a la Econ. Carmen Ulloa, por compartir sus conocimientos y su apoyo como tutora.

A la empresa por su colaboración para el desarrollo de esta investigación.

Vilma Chiliquina

Los resultados de este trabajo, merece expresar un profundo agradecimiento, a aquellas personas que de alguna forma son parte de su culminación, quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad. Mi agradecimiento, va dirigido especialmente a mis padres, quienes me han apoyado arduamente día tras día. A los docentes, quienes han impartido sus conocimientos y experiencias, para formarme como un profesional, a la Eco. Carmen Ulloa que fue mi tutora de tesis, quien supo creer en mi capacidad y orientarme sin interés alguno, para culminar con éxito ésta investigación. Así como también, a la empresa la cual fue la herramienta principal, para este trabajo investigativo, la misma que me facilitó la información necesaria para poder hacer realidad la presente investigación.

Con cariño, agradecimiento y respeto.

Nelson Toapanta

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a Dios y a mis padres, a Dios por haberme permitido llegar a culminar con responsabilidad esta importante meta, en especial a mis padres por haber fomentado en mí el deseo de superación en la vida y haberme ayudado en las dificultades que se presentaban.

Vilma Chiliquina

La concepción de este trabajo de investigación, está dedicado a Dios y a mis padres. A Dios, porque ha estado conmigo en todo momento, guiándome, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida, han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza, en cada reto que se me ha presentado, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que he podido ir avanzando y llegar a la meta realizando mis sueños.

Con amor y admiración.

Nelson Toapanta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “MODELO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (COSO III) COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PESADO ORO VERDE”, PERIODO 2019.

Autores:

Chiliquina Ninasunta Vilma Alexandra

Toapanta Guanoquiza Nelson Miguel

RESUMEN

El presente documento de investigación se enfoca en evaluar los procesos administrativos a través de los indicadores financieros establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para el nivel 1, con la finalidad de elaborar el diseño de un manual de procedimientos para el control interno del área administrativa y contable de la Cooperativa “Oro Verde”. Para lo cual se efectuó una investigación de campo no experimental de carácter descriptiva, como técnicas de recolección de información se empleó cuestionarios, revisión documental, diagnóstico y observación de la empresa, para la evaluación de control interno se fundamentó en el Modelo Integrado COSO III como Herramienta de Análisis en la Rentabilidad, correspondiente al periodo Enero – Diciembre 2019, que determinó que el promedio de riesgo es de 72,43% y la confianza promedio de 27,57%, para fundamentar la eficiencia y eficacia de la empresa se aplicó indicadores de gestión diseñados en base a los objetivos estratégicos proporcionados por la cooperativa, la finalidad de la aplicación de este tipo de indicadores fue identificar problemas y oportunidades, comportamientos y tendencias que sirvan de pilar para mejorar el control de la empresa, por consiguiente el diseño del manual de procedimientos para el control interno propuesto, se encamina a establecer un adecuado proceso y que se transforme en un documento de consulta y aplicación para la empresa al momento de realizar asambleas generales y arqueos de caja .

Palabras clave: Modelo, Integrado, COSO, Análisis, Rentabilidad.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TOPIC: "INTEGRATED INTERNAL CONTROL MODEL (COSO III) AS AN ANALYSIS TOOL IN THE PROFITABILITY OF THE HEAVY TRANSPORTATION COMPANY ORO VERDE", PERIOD 2019"

Authors:

Chiliquina Ninasunta Vilma Alexandra

Toapanta Guanoquiza Nelson Miguel

ABSTRACT

This research document focuses on evaluating administrative processes through financial indicators established by the Superintendency of Popular and Solidarity Economy (SEPS) for level 1, in order to develop the design of a manual of procedures for control Internal of the administrative and accounting area of the Cooperativa "Oro Verde". For which a descriptive non-experimental field research was carried out, as information collection techniques, questionnaires, documentary review, diagnosis and observation of the company were used, for the evaluation of internal control it was based on the Integrated Model COSO III as Profitability Analysis Tool, corresponding to the period January - December 2019, which determined that the average risk is 72.43% and the average confidence is 27; 57%, to base the efficiency and effectiveness of the company, indicators were applied designed based on the strategic objectives provided by the cooperative, the purpose of applying this type of indicator was to identify problems and opportunities, behaviors and trends that serve as a pillar to improve the control of the company, therefore the design of the Procedures manual for the proposed internal control, is aimed at establishing an adequate process and that transform it into a consultation and application document for the company at the time of general assemblies and cash counts.

Keywords: Model, Integrated, COSO, Analysis, Profitability.

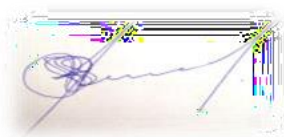
AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Ingles presentado por los estudiantes: Chiliquina Ninasunta Vilma Alexandra y Toapanta Guanoquiza Nelson Miguel, egresados de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas, cuyo título versa “Modelo integrado de control interno (COSO III) como herramienta de análisis en la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Carga Pesada Oro Verde”, periodo 2019.”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente certificado de la manera ética que consideren conveniente.

La Maná, Marzo del 2021

Atentamente;



MSc. Ramón Amores Sebastián Fernando
C.I: 050301668-5
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xviii
ÍNDICE DE ANEXOS	xx
1 INFORMACIÓN GENERAL	16
2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	18
3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	20
3.1 Beneficiarios directos.....	20
3.2 Beneficiarios indirectos.....	20
4 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
4.1 ALCANCE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	22
5 OBJETIVOS	23
5.1 Objetivo General.....	23
5.2 Objetivos específicos	23
6 ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS	24
7 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	26
7.1. Antecedentes de la investigación.....	26
7.1.1 Antecedentes internacionales.....	26
7.1.2 Antecedentes nacionales.....	27
7.2 Fundamentación teórica	28
7.3 Empresa.....	28

7.3.1	Concepto	28
7.3.2	Objetivos	29
7.3.3	Importancia	30
7.3.4	Clasificación	30
7.4	Empresa de servicio de carga pesada	32
7.4.1	Concepto	32
7.4.2	Objetivo	32
7.4.3	Importancia	32
7.5	Cooperativa	33
7.5.1	Concepto	33
7.5.2	Importancia	33
7.5.3	Tipos	33
7.5.4	Cooperativa de Servicio.....	33
7.5.5	Transporte Privado.....	34
7.6	Control Interno	34
7.6.1	Concepto	34
7.6.2	Objetivos	35
7.6.3	Importancia	36
7.6.4	Características.....	36
7.6.5	Clasificación	37
7.7	Medición o evaluación del control interno	38
7.7.1	Métodos de Control Interno	38
7.7.2	Técnicas de evaluación del control interno	39
7.8	Niveles de detección del riesgo.....	40
7.9	Metodología del control interno y tipos de informes	41
7.9.1	Coso	41
7.9.2	Evolución del COSO I, II, III	42
7.10	Rentabilidad.....	47
7.10.1	Factores que influyen en la rentabilidad	48
7.10.2	Análisis de la rentabilidad por niveles	48
7.10.3	Rentabilidad económica.....	49
7.10.4	Rentabilidad Financiera	50

7.10.5	Importancia de medir la rentabilidad	52
7.10.6	Medidas de rentabilidad.....	52
7.11	Indicadores de rentabilidad.....	53
7.11.1	Rentabilidad Sobre Ventas:	53
7.11.2	Rentabilidad sobre Activos:.....	54
7.11.3	Rentabilidad sobre el Patrimonio:	54
7.11.4	Rentabilidad sobre el Capital Social:.....	54
7.12	Indicadores de gestión	55
8	PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS	55
9	METODOLOGÍA.....	56
9.1	Tipos de Investigación	56
9.1.1	Investigación de campo	56
9.1.2	Investigación Descriptiva	57
9.1.3	Investigación Cuantitativa y Cualitativa.....	57
9.2	Métodos de Investigación	58
9.2.1	Método Inductivo.....	58
9.3	Técnicas e instrumentos	58
9.3.1	Revisión Bibliográfica	58
9.3.2	Diagnóstico	58
9.3.3	Observación.....	59
9.3.4	Cuestionario	59
9.4	Población.....	59
10	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	60
10.1.1	INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	61
10.1.2	ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	64
10.1.3	ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FINANCIERA.....	65
10.1.4	Instrumento (Cuestionarios) de evaluación en base a la metodología Marco Integrado de Gestión de Riesgos COSO III.	66
10.1.5	Informe de evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde	94
10.1.6	Presentación de Estados financieros Comparativos Enero - Diciembre 2018 – 2019.	

10.1.7	Indicadores o Ratios de Rentabilidad de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	111
10.1.8	Informe del análisis económico financiero del factor rentabilidad a la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde.....	117
10.1.9	Indicadores de Gestión	122
10.1.10	DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	125
10.1.11	Antecedentes	125
10.1.12	Organigrama estructural de la cooperativa transporte pesado “Oro Verde”	125
10.1.13	Manual de Funciones	126
10.1.14	Manual de Procedimientos.....	135
11	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	149
11.1	Conclusiones.....	149
11.2	Recomendaciones	150
12	IMPACTOS	151
12.1	Técnico	151
12.2	Económico	151
12.3	Ambiental	151
12.4	Social.....	152
13	PRESUPUESTO.....	152
14	BIBLIOGRAFÍA	155
15	ANEXOS	160
16	ESTUDIOS REALIZADOS	163

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Beneficiarios Directos.....	20
Tabla 2 Beneficiarios Indirectos.....	20
Tabla 3 Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados.....	24
Tabla 4.Población de la investigación.....	60
Tabla 5 Matriz de Calificación Componente 1 Ambiente de Control.....	71
Tabla 6 Validez del Componente 1 Ambiente de Control.....	71
Tabla 7 Matriz Calificación Componente 2 Evaluación de Riesgos.....	78
Tabla 8 Validez del Componente 2 Evaluación de Riesgos.....	78
Tabla 9 Matriz de Calificación Componente 3 Actividades de Control.....	84
Tabla 10 Validez del Componente 3 Actividades de Control.....	84
Tabla 11 Matriz de Calificación Componente 4 Sistemas de Información y Comunicación.....	88
Tabla 12 Validación del Componente 4 Sistemas de Información.....	88
Tabla 13 Matriz de Calificación Componente 5 Supervisión.....	92
Tabla 14 Validación Componente 5 Supervisión.....	92
Tabla 15 Nivel de Riesgo y Confianza por Componente COSO III.....	96
Tabla 16 Rentabilidad sobre Ventas.....	111
Tabla 17 Rentabilidad sobre Activos.....	113
Tabla 18 Margen o Rentabilidad Neta.....	114
Tabla 19 Rendimiento Sobre Ventas.....	115

Tabla 20 Resumen de Indicadores Aplicados.....	119
Tabla 21 Indicadores de Rentabilidad SEPS.....	121
Tabla 22 Comparación con los Estándares de la SEPS.....	121
Tabla 23 Objetivos Estratégicos.....	123
Tabla 24 Indicadores de Gestión.....	124
Tabla 25 Presupuesto del Proyecto.....	152

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Esquema Causas y Efectos del Problema.....	22
Gráfico 2 Categorías Fundamentales.....	28
Gráfico 3 COSO I.....	42
Gráfico 4 COSO II.....	42
Gráfico 5 COSO III.....	43
Gráfico 6 Logotipo Cooperativa "Oro Verde".....	62
Gráfico 7 Criterios de segmentación de cooperativas según SEPS.....	63
Gráfico 8 Ubicación de la Cooperativa "Oro Verde".....	63
Gráfico 9 Cadena de Valor.....	65
Gráfico 10 Organigrama Empresarial.....	65
Gráfico 11 Validación Componente 1 Ambiente de Control.....	72
Gráfico 12 Matriz de Riesgo y Confianza Componente 1.....	72
Gráfico 13 Validación Componente 2 Evaluación de Riesgos.....	79
Gráfico 14 Matriz Nivel de Riesgo y Confianza.....	79
Gráfico 15 Validación del Componente 3 Actividades de Control.....	85
Gráfico 16 Matriz de Riesgo y Confianza del Componente 3.....	85
Gráfico 17 Validación Componente 4 Sistemas de Información y.....	89
Gráfico 18 Matriz de Riesgo y Confianza Componente 4 Sistemas.....	89
Gráfico 19 Validación Componente 5 Supervisión.....	92

Gráfico 20 Matriz de Riesgo y Confianza Componente 5 Supervisión.....	93
Gráfico 21 Nivel de Riesgo y Confianza por Componente COSO III.....	97
Gráfico 22 Rentabilidad sobre Ventas.....	111
Gráfico 23 Rentabilidad sobre el Activo.....	113
Gráfico 24 Rentabilidad sobre el Patrimonio.....	114
Gráfico 25 Rendimiento Sobre Ventas.....	116
Gráfico 26 Indicadores de Rentabilidad Según la Cooperativa.....	120
Gráfico 27 Criterios de segmentación de cooperativas según SEPS.....	121
Gráfico 28 Organigrama Estructural de "Oro Verde".....	125

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Hoja de vida docente tutora.....	160
Anexo 2 Hoja de vida estudiantes.....	162
Anexo 3 Cronograma de actividades.....	164
Anexo 4 Formato de cuestionario de control interno por componentes.....	165
Anexo 5 Solicitud trabajo de Grado.....	176
Anexo 6 Carta de aceptación.....	177
Anexo 7 Ruc de la empresa.....	178
Anexo 8 Urkund análisis de resultados.....	180
Anexo 9 Visitas a la empresa para el desarrollo del proyecto.....	181

1 INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

“Modelo Integrado de Control Interno (COSO III) Como Herramienta de Análisis en la Rentabilidad de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde”.

Fecha de inicio:

Mayo 2020

Fecha de finalización:

Febrero 2021

Lugar de ejecución:

El presente proyecto se realizará en la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”, ubicada en la Parroquia La Maná, Cantón La Maná, Provincia Cotopaxi, Zona 3.

Unidad Académica que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Proyecto integrador vinculado: No aplica

Equipo de trabajo

Tutora:

MSc. Econ. Ulloa Méndez Carmen Isabel

Estudiantes:

Srta. Chilibuina Ninasunta Vilma Alexandra

Sr. Toapanta Guanoquiza Nelson Miguel

Área del conocimiento:

Auditoría y Control Interno

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la carrera

Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y sostenibilidad.

Asignaturas vinculadas

- ✓ Auditoría básica.
- ✓ Auditoría financiera.

2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El contexto empresarial actual a nivel mundial demanda para las empresas un esfuerzo extra por mantener su competitividad en el tiempo, la información constituye un recurso valioso que le otorga ventaja competitiva. El control interno es una herramienta eficiente para obtener exactitud, veracidad y confiabilidad en la información generada en cada nivel de la organización promoviendo eficacia en las operaciones, constituyendo un pilar fundamental que sirve de apoyo para la gestión de la gerencia permitiendo enmarcar las actividades dentro de un ambiente de control encaminado a la consecución de objetivos.

Las Cooperativas de Transporte de Carga Pesada representan un pilar que fortalece y facilita el desarrollo económico del país que si bien no es muy extenso, presenta una geografía particular que hace factible el desarrollo de este tipo de negocio. El transporte de carga pesada es muy versátil fortalece el comercio y el intercambio de productos; las empresas comerciales, industriales, los agricultores y ganaderos, etc. para abastecer sus productos en el mercado regional y nacional requieren un servicio de transporte de carga pesada que garantice la integridad de los distintos productos avalando su llegada al destino final, aquí la importancia de identificar debilidades internas que le permitan diferenciar su servicio generando valor agregado que beneficie a la empresa y por ende a los empleados y clientes.

La empresa “Oro Verde”, con una transcendencia de 16 años en el mercado de transporte pesado del cantón La Maná, no posee una política de control, ni procesos definidos que estandarice actividades repetitivas y duplicidad de funciones, afectando la eficiencia en el uso de recursos y en la calidad del servicio que perciben los usuarios, perjudicando de manera negativa la rentabilidad que se obtiene al final, por la pérdida de clientes y gasto de recursos que pueden ser optimizados; por este motivo se torna indispensable una herramienta que ayude a la gerencia a tener seguridad razonable del adecuado desarrollo de sus procesos, que evidencie el uso racional y eficiente de recursos en fines pertinentes. La importancia de la investigación gira en torno a que la gerencia de la cooperativa tendrá una herramienta eficiente que contribuya al fortalecimiento del ambiente y actividades de control en fin de generar eficiencia en todos los niveles (Aplicación del Marco Integrado de Control Interno COSO III) y además con los ratios financieros puede tener seguridad

sobre la eficacia de su gestión y tomar decisiones en base a información de la situación real de la cooperativa.

Para efecto de la investigación en primera instancia se efectuó un acercamiento previo a la empresa mediante una investigación de campo, con el fin de realizar un diagnóstico situacional, donde se evidenció la urgencia de analizar el control interno para determinar debilidades en la gestión administrativa, contable y operativa, que puedan incidir negativamente en la rentabilidad, planteando como solución el análisis del control interno como pilar principal para el funcionamiento adecuado de las organizaciones y el control de todos los niveles, al ser una herramienta que permite identificar inconsistencias, debilidades o errores en procesos ejerciendo un control riguroso en la ejecución de actividades, minimizar riesgos, verificar el uso de recursos adecuado e innovar y dar soluciones a las nuevas exigencias de un mercado totalmente globalizado.

La viabilidad del proyecto se refleja en la disponibilidad de la empresa para dar apertura a la investigación y proporcionar balances del periodo Enero – Diciembre 2019 con los que se realizará el análisis de la rentabilidad mediante ratios financieros, la existencia de fuentes físicas y digitales para la construcción del marco científico teórico y metodologías propicias para el análisis del control interno como el COSO; para efecto el objetivo de la investigación es emplear el marco integrado de control interno como herramienta de análisis en la rentabilidad, razón por la que se seleccionó la metodología del COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) que consiste en la evaluación del riesgo referente a la información financiera fiable orientado a la consecución de objetivos midiendo resultados en cada nivel de la organización y cómo influye en los resultados finales. Con el desarrollo del proyecto se persigue identificar las debilidades de control interno para ofrecer a la gerencia una herramienta eficiente que contenga las inconsistencias y debilidades de procesos propios de la empresa y las estrategias de mejora y sirva de apoyo para la toma de decisiones referentes a la consecución de objetivos de rentabilidad, en busca de operaciones eficientes con la ejecución de tareas consecutivas, documentación de procesos, cumplimiento de reglamentos y políticas internas, a fin de mejorar la eficacia en cada nivel de la empresa enfocado a la consecución de metas empresariales que se reflejará al final del periodo en la rentabilidad neta.

3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1 Beneficiarios directos

El beneficiario principal es la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”, al analizar el control interno, la gerencia obtendrá información eficiente de las debilidades e inconsistencias internas y determinar las estrategias de mejora para lograr la consecución de objetivos administrativos, operativos y de rentabilidad, como se detalla a continuación:

Tabla 1 Beneficiarios Directos

Beneficiarios directos	Estos son:
Las personas que tienen participación y reciben beneficios del análisis de la rentabilidad mediante el Marco Integrado de Control Interno en :	<ul style="list-style-type: none">• 50 familias que pertenecen a la administración, socios y empleados de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”.• Proveedores de combustible y empresas asociadas al mantenimiento preventivo y correctivo de los camiones.

Fuente: Elaboración propia de los autores.

3.2 Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos son los clientes de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”, porque al analizar el control interno la gerencia dispondrá de información que le permitirá corregir debilidades internas, ofreciendo un servicio de calidad que brinde valor agregado para los usuarios.

Tabla 2 Beneficiarios Indirectos

Beneficiarios indirectos	Estos son:
Personas que sin ser involucrados directamente en la investigación se benefician indirectamente de los resultados.	<ul style="list-style-type: none">• Los Clientes que son las familias, empresas y sociedad en general del Cantón La Maná. Al corregir debilidades del control interno y mejorar procesos la empresa garantiza un servicio de carga que cumpla las expectativas y necesidades del cliente.

Fuente: Elaboración propia de los autores.

4 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel mundial las empresas que cuentan con procesos internos financieros, administrativos y operativos bien definidos con las políticas, objetivos y reglamentos establecidos se inclina hacia las grandes empresas, siendo un problema para aquellas empresas nacionales, regionales o locales. La estructura interna es vital para el correcto funcionamiento de las organizaciones, el nivel de confianza en la ejecución de actividades y procesos es fundamental para mitigar riesgos a los que se encuentra expuesta cualquier empresa, mientras más bajo sea el nivel de confianza, el riesgo de un acontecimiento negativo será mayor.

El Ecuador al ser un país altamente productivo muchas empresas aparecen al día pero no logran mantenerse en el tiempo, la mayoría son dirigidas empíricamente, las decisiones se toman en la incertidumbre, careciendo de información sólida y verificada de los procesos y actividades efectuadas en cada nivel de la organización; las empresas poseen debilidades, inconsistencias y errores que al no ser detectadas a tiempo y al no tomar las estrategias y decisiones correctivas, con el paso del tiempo ocasionan serios problemas que afectan negativamente la operatividad y rentabilidad de la empresa poniendo en riesgo su permanencia en el mercado.

La cooperativa transporte de carga pesada Oro Verde se dedica a la prestación de servicio de transporte de carga y pesado, se creó ante la necesidad de la disponibilidad de un servicio óptimo, seguro y eficiente en un cantón netamente agrícola y comercial, el problema encontrado es que en la actualidad la competencia es alta y la cooperativa al ser uno de los pioneros en el negocio mantiene sus procesos iniciales, carece de políticas internas de control y gestión, y de información verídica que evidencie las posibles inconsistencias y debilidades internas, para emplear esta información en el análisis de la rentabilidad que obtiene al final del periodo y establecer estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo de sus procesos, reduzcan costos, minimicen riesgos existentes, generen eficiencia administrativa, económica y operativa que genere un servicio de calidad y garantice valor agregado frente a la competencia.



Gráfico 1 Esquema Causas y Efectos del Problema
 Fuente: Elaboración propia de los autores

4.1 ALCANCE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se realizará en la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”, ubicada en la ciudad de La Maná, provincia de Cotopaxi. El alcance de la investigación abarca el sistema de control interno en su conjunto cubriendo todos los niveles de la organización, el Marco Integrado de Control Interno (COSO III), se aplicará con un alcance de 17 principios con sus respectivos puntos de enfoques; Mismos que permitirán definir las áreas en las que las actividades de control son deficientes y que inciden directamente en la rentabilidad. Para determinar el impacto de las debilidades encontradas en la rentabilidad se emplearán ratios financieros con datos de los balances correspondientes al periodo Enero – Diciembre 2019.

5 OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Aplicar el Sistema Integrado de Control Interno COSO III como Herramienta de Análisis de la Rentabilidad de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” en el periodo 2019.

5.2 Objetivos específicos

- ✓ Evaluar el control interno mediante el cuestionario basado en el modelo COSO III, estableciendo el nivel de riesgo y confianza.
- ✓ Determinar la situación económica y financiera de la cooperativa de transporte carga pesada Oro verde mediante los indicadores de rentabilidad.
- ✓ Comparar los ratios financieros de la cooperativa de transporte de carga pesada “Oro Verde” vs los del sector establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Proponer un manual de funciones y procedimientos para la cooperativa de transporte de carga pesada “Oro Verde”.

6 ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

Tabla 3 Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados

ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:			
	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Evaluar el control interno empleando la metodología del COSO III, determinando el nivel de riesgo y confianza.	Evaluar la situación actual de la empresa referente a la evaluación, análisis e interpretación del control interno.	✓ Nivel de confianza y riesgo. ✓ Debilidades e inconsistencias internas existentes en la cooperativa.	Técnica: Observación, descripción. Instrumento: Cuestionario de control interno basado en el COSO III.
Determinar la situación económica financiera de la empresa Oro Verde mediante los indicadores de rentabilidad.	Aplicación de ratios financieros y de rentabilidad.	✓ Análisis del comportamiento financiero económico de la cooperativa.	Técnica: Comparación de cálculos matemáticos. Instrumento: Estados financieros e indicadores de rentabilidad.
Comparar los ratios financieros de la Cooperativa Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” vs los del sector establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	Comparación de ratios o indicadores de rentabilidad en la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”.	Promedio de rentabilidad de la Cooperativa, análisis con los indicadores del sector.	Técnica: Comparación y cálculos matemáticos. Instrumento: Estados financieros e indicadores de rentabilidad establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Proponer un manual de funciones y procedimientos para la Cooperativa de Transporte Carga Pesada "Oro Verde".	Crear manuales de funciones y procedimientos para la cooperativa de Transporte Pesado "Oro Verde".	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de funciones y procedimientos del área administrativa. ✓ Manual de funciones y procedimientos del área contable. ✓ Manual de funciones y procedimientos del área Operativa. 	<p>Técnica: Comparación, análisis.</p> <p>Instrumento: ratios de rentabilidad aplicados, indicadores de rentabilidad estándares.</p>

Fuente: Elaboración propia de los autores.

7 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

7.1. Antecedentes de la investigación

El Control Interno es un tema que conforme pasa el tiempo cobra popularidad e importancia, es por esto que muchas empresas se suman a la implementación de un sistema de control interno como herramienta de gestión y control en todos los niveles de la organización. Pero no es suficiente con la implementación, para asegurar la eficiencia es necesario que se evalúe y analice el correcto funcionamiento del control interno y analizar la incidencia que puede ejercer el mismo en los diferentes factores técnicos, humanos y económicos de la empresa. La presente investigación se orienta al Sistema Integrado de Control Interno como Herramienta de Análisis en la Rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Pesado “Oro Verde”, a continuación como punto de partida se presentan los antecedentes de la investigación.

7.1.1 Antecedentes internacionales

Azula & Guevara (2018) en su tesis titulada “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES ACUARIO SAC. PARA LOS PERIODOS 2016 - 2017”, afirma lo siguiente “es necesario mantener un adecuado y estricto control en el que se puede desarrollar el análisis financiero de la empresa, observando la parte de mercadeo y el funcionamiento global de la misma, para evitar pérdidas económicas a largo plazo”. (p.80)

Cordero & Castillo (2016) en su trabajo titulado “EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN IMEDCORP S.A.” en su investigación realizó un análisis crítico de las principales tendencias y premisas actuales que sustentan el control interno y en particular el Modelo COSO, además una valoración de la situación real de la Empresa objeto de estudio resaltando los aspectos significativos encontrados durante el proceso de desarrollo del trabajo de grado.

Huayta (2017) en su trabajo titulado “EL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE EXPORTACIÓN EN LAS EMPRESAS ADUANERAS DEL DISTRITO DE VENTANILLA, 2015”, concluye que:

Es importante indicar que una buena administración de los recursos materiales que se recuperan para los servicios de trincado, pasa por una buena gestión del sistema de control interno, lo cual constituye un instrumento muy valioso que nos ayuda a maximizar la rentabilidad por la reducción de los gastos operativos. (p.23)

7.1.2 Antecedentes nacionales

Ger (2016) en su Tesis de Graduación denominada “APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICANDO COSO II PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PESADO TRANSURGINT S.A. UBICADA EN LA PROVINCIA DEL CARCHI, CANTÓN TULCÁN DE REPUBLICA DEL ECUADOR”, afirma que: El control interno constituya todas las herramientas para la mejora de las actividades de las empresas, ya que hace posible proteger los recursos: humanos, tecnológicos, económicos, llevando un buen control de las actividades de la cooperativa para cumplir con los objetivos. (p.3)

Mafla (2016) en su tesis de grado con el título “MÉTODOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PESADO EXPRESS DE LA SIERRA —SIERRCARREX S.A. DE LA CIUDAD DE QUITO”, concluye lo siguiente: Los métodos de evaluación y control interno son muy importantes para las empresas por que permiten diagnosticar la situación económica-financiera, de la misma forma les permite implementar correctivos, controles previos concurrentes y posteriores para mitigar el riesgo de la empresa y de esa manera permitir a los directivos tomar decisiones oportunas y confiables. (p.65)

Caicedo (2017) en su trabajo titulado “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA “MIL Y UNA LLANTAS” DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” concluye que el sistema de control interno se encuentra dirigido a contribuir en el manejo adecuado en la distribución de recursos, seguridad en la información, salvaguarda de activos, comercialización de los productos y mejoramiento en la calidad del servicio, reducción de costos y por ende el mejoramiento de rentabilidad de la empresa y que la

empresa objeto de estudio no cuenta con manuales de procedimientos que establezcan las actividades de las áreas con las que cuenta la entidad, que promueva el cumplimiento de lineamientos empresariales necesarios para un funcionamiento legal y adecuado.

Por lo expuesto en concordancia con investigaciones anteriores se ha realizado la evaluación de control interno mediante el modelo COSO III, además de un análisis de la rentabilidad mediante indicadores que establece la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), para que el proyecto tenga un alto impacto en la cooperativa “Oro Verde” se propone manuales de funciones y procesos.

7.2 Fundamentación teórica

Gráfico 2 *Categorías Fundamentales*



Fuente: Elaboración propia de los autores.

7.3 Empresa

7.3.1 Concepto

Según Sánchez (2011) citador Arteaga (2016) la empresa es “todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al Estado y a la sociedad en general”. (p.7)

Tovar & Otros (2016) afirman que “La empresa es una organización en la que se coordinan los diferentes factores de productividad, recursos financieros, materias primas, mano de obra y capital mediante los cuales puede obtener sus fines”. (P.17)

Después de haber analizado los autores citados se menciona que las empresas son aquellas entidades que conjuga los recursos que posee sean económicos, humanos, técnicos, etc. con el fin de ofrecer un servicio o producto por el que obtendrá algún beneficio económico o social según su naturaleza.

7.3.2 Objetivos

Para E-ducativa (2018) la formulación de los objetivos será diferente según la clase de empresa de qué se trate, pero para las empresas privadas podemos resumir:

- ✓ Objetivos basados en la maximización del beneficio, es decir la diferencia entre ingresos y costes, o la maximización de la rentabilidad, siendo ésta la relación en el beneficio obtenido y el capital invertido.
- ✓ Objetivos de crecimiento y poder de mercado, estos objetivos se suelen traducir en incrementos de dimensión. Estos objetivos son los más representativos de las empresas dinámicas y de cierto tamaño.
- ✓ Objetivos de estabilidad y adaptabilidad al medio, evitando giros bruscos.
- ✓ Objetivos de naturaleza social o de responsabilidad social: cada vez más empresas están incorporando objetivos de responsabilidad social y ética hacia los colectivos que la integran (empleados, clientes, proveedores...) y hacia la sociedad y el medio ambiente en el que desarrolla su actividad. Potenciar este tipo de actuaciones, aumenta notablemente el prestigio de la empresa y la dirección. (p.2)

Los objetivos de las empresas son la guía fundamental que orienta el camino a seguir y hacia donde deben dirigir los esfuerzos y el uso de recursos para alcanzar las metas empresariales, el logro de objetivos define la eficiencia administrativa, operativa y contable.

7.3.3 Importancia

García & Taboada (2012) citador Tobar & Otros (2016) mencionan que:

La empresa es una organización económica que tiene como objetivo central ganar rentabilidad mediante la coordinación de los individuos que la conforman, sus recursos productivos, su capital y los recursos tecnológicos. Es importante porque tiene la capacidad de generar utilidades e impacta positivamente en la economía de los países por medio de la transformación tecnológica. Los diferentes elementos que conforman una empresa se encuentran coordinados para obtener sus metas y objetivos. Sin esa coordinación, las organizaciones no obtendrían sus fines, ya que les permite administrar o direccionar sus recursos y su capital. El factor directivo planifica la consecución de los fines y se encarga de que las decisiones se ejecuten; del mismo modo, controla las posibles desviaciones entre los resultados obtenidos y los deseados, para integrar los esfuerzos y, de esta forma, lograr las metas generales del sistema empresarial. (p.18)

Una vez analizado el aporte citado es necesario mencionar que la importancia de las empresas radica en la influencia positiva que ejerce sobre el desarrollo económico al ser fuente de ingresos genera impuestos a pagar a favor del estado ecuatoriano contribuyendo al gasto público, al ser fuente de empleo genera ingresos para las familias mejorando su calidad de vida al poder cubrir sus necesidades básicas con las entradas de dinero que reciben a cambio de su trabajo.

7.3.4 Clasificación

Laura Sánchez (2018) menciona la siguiente clasificación:

Según la actividad o giro.- Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

- ✓ **Industriales:** Extractivas, Manufactureras.
- ✓ **Comerciales:** Mayoristas, Minoristas o Comisionistas
- ✓ **De servicio:** Transporte, Turismo, Instituciones Financieras, Servicios Públicos, Servicios privados, Educación, Finanzas, Salubridad, Estética, etc.

Según la forma jurídica.- Atendiendo a la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios. Podemos distinguir:

- ✓ Empresas individuales
- ✓ Empresas societarias o sociedades
- ✓ Las cooperativas u otras organizaciones de economía social.

Según su dimensión.- El indicador más utilizado suele ser según el número de trabajadores:

- ✓ **Microempresa:** si posee 10 o menos trabajadores.
- ✓ **Pequeña empresa:** si tiene un número entre 11 y 50 trabajadores.
- ✓ **Mediana empresa:** si tiene un número entre 51 y 250 trabajadores.
- ✓ **Gran empresa:** si posee más de 250 trabajadores.

Según su ámbito de actuación.- En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

- ✓ Empresas locales.
- ✓ Regionales.
- ✓ Nacionales.
- ✓ Multinacionales.
- ✓ Transnacionales.
- ✓ Mundial

Según la titularidad del capital.- Dependiendo del dueño del capital:

- ✓ **Empresa privada:** si el capital está en manos de accionistas particulares.
- ✓ **Empresa pública:** si el capital y control está en manos del Estado.
- ✓ **Empresa mixta:** si la propiedad es compartida. (pp.1-4)

Después de estudiar la clasificación de empresas se determina que en la presente investigación el objeto de estudio es: de acuerdo a la actividad una empresa de servicio de transporte, según la forma jurídica pertenece al grupo cooperativas u otras organizaciones de economía social, de

acuerdo a la dimensión es una pequeña empresa, según el ámbito de actuación es una empresa nacional pues su servicio se extiende a cualquier parte del país según el cliente requiera y según la titularidad del capital es una empresa privada porque los socios son personas particulares.

7.4 Empresa de servicio de carga pesada

7.4.1 Concepto

Prieto (2014) hace referencia que la empresa de servicio de carga pesada “Cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería. Este servicio forma parte de toda una cadena de logística, la cual se encarga de colocar uno o varios productos en el momento y lugar indicado”. (p.5)

7.4.2 Objetivo

Prieto (2014) afirma que el objetivo del transporte de carga pesada es “garantizar la seguridad y comodidad de los usuarios y la carga al transportar”. (p.5)

7.4.3 Importancia

Según WordPress (2011) la importancia del transporte de carga pesada radica en que:

El servicio de transporte de carga, conocido por muchos como el servicio de distribución, logística, gestión de distribución, entre otros; es una pieza importante en el proceso económico de un país, debido a que va a incrementar o disminuir la eficiencia del servicio de transporte de carga en el mercado y este resultado se reflejará en el nivel de competitividad y el buen servicio que las empresas de transporte de carga ofrezcan al público. (p.2)

7.5 Cooperativa

7.5.1 Concepto

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011):

Son sociedades un grupo de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales que mantienen comúnmente, a través de empresas de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personería jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en lo que respecta a la actividad y relaciones, estarán sujetas a principios establecidos en la Ley de SEPS además a valores y principios universales del cooperativismo y prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (p.13)

7.5.2 Importancia

Chicaiza (2015) hace referencia a la importancia de las cooperativas:

En casi todo el mundo, las empresas privadas son las que impulsan la economía nacional con mayor fuerza, porque aportan para su desarrollo con capitales generalmente grandes y crecientes, captan tecnología más avanzada que la nacional y la adaptan a sus necesidades, generan empleo cada vez más especializado, producen bienes y servicios siempre mejores y en mayor número, determinan exportaciones de productos cada vez más industrializados, pagan impuestos en cantidades importantes, requieren del Estado efectividad en sus tareas, buscan que la infraestructura sea la adecuada para ampliar sus actividades y exigen que los servicios públicos y privados que se apoyan en ella sean eficientes. (pp.13-14)

7.5.3 Tipos

Según La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011) “las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios”. (p.6)

7.5.4 Cooperativa de Servicio

Según La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011):

Son las que se organizan para satisfacer las necesidades en conjunto de los socios, quienes podrán figurar en calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

En las cooperativas de trabajo asociado los integrantes son a la vez socios y trabajadores, por consiguiente, no existe relación de dependencia. (p.6)

La empresa objeto de estudio tiene como actividad el transporte de carga pesada y mudanza, ofreciendo el servicio de transporte de mercaderías, etc. de un lugar a otro en el contexto nacional, según necesidad del cliente. De acuerdo al Registro de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (ROEPS) “al 27 de enero de 2014, las cooperativas de servicios (en su mayoría de transporte, que abarcan el 96,9%; el 3,1% corresponde a otros servicios) representan el 54,7% del sector cooperativo”. (p.61) Este es un estrato importante de la economía popular y solidaria.

7.5.5 Transporte Privado

Chicaiza (2015) afirma que el transporte privado:

Es el término que comúnmente se utiliza para referirse a los servicios de transporte que no están abiertos o disponibles para el público en general. Técnicamente, el transporte privado se diferencia del transporte público en tres aspectos: Primero, el transporte privado no está sujeto a rutas, es decir, el usuario selecciona el camino que considere más conveniente para llegar a su destino. Segundo, no depende de horarios, a diferencia del transporte público donde el horario del viaje está dispuesto a la disponibilidad de los servicios. Tercero, la velocidad es selección del viajero (dentro de las limitaciones del vehículo, legales y de la infraestructura). (p.17)

7.6 Control Interno

7.6.1 Concepto

Para Aguirre (2013) citador Arteaga (2016) el control interno puede definirse como “un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y procedimientos de organización teniendo por objeto

garantizar procesos eficientes, seguros y eficacia en la gestión financiera, contable y administrativa”. (p.10)

Según Coso III (2013) citador Ger (2015) sostienen que el:

Control Interno es un procedimiento realizado por el Consejo de Administración, la Gerencia y el personal involucrado, delineado para suministrar una precaución sensata referente al logro de objetivos referentes a operaciones, reportes de cumplimiento. Propuestas para el estudio de los sistemas de control y evaluación de riesgos institucionales idóneo para abordar la gestión de riesgos en las empresas con una orientación integradora. (p.33)

Después de analizar el aporte de los autores citados se menciona que el control interno es aquella herramienta eficiente conformada por políticas, procesos, normas y procedimientos que establece la gerencia con el fin de tener seguridad razonable del adecuado uso de los recursos, la ejecución eficiente de actividades y garantizar que todos los esfuerzos se orientan a la consecución de objetivos.

7.6.2 Objetivos

Azula & Otros (2018) manifiesta que “el Marco integrado COSO 2013 establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. (p.19)

Y manifiesta que los objetivos del control interno son:

Objetivos Operativos.- Hacen referencias a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Objetivos de Información.- Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

Objetivos de Cumplimiento.- Referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se

esfuerzo por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad. (pp. 19-20)

7.6.3 Importancia

Fayol (1987) citado por Peñafiel & Pullupaxi (2019) referente a la importancia del control interno concuerdan que:

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado. (p.21)

En concordancia al autor citado el control interno es de suma importancia dentro de una empresa, cooperativa u organización, puesto que un adecuado sistema y ambiente de control garantizará la ejecución correcta de actividades que no pueden ser inspeccionadas todo el tiempo por la gerencia y la consecución de objetivos y metas empresariales al final del periodo, puesto que ofrece información que contribuye a la identificación de riesgos y prevención de situaciones adversas en la empresa como fraudes y desviaciones de recursos que puedan afectar la rentabilidad.

7.6.4 Características

Chicaiza (2015) menciona que reconoce una serie de características generales que debe poseer el control interno, como:

- ✓ **Integral:** Asume una perspectiva integral de la organización, contempla a la empresa en su totalidad, es decir, cubre todos los aspectos de las actividades que se desarrollan en la misma.
- ✓ **Periódico:** Sigue un esquema y una secuencia predeterminedada.
- ✓ **Selectivo:** Debe centrarse solo en aquellos elementos relevantes para la función u objetivos de cada unidad.
- ✓ **Creativo:** Continúa búsqueda de índices significativos para conocer mejor la realidad de la empresa y encaminarla hacia sus objetivos.
- ✓ **Efectivo y Eficiente:** Busca lograr los objetivos marcados empleando los recursos apropiados.
- ✓ **Adecuado:** El control debe ser acorde con la función controlada, buscando las técnicas y criterios más idóneos.
- ✓ **Adaptado:** A la cultura de la empresa y a las personas que conforman parte de ella.
- ✓ **Motivador:** Debe contribuir a motivar hacia el comportamiento deseado más que a coaccionar.
- ✓ **Servir de Puente:** Entre la estrategia y la acción, como medio de despliegue de la estrategia en la empresa.
- ✓ **Flexible:** Fácilmente modificable con capacidad de cambio.(p.30)

7.6.5 Clasificación

Según Ger (2015) el Control Interno se clasifica de la siguiente manera:

Por su objetivo

- ✓ Control interno administrativo
- ✓ Control interno contable

Por el momento

- ✓ Control interno previo
- ✓ Control interno concurrente

- ✓ Control interno posterior

Por su objetivo

Control interno administrativo: El control interno administrativo son las operaciones señaladas por el ente de la cooperativa, cada uno de los procedimientos a realizar en la cooperativa cada día para poder cumplir con cada uno de los objetivos, las autoridades son un eje principal en cada una de las cooperativas para poder orientar a los procedimientos decisorios.

Control interno contable Este incluye el plan de la empresa y sus registros para la protección de los activos de la cooperativa a través del siguiente proceso:

- ✓ Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia
- ✓ Se registran los cambios para mantener un control adecuado
- ✓ Se salvaguardan los activos solo acezándolos con autorización
- ✓ Los activos registrados son comparados con las existencias

Por el momento

Control interno previo: Son aquellos procesos que se realizan antes del cumplimiento de sus tareas designadas.

Control interno concurrente: Son las rutinas que se realiza o que nos permite verificar y hacer una evaluación de las actividades en el momento de su realización.

Control interno posterior: Es el análisis posterior que se realiza a todas las operaciones que se realiza dentro de la Cooperativa. (pp. 34- 36)

7.7 Medición o evaluación del control interno

7.7.1 Métodos de Control Interno

Según Ordoñez (2013) citador Ger (2015) describe los siguientes métodos de evaluación del control interno:

- ✓ COSO I

- ✓ COSO II
- ✓ COSO III
- ✓ MICIL
- ✓ CORRE
- ✓ COBIT

En la presente investigación se empleará la metodología COSO, al ser la más conocida y utilizada a nivel nacional, se empleará específicamente la versión COSO III del año 2013.

El coso es la metodología que origina la importancia del control interno dentro de las organizaciones y ha sido empleada de base para las demás metodologías.

7.7.2 Técnicas de evaluación del control interno

Ordoñez (2013) citador Ger (2015) menciona que “para realizar la evaluación del control interno se utiliza técnicas de evaluación que permite efectuar una revisión y determinación de deficiencias, permitiendo la formulación de recomendaciones, para corregir las desviaciones y aplicar medidas correctivas”. (p.38)

Y según Chacón (2011) citador Ger (2015) los métodos de evaluación son las siguientes:

Narrativo o descriptivo.- Consiste en relacionar en notas narrativas u otros papeles, las diversas características del control motivo de evaluación, al hacer una adecuada descripción de actividades y operaciones que se realizan y relacionan con departamentos, personas, operaciones, registros contables y financieros. Generalmente se utiliza en empresas pequeñas.

- ✓ De los siguientes aspectos:
- ✓ Funciones asignadas.
- ✓ Registros y formularios
- ✓ Niveles de jerarquía.
- ✓ Autorizaciones y aprobaciones
- ✓ Control de las ejecuciones
- ✓ Los archivos de los documentos

Cuestionario.- Una de las cualidades que tiene este método es que es de fácil preparación, donde la persona que se evalúa no se puede confundir o cometer error alguno en el proceso de evaluación o entrevista. En los cuestionarios se ejecutara para dar su respuesta cerrada un (sí) o un (no) a cada una de las preguntas a realizar. (P.23)

Para efecto de la evaluación del control interno y la determinación del nivel de confianza y riesgos, para identificar su influencia en la rentabilidad de la cooperativa “Oro Verde” se empleará el cuestionario mediante el modelo COSO III, como técnica e instrumento de evaluación.

Flujogramas y gráfico

Un diagrama de flujo, también llamado diagrama de flujo es una presentación visual de una línea de acción que implica pasos de un proceso particular. Es decir, el diagrama de flujo es condiciones gráfico, eventos y relaciones movimientos de todo tipo. (p.38)

7.8 Niveles de detección del riesgo

Ger (2015) hace referencia a los niveles de detección del riesgo:

Al concebir los posibles riesgos en la ejecución de los diferentes subprocesos de la auditoría de una organización interna o externa, debe efectuarse la evaluación de los mismos con el fin de conocer el impacto, y el tratamiento que este requiere así como la probabilidad de ocurrencia.

Nivel alto.- Obteniendo un nivel alto de riesgo lógicamente, el control implica mayor probabilidad que en la cooperativa existan muchos errores o irregularidades no detectadas a tiempo, por los controles internos de la cooperativa y estos afectan de manera directa a los estados financieros de la misma.

Nivel medio.- Dentro del nivel medio se puede decir que el riesgo es aceptable logrando unas medidas de control. Al mismo momento se realiza la reducción de los daños o corrección de sus errores que se efectúan dentro de la cooperativa.

Nivel bajo.- Dentro del riesgo bajo de control interno, se realizara menos pruebas de control o verificación si las cosas dentro de la cooperativa se está llevando a cabo correctamente, para el cumplimiento de sus objetivos. (p.37)

La determinación del nivel de riesgo es un pilar fundamental en la evaluación del control interno, para efecto en la investigación se emplearán estos niveles para determinar consecutivamente el nivel de confianza, de esta manera determinar aquellas debilidades que representan un mayor riesgo para la organización y establecer una la incidencia de la debilidad interna y la rentabilidad de la cooperativa.

7.9 Metodología del control interno y tipos de informes

7.9.1 Coso

7.9.1.1 Concepto

Azula (2018) define el COSO de la siguiente manera: (COSO) Es una comisión creada en EEUU en el año 1985, como patrocinador de la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta, institución formada con decisión autónoma del sector privado que analiza y evalúa los elementos causales que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta. También se elaboraron recomendaciones a las empresas públicas, sus auditores independientes, para la SEC, otros reguladores, y para las instituciones educativas. (p.23)

Para efecto de la investigación se empleará la metodología COSO, como base para la evaluación del control interno.

7.9.2 Evolución del COSO I, II, III

A continuación se presenta el coso I, II Y III. A fin de establecer una correlación de la evolución en su estructura:



Gráfico 3 *COSO I*
Fuente: Yépez (2018) (p.13)



Gráfico 4 *COSO II*
Fuente: Yépez (2018) (p.15)

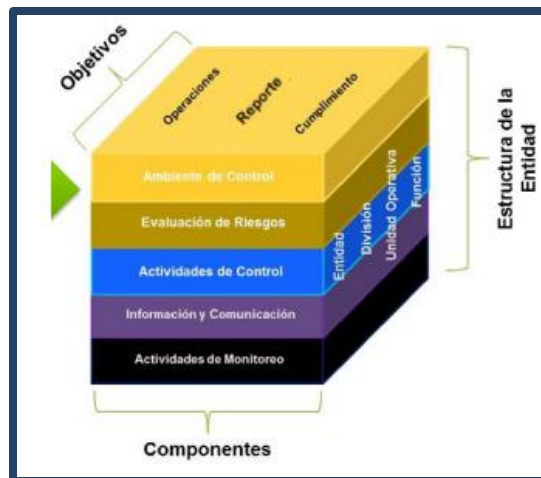


Gráfico 5 COSO III
Fuente: Yépez (2018) (p.13)

El COSO I es una metodología basada en la identificación del riesgo desde la perspectiva del personal, se basa en evaluar cuál sería la actuación de los empleados frente a ciertas situaciones desfavorables que son posibles que ocurra en la organización, de esta manera la gerencia puede establecer estrategias, políticas y procedimientos documentados para evitar estas situaciones o prever actuaciones adecuadas.

Por su parte el COSO II además de los componentes ya existentes en la versión I, se agregan tres componentes indispensables en las empresas como son el establecimiento de objetivos este es un eje fundamental puesto que los objetivos son la brújula que orienta el camino a seguir para alcanzar las metas empresariales, el segundo componente agregado es la identificación del evento es de suma importancia que la gerencia identifique a tiempo los posibles eventos especialmente los negativos para establecer prever acciones y estar preparados ante cualquier eventualidad negativa y sepa identificar aquellas situaciones que represente una oportunidad para la organización, en efecto los demás factores se mantienen. Finalmente el COSO III del año 2013 se enfoca a identificar el riesgo propio de las organizaciones pero sin dejar de lado el contexto cambiante y complejo en el que se desenvuelven, contando con principios que favorecen el análisis adecuado de cada componente brindando información con mayor seguridad razonable. Es preciso mencionar que para efecto de la presente investigación se seleccionó la metodología del COSO III.

7.9.2.1 Componentes

Azula & Otros (2018) sostiene que:

Dentro del marco integrado de COSO (2013) se identifican cinco componentes de control interno que se relacionan entre si y son inherentes al estilo de gestión de la empresa.

a) Ambiente de control: Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar el control interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en la relación con la importancia del control interno y las normas de la conducta esperada.

- ✓ La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- ✓ El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del control interno
- ✓ El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del control interno.
- ✓ La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
- ✓ La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- ✓ La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

b) Evaluación de Riesgo

El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados.

- ✓ La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- ✓ La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- ✓ La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- ✓ La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al control interno.

c) Actividad de Control

Las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleve a cabo las instrucciones de la alta dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

- ✓ La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- ✓ La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- ✓ La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- ✓ La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

d) Información y Comunicación

La Información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de sus objetivos. La Comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

- ✓ La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- ✓ La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.
- ✓ La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

e) Actividad de Monitoreo

Son evaluaciones continuas, independientes a una combinación de ambas para determinar si cada uno de los cinco componentes de control interno esta presentes y funcionan adecuadamente. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores y las deficiencias son comunicadas al área respectiva.

- ✓ La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.
- ✓ La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (pp. 19-23)

7.9.2.2 Principios por cada componente del COSO III

Según COSO III (2013) citador Ger (2016) los componentes y principios del coso III son los siguientes:

1. Entorno de control

- ✓ **Principio 1:** Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- ✓ **Principio 2:** Ejerce responsabilidad de supervisión
- ✓ **Principio 3:** Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- ✓ **Principio 4:** Demuestra compromiso para la competencia
- ✓ **Principio 5:** Hace cumplir con la responsabilidad.

2. Evaluación de riesgos

- ✓ **Principio 6:** Especifica objetivos relevantes
- ✓ **Principio 7:** Identifica y analiza los riesgos
- ✓ **Principio 8:** Evalúa el riesgo de fraude
- ✓ **Principio 9:** Identifica y analiza cambios importantes

3. Actividades de control

- ✓ **Principio 10:** Selecciona y desarrolla actividades de control
- ✓ **Principio 11:** Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- ✓ **Principio 12:** Se implementa a través de políticas y procedimientos
- ✓ **Principio 13:** Usa información Relevante.

4. Sistemas de información

- ✓ **Principio 14:** Comunica internamente
- ✓ **Principio 15:** Comunica externamente.

5. Supervisión del sistema de control - Monitoreo

- ✓ **Principio 16:** Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- ✓ **Principio 17:** Evalúa y comunica deficiencias (p.49)

7.10 Rentabilidad

De la Hoz (2008) citador Castillo (2016) concuerdan que:

La rentabilidad representa uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades productivas en un determinado período de tiempo”. Otros autores mencionan que la rentabilidad es importante para el análisis financiero, esta se puede medir con la razón: beneficio – inversión, aborda la perspectiva del rendimiento de la inversión total sobre los activos y la explotación de los mismos. (p.29)

La rentabilidad es una de las variables objeto de estudio buscando identificar si el control interno influye de manera positiva o negativa en la misma. Al analizar la rentabilidad se busca verificar la efectividad con que la administración de una empresa convierte las ventas en utilidades reduciendo los costos y gastos maximizando ganancias.

7.10.1 Factores que influyen en la rentabilidad

Bravo (2003) citador Polo (2018) concuerdan que existen nueve factores que influyen directamente en la rentabilidad:

- ✓ Intensidad de la inversión
- ✓ Productividad
- ✓ Participación del mercado
- ✓ Tasa de crecimiento del mercado
- ✓ Calidad del producto o servicio

El tema de rentabilidad es muy complejo existen múltiples factores que inciden en ella, en las empresas la rentabilidad es primordial para tener un enfoque de la efectividad de su estructura financiera y de la gestión administrativa para orientar los elementos y recursos a su favor en fin de obtener el resultado esperado.

7.10.2 Análisis de la rentabilidad por niveles

Sánchez (2002) citador De la Hoz & Otros (2008) afirma que la rentabilidad se puede analizar mediante dos niveles que son: 1 **Nivel de rentabilidad económica o del activo**, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de

los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa. **2 Nivel de rentabilidad financiera**, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos. Además agregan que la relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario. (pp. 95-96)

Los niveles de estudio de la rentabilidad se pueden desarrollar en dos aspectos el económico y el financiero; aunque parecen ser sinónimos, se diferencian y hacen referencia a situaciones distintas es así que el término financiero es la capacidad de tener dinero de inmediato (liquidez) el disponible que se tiene día a día sin importar los bienes y el término económico hace referencia a los bienes es decir al patrimonio neto, lo que la empresa realmente tiene mientras mayor sea el patrimonio neto mayor es su estabilidad económica. Por esta razón es necesario analizar la rentabilidad en cualquier empresa para asumir si está teniendo problemas de liquidez inmediata (problemas de rentabilidad financiera) o si su patrimonio neto es menor que sus deudas y obligaciones (problemas de rentabilidad económica) o a su vez puede tener ambos.

7.10.3 Rentabilidad económica

Sánchez (2002) citador De la Hoz & Otros (2008) La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. La rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. La rentabilidad económica se erige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además los activos permitirá determinar si una

empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación. (p.96)

Aguirre (1997) citador De la Hoz (2008) afirma que “la rentabilidad económica incluye, el cálculo de un margen que evalúa la productividad de las ventas para generar beneficios, así como también de una rotación, la cual mide la eficacia con que se gestiona la inversión neta de la empresa”. (p.96) Y presenta la siguiente fórmula de cálculo:

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Beneficio Antes de Gastos Financieros e Impuestos}}{\text{Activo total}}$$

Van & Wachowicz (2002) concuerdan que “el rendimiento sobre la inversión determina la eficiencia global en cuanto a la generación de utilidades con activos disponibles; lo denomina el poder productivo del capital invertido”. (p.96) Presenta la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Utilidad Neta Después de Impuestos}}{\text{Activo Total}}$$

De la Hoz (2008) concluye que

La diferencia radica en que Aguirre considera para el cálculo de la rentabilidad económica la utilidad pero antes de restarle los gastos financieros e impuestos, en cambio, Van Horne y Wachowicz toma en cuenta para dicho cálculo la utilidad neta, después de haber restado todos los gastos e impuestos.

Esta última manera de calcular el rendimiento sobre la inversión, permite determinar una eficiencia global de generación de utilidades con respecto a los activos totales. (pp. 96-97)

Como se observa los autores citados proponen enfoques diferentes en el cálculo de la rentabilidad económica, el primero hace referencia a los beneficios antes de los impuestos y de gastos financieros y el segundo lo plantea después de los impuestos. Luego de analizar los dos aportes se determina que la fórmula más eficiente es la que emplea la utilidad neta después de impuestos.

7.10.4 Rentabilidad Financiera

Sánchez (2002) citador De la Hoz (2008) afirman que La rentabilidad financiera o del capital, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida,

referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por sus capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. La rentabilidad financiera debería estar en consonancia con lo que el inversor puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista.

Sin embargo, esto admite ciertas matizaciones, puesto que la rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa y no al accionista, ya que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio distribuible, dividendos, variación de las cotizaciones, etc., y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad financiera, que, por tanto, es una rentabilidad de la empresa. La rentabilidad financiera es, por ello, un concepto de rentabilidad final que al contemplar la estructura financiera de la empresa (en el concepto de resultado y en el de inversión), viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como por la estructura financiera consecuencia de las decisiones de financiación. (pp. 96-97)

$$\text{Su fórmula es: } \mathbf{Rentabilidad Financiera} = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Recursos propios medios}}$$

La rentabilidad financiera es un factor importante porque ofrece información en cierta medida más precisa y cercana a los accionistas de la cooperativa, pudiendo establecer si al final ellos obtienen rentabilidad, si la inversión realizada está generando los frutos esperados y basar la toma de decisiones en esta información pudiendo implantar estrategias de mejora en pro de maximizar el resultado obtenido al final de cada periodo. En la presente investigación se pretende aplicar el Marco Integrado de Control Interno COSO III como herramienta de análisis de la rentabilidad en la cooperativa objeto de estudio para ofrecer a los socios una herramienta con información veraz y oportuna para de ser necesario buscar mejorar progresivamente el tema rentabilidad puesto que no es tan sencillo pues no depende únicamente de la empresa sino de factores externos como las

condiciones del mercado, la demanda actual, la competencia, incluso las políticas y leyes que rigen la cooperativa.

7.10.5 Importancia de medir la rentabilidad

Aguirre (1997) citador De la Hoz (2008) afirman que “este cálculo permite medir la capacidad de la empresa para la remuneración de sus accionistas, que puede ser vía dividendos o mediante la retención de los beneficios, para el incremento patrimonial”. (p. 97) Y este índice es importante por una serie de causas:

- ✓ Contribuye a explicar la capacidad de crecimiento de la empresa.
- ✓ Los accionistas apoyarán la gestión realizada a medida que se satisfaga la rentabilidad de sus inversiones.
- ✓ Permite comparar desde la perspectiva del accionista, rendimientos de inversiones alternativas.

Como ya hemos mencionado medir la rentabilidad es importante en cualquier tipo de empresa puesto que de esta manera se tiene certeza razonable sobre la marcha de su negocio y la capacidad de la administración para convertir las ventas en utilidades, la eficacia de la explotación de las inversiones y determinar si el resultado obtenido es el esperado en términos rentabilidad.

7.10.6 Medidas de rentabilidad

Según Gitman (2003) citador De la Hoz (2008)

Existen muchas medidas de rentabilidad. Como grupo estas medidas facilitan a los analistas la evaluación de las utilidades de la empresa respecto de un nivel dado de ventas, de un nivel cierto de activos o de la inversión del propietario. Sin ganancias, una empresa no podría atraer capital externo. Los propietarios, acreedores y la administración, ponen mucha atención al impulso de las utilidades por la gran importancia que se ha dado a éstas en el mercado.(p.98)

Y según Guajardo (2002) citador De la Hoz (2008) las medidas de rentabilidad más conocidas son:

- ✓ **Margen de utilidad:** mide el porcentaje de las ventas que logran convertirse en utilidad disponible para los accionistas. La utilidad neta es considerada después de gastos financieros e impuestos.
- ✓ **Rendimiento sobre la inversión:** este indicador refleja la eficiencia de la administración para obtener el máximo rendimiento sobre la inversión, la cual está integrada por los activos totales. También se puede obtener al combinar el margen de utilidad sobre las ventas y la rotación de activos totales.
- ✓ **Rendimiento sobre el capital contable:** indicador que mide el rendimiento de la inversión neta, es decir del capital contable. Mediante el mismo, se relaciona la utilidad neta que ha generado una empresa durante un periodo y se compara con la inversión que corresponde a los accionistas. El rendimiento sobre el capital contable es un indicador fundamental que determina en qué medida una cooperativa ha generado rendimientos sobre los fondos que los accionistas han confiado a la administración. (pp. 99-100)

7.11 Indicadores de rentabilidad

Gomez & Otros (2012) afirman que:

Los indicadores de rentabilidad son calculados con el fin de obtener una medida acerca de la efectividad que posee el departamento administrativo de la empresa analizada, para controlar el nivel de costos y gastos que se presentan durante su operación, mediante estos también es posible generar algunas ideas sobre el retorno adquirido por las inversiones que se han realizado sobre ésta. (p.18)

En la presente investigación se emplearán los indicadores de rentabilidad que plantea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para las Cooperativas no Financieras del Nivel 1 y 2 en el año 2010, puesto que son los últimos indicadores emitidos por esta entidad.

7.11.1 Rentabilidad Sobre Ventas:

Cabarca (2003) citador Gómez & Otros (2012) mencionan: Es un indicador de rentabilidad que se define como la utilidad neta sobre las ventas netas. Esta razón por sí sola no refleja la rentabilidad

del negocio. Determina el porcentaje que queda en cada venta después de deducir todos los gastos incluidos los impuestos, “Cuanto más grande sea el margen neto de la empresa tanto mejor”.(p.19)

Su fórmula es:

$$\text{Rentabilidad sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidades y Excedentes}}{\text{Ventas}} \times 100$$

7.11.2 Rentabilidad sobre Activos:

Azula (2018) menciona que “este indicador sirve para establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles”. (p.27)

Su fórmula es:

$$\text{Rentabilidad sobre Activos} = \frac{\text{Utilidades y Excedentes}}{\text{Activos}} \times 100$$

7.11.3 Rentabilidad sobre el Patrimonio:

Castillo (2016) afirma que “se refiere al cálculo del patrimonio neto tangible, es decir que incluya todas las valorizaciones ya que estas pueden arrojar resultados no reales”.(p.43)

Su fórmula es:

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio} = \frac{\text{Utilidades y Excedentes}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

7.11.4 Rentabilidad sobre el Capital Social:

Según Pymes y Autónomos (2016) “este ratio se referirá al cálculo del patrimonio neto tangible, es decir que incluya todas las valorizaciones ya que estas pueden arrojar resultados no reales”.(p.23)

Su fórmula es:

$$\text{Rentabilidad sobre el Capital Social} = \frac{\text{Utilidades y Excedentes}}{\text{Capital Social}} \times 100$$

Los indicadores que se presentaron serán empleados en el análisis de la rentabilidad en la Cooperativa de Transporte Pesado “Oro Verde”, para efecto se empleará información verídica y

real de la cooperativa, esto ayudará a ofrecer al final de la investigación, información veraz y transparente que contribuya al mejoramiento y desarrollo empresarial.

7.12 Indicadores de gestión

Pérez (2015) manifiesta que

Todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son conocidas como indicadores de gestión. (p.1)

Por su parte Cruz (2017) manifiesta que los indicadores de gestión son:

- ✓ Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.
- ✓ Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- ✓ Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.
- ✓ EL análisis de los indicadores conlleva a generar alertas sobre la acción, no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan. (p.9)

8 PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

Hipótesis

Hipótesis 1: ¿El control interno guarda relación directa con la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”?

La hipótesis planteada fue comprobada puesto que el control interno brinda herramientas necesarias para identificar procesos y actividades minimizando riesgos coadyuda a la optimización de recursos al eliminar tareas repetitivas o duplicadas, ejercer un control de costos y gastos, en busca de la máxima calidad y mejoramiento continuo con la menor cantidad de recursos lo que le permite ser

competitiva y ofrecer valor agregado a sus clientes, incrementando la rentabilidad de la empresa al tener un manejo, gestión y control adecuado y eficiente.

Hipótesis 2: ¿El control interno puede emplearse como herramienta de análisis en la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”?

Hipótesis comprobada, mediante el control interno se prevé información útil y real producto de la revisión y análisis de la eficiencia y eficacia operativa, administrativa y contable, lo que se torna como una herramienta óptima para identificar errores, desviaciones o riesgos que están incrementando o duplicando costos y gastos, permitiendo analizar puntos fuertes donde la gerencia podría centrar sus esfuerzos para mejorar la rentabilidad mediante la optimización y mejoramiento de procesos y los recursos que incurren en ellos.

Variables:

Variable independiente: En la presente investigación la variable independiente es el control interno, puesto que sin importar la rentabilidad el control interno se lleva a cabo dentro de la organización y la evaluación se aplicará sin necesidad de la rentabilidad para llevarse a cabo.

Variable dependiente: En la presente investigación de acuerdo a la hipótesis la variable dependiente es la rentabilidad puesto que se ha establecido una posible relación entre el control interno y la rentabilidad que obtiene la cooperativa “Oro Verde”, al finalizar la investigación se podrá confirmar o anular la hipótesis.

9 METODOLOGÍA

9.1 Tipos de Investigación

9.1.1 Investigación de campo

Question Pro (2016) afirma que “la investigación de campo es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método de recolección de datos cualitativos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural”. (p.1)

La investigación de campo fue eficiente porque los datos se obtuvieron de fuentes primarias, en el contexto natural de los hechos es decir en la cooperativa donde interactúan los miembros de forma natural.

9.1.2 Investigación Descriptiva

Tamayo (2004) citador Tesis Plus (2021) “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”. (p.13)

La presente investigación es descriptiva porque comprende la recolección de información y descripción de la situación real y actual de la empresa en sí, del sistema de control interno y de la rentabilidad.

9.1.3 Investigación Cuantitativa y Cualitativa

Blasco & Pérez (2007) citador Edumed (2015) concuerdan que:

La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (p.12)

Web Escolar (2014) afirma que “una investigación cuantitativa consta de la obtención de datos gracias a procedimientos estadísticos que ayudan a la resolución de problemas. Este tipo de investigación necesita de pruebas que ayudan a obtener datos cuantificables de lo estudiado en una población”. (p.21)

La investigación cualitativa fue necesaria para describir la empresa y su control interno y cuantitativo para calcular el nivel de riesgo y confianza y aplicar indicadores de rentabilidad,

promedios y estadísticas. Por lo expuesto la presente investigación tiene un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo.

9.2 Métodos de Investigación

9.2.1 Método Inductivo

Arrieta (2017) “El método inductivo emplea indicios particulares para crear una conclusión general, en base a la observación de hechos y fenómenos, generaliza a partir de observaciones, sus conclusiones son probables”. (p.2)

En la presente investigación se empleó el método inductivo puesto que se analizan casos particulares, como el control interno y la rentabilidad para comprobar hipótesis generales.

9.3 Técnicas e instrumentos

9.3.1 Revisión Bibliográfica

Méndez (2008) citador Investigalia (2019) manifiesta que la revisión bibliográfica es “un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado. El objetivo es procesar los escritos principales de un tema particular”. (p.2)

La revisión bibliográfica se empleó en la construcción del marco teórico científico referencial, mediante el análisis de información de trabajos investigativos realizados con anterioridad del tema, que sirva como respaldo de la presente investigación.

9.3.2 Diagnóstico

Bolivia (2017) afirma que “el diagnóstico es una herramienta que permite establecer los elementos que pueden ser mejorados o que se tornan como solución de un problema”. (p.4)

El diagnóstico predominó en el análisis de la rentabilidad, fue necesario realizar un diagnóstico mediante indicadores aplicados a la información económica del periodo reflejada en los estados financieros

9.3.3 Observación

Montagud (2015) afirma que esta técnica “implica observar atentamente el fenómeno, hecho o caso concreto, tomando la información necesaria y registrándola de forma más o menos sistemática”.(p.87)

La observación fue predominante en la evaluación del control interno, al recolectar los datos en el contexto natural, se pudo observar directamente los procesos e identificar debilidades para una evaluación más exacta y real.

9.3.4 Cuestionario

Amador (2009) manifiesta que: El cuestionario es un grupo de preguntas elaboradas para recolectar los datos precisos para lograr los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos de esta manera genera información nada confiable. Por esta razón el cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. (p.23)

Este instrumento fue sin duda la técnica predominante en la evaluación del control interno, se empleó la metodología COSO III, para la elaboración del mismo, de esta manera permitió obtener información que recibió una calificación por lo tanto fueron datos cuantificables e interpretativos.

9.4 Población

La población es el conjunto de individuos objeto de investigación relacionados con ciertas particularidades. (Velázquez, 2016).

La muestra se define como un subconjunto fielmente representativo de la población, existen distintas formas de calcularla (Velázquez, 2016).

La población objeto de estudio, en el presente proyecto constituirán en la siguiente tabla:

Tabla 4. Población de la investigación

Población	Cantidad	Técnica empleada
El gerente	1	Cuestionario
Contador	1	Cuestionario
Secretaria	1	Cuestionario
Socios	47	
Total:	50	

Elaborado por: Los autores

10 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación se estructura en base a cuatro apartados:

Apartado 1 Conocimiento de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde.

1. Información general de la empresa
2. Actividad económica
3. Estructura orgánica y funcional

Apartado 2 Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde.

1. Instrumento (Cuestionarios) de evaluación en base a la metodología Marco Integrado de Gestión de Riesgos COSO III.
2. Informe de evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde

Apartado 3 Análisis económico financiero

1. Presentación de Estados financieros
2. Indicadores o ratios de Rentabilidad.
3. Informe del análisis económico financiero del factor rentabilidad a la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde.

10.1.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

10.1.1.1 Reseña histórica

La Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” nace en el año 2004, en el mes de junio, cuando un grupo de personas guiados por el Sr. José Chiluisa y el Sr. Hugo Ochoa percibieron que el cantón La Maná era agrícola y comercial pero que faltaba organización en el transporte de carga pesada que en ese entonces no brindaba las seguridades necesarias para garantizar el transporte seguro, comenzando por la legalidad de constitución y prestaban el servicio de manera clandestina. Por esto entusiasmados por lograr una línea de trabajo organizado y eficiente en transporte de carga pesada se reunieron con otras personas interesadas para esto comunicaron a una asamblea para formar una pre- asociación para ajustarse a las disposiciones legales del presidente en turno que autorizaba el permiso de trabajo de transporte solo si estaban organizados en cooperativas o cooperativas. Fue entonces que convocaron a una primera asamblea quedando conformada la pre-cooperativa que tuvo como nombre **Asociación de Propietarios de Camiones “Oro Verde”** y la directiva se conformó de la siguiente manera:

- ✓ El Sr. Hugo Ochoa es elegido como Presidente
- ✓ El Sr. Froilán Fajardo es designado Tesorero
- ✓ El Sr. Mario Fonseca es nombrado secretario
- ✓ El Sr. José Chiluisa es el coordinador

El 29 de mayo del año 2008 con 49 socios se constituyó jurídicamente con la inscripción en el Registro General de Cooperativas, mediante el Acuerdo Ministerial N° 015 – 08 y resolución N° SEPS-ROEPS-2013-000196.

De esta manera el equipo de trabajo luchó arduamente por lograr lo que hoy en día se torna como una empresa pionera líder en el mercado Lamanence de transporte de carga pesada teniendo.

En la actualidad como Presidente del Consejo de administración se encuentra designado el Sr. José Chiluisa y como Gerente el Sr. Héctor Cañizares.

10.1.1.2 Razón social

La Razón Social es Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”

10.1.1.3 Logotipo



Gráfico 6 Logotipo Cooperativa "Oro Verde"
Fuente: Cooperativa "Oro Verde"

10.1.1.4 Tipo de cooperativa según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013) La cooperativa de transporte pertenece a las cooperativas de servicio como contempla en el art. 28 de su ley orgánica. Art. 28.- las Cooperativas de Servicios “son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. (p.7)

10.1.1.5 Criterios para segmentar las cooperativas no financieras (de servicio) según la SEPS

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013) “los resultados de la propuesta técnica sugieren la existencia de dos grupos homogéneos internamente y diferentes entre sí. Por lo tanto, se propuso clasificar las cooperativas de producción, transporte, vivienda, servicios y consumo dentro de los niveles uno y dos”. (p.12)

Nivel	Producción		Transporte		Vivienda		Servicios / Consumo	
	Activos (USD)	Número de socios	Activos (USD)	Número de socios	Activos (USD)	Número de socios	Activos (USD)	Número de socios
Nivel 1	0 - 200.000	hasta 80	0 - 800.000	hasta 100	0 - 1.600.000	hasta 1000	0 - 100.000	hasta 50
Nivel 2	200.000,01 o más	Sin importar el número de socios	800.000,01 o más	Sin importar el número de socios	1.600.000,01 o más	Sin importar el número de socios	100.000,01 o más	Sin importar el número de socios
	Sin importar el número de activos	más de 80	Sin importar el número de activos	más de 100	Sin importar el número de activos	más de 1000	Sin importar el número de activos	más de 50

Gráfico 7 Criterios de segmentación de cooperativas según SEPS.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013).

La Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y los parámetros de segmentación que establece se encuentra en el nivel 1 sus activos son para el año 2019 de \$57.865,30 y el nivel uno para transporte establece activos de 0 a \$800.000,00 y los socios son menos de 100. Este nivel será empleado para tomar los estándares de indicadores y realizar la comparación que se plantea en el objetivo 4 de la presente investigación.

10.1.1.6 Dirección

La Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” se encuentra ubicado en la Provincia de Cotopaxi, Cantón La Maná, calle Eugenio Espejo S/N (Pichincha).

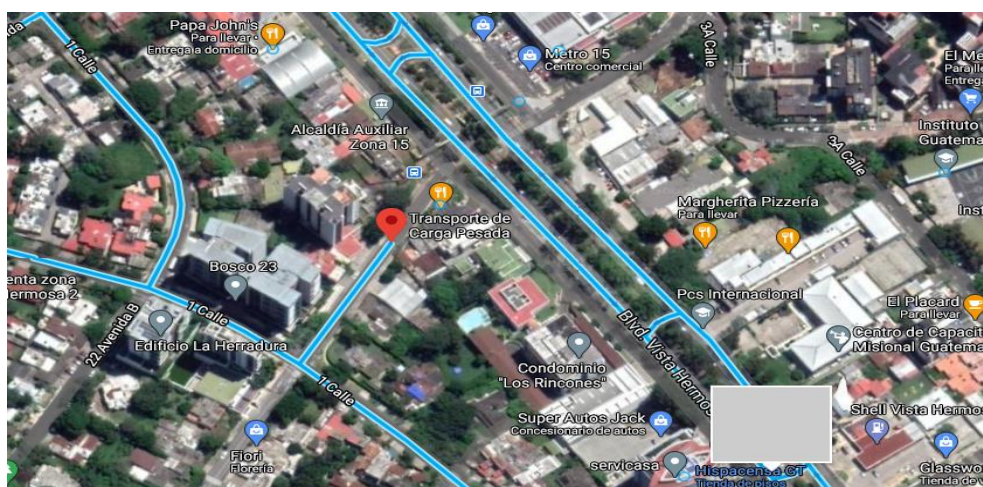


Gráfico 8 Ubicación de la Cooperativa "Oro Verde"

Fuente: Google maps/ Cooperativa "Oro verde"

10.1.1.7 Misión

Brindar un servicio logístico de transporte de carga pesada eficiente en el manejo de mercaderías, productos, mudanzas y todo tipo de carga brindando al usuario todas las garantías y seguridad con profesionales al volante, unidades modernas y cómodas que genere confianza y fidelidad a nuestro servicio.

10.1.1.8 Visión

Ser un referente a nivel local y nacional, siendo reconocidos en todos los rincones del Ecuador por la excelencia y calidad en el servicio de transporte de carga pesada y mudanza.

10.1.1.9 Valores corporativos

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Liderazgo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Disciplina
- ✓ Puntualidad
- ✓ Calidad Ética

10.1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

10.1.2.1 Actividad principal

La Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” tiene como actividad principal el transporte de carga pesada y mudanzas las 24 horas a nivel nacional.

10.1.2.2 Productos o servicios principales

Los servicios principales de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” son los siguientes:

- ✓ Fletes locales, regionales y nacionales.
- ✓ Transporte de mercadería, productos agrícolas, productos industriales, etc.

- ✓ Mudanza Express
- ✓ Mudanzas completa
- ✓ Embalaje, desempaque

10.1.2.3 Cadena de valor

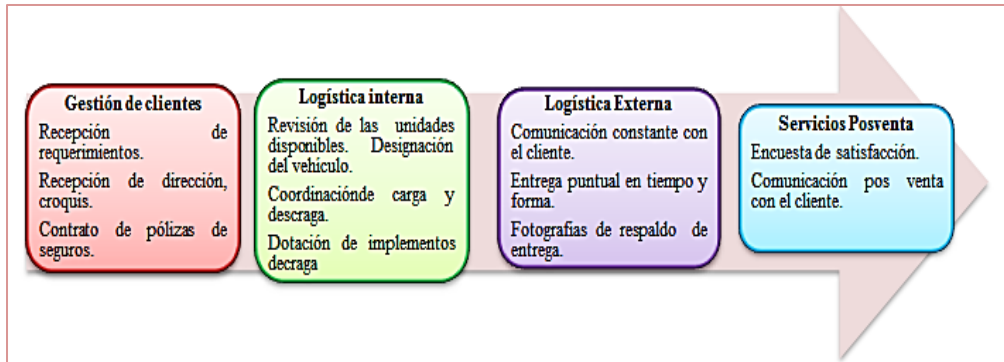


Gráfico 9 Cadena de Valor
Fuente: Elaboración propia de los autores.

En el gráfico anterior se presenta la cadena de valor de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”, que inicia con la recepción del requerimiento del cliente, seguido la logística interna revisión de unidades disponibles, coordinación de la operación, luego se procede la comunicación constante con el cliente y con el chofer para verificar la entrega puntual e íntegra, posventa se realiza la encuesta de satisfacción al cliente como un instrumento que permite identificar las falencias y debilidades en busca de la mejora continua.

10.1.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FINANCIERA

10.1.3.1 Organigrama empresarial



Gráfico 10 Organigrama Empresarial
Fuente: Cooperativa Oro Verde

10.1.4 Instrumento (Cuestionarios) de evaluación en base a la metodología Marco Integrado de Gestión de Riesgos COSO III.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODOLOGÍA COSO III						
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”						
COMPONENTE 1 AMBIENTE DE CONTROL						
La información que proporcione en el presente cuestionario permitirá evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa. Por favor responda con sinceridad.						
N°	Pregunta	Respuestas		Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No			
<i>Principio 1 “Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos”</i>						
Puntos de enfoque						
1	¿Posee la cooperativa un código de ética?	X		10	0	La cooperativa no posee un código de ética.
2	¿El código de ética se ha difundido y es conocido a cabalidad por los integrantes de la cooperativa?	X		10	0	La cooperativa no posee un código de ética.
3	¿En el código de ética están definidas con claridad las consecuencias o acciones disciplinarias que podría ocasionar un acto indebido?	X		10	0	La cooperativa no posee un código de ética.
4	¿Se evalúa anualmente el conocimiento que posee el personal referente al código de ética interno?	X		10	0	La cooperativa no posee un código de ética.

5	¿Existen normas que regulen la relación entre empleados?	X	10	0	La cooperativa no posee un código de ética.
6	¿Existe un protocolo de atención al cliente que comprenda los valores desde que se recibe el requerimiento hasta la entrega de la carga?	X	10	10	Existe un protocolo de atención al cliente general.
<i>Principio 2 “Ejerce responsabilidad de supervisión”</i>					
Puntos de enfoque					
7	¿Existen responsables de supervisar cada proceso de la cooperativa	X	10	0	El único responsable de la supervisión de todos los procesos es el gerente.
8	¿Los responsables de supervisar los procesos poseen los conocimientos, actitudes y sapiencias necesarias para ejercer dicha responsabilidad?	X	10	0	El responsable tiene un conocimiento empírico que no es suficiente para garantizar la eficiencia en los procesos.
9	¿Los responsables de supervisar poseen independencia moral y no tienen relaciones sentimentales o personales con los involucrados?	X	10	10	El responsable no tiene ningún parentesco o cercanía con las personas responsables de los procesos ni con el departamento contable.

10	¿Se ha establecido un procedimiento para que el supervisor reporte alguna situación inesperada o indebida?	X	10	10	Sí, existe un procedimiento para que el gerente reporte las novedades a los socios mediante juntas de accionistas.
11	¿Las personas que tienen asignada la responsabilidad de supervisar son ajenas a la toma de decisiones?	X	10	0	El gerente es el encargado de supervisar y está incluido en la toma de decisiones.
<i>Principio 3 “Establece estructura, autoridad y responsabilidad”</i>					
12	¿Existe un organigrama estructural y funcional en la cooperativa?	X	10	10	Solo existe el organigrama estructural, pero carece de un organigrama funcional.
13	¿Existe un flujo grama de procesos documentado y difundido entre los miembros?	X	10	0	No existe un flujo grama de procesos
14	¿La cooperativa se encuentra estructurada de forma que se aprecie claramente las líneas de autoridad?	X	10	0	El organigrama estructural está incompleto no refleja líneas de mando.

15	¿La estructura de la empresa refleja claramente las relaciones jerárquicas y funcionales?	X	10	10	El organigrama no refleja la jerarquía completa de la cooperativa.
16	¿Existen líneas de comunicación definidas en la cooperativa?	X	10	0	
<i>Principio 4 “Compromiso con la competencia profesional de los empleados de la Cooperativa”</i>					
17	¿Cuenta la cooperativa con un protocolo de reclutamiento y selección del personal?	X	10	0	Los socios hacen transferencia directa con las personas interesadas en pertenecer a la cooperativa.
18	¿Existen manuales de procesos y funciones que contemplen cada cargo de la cooperativa?	X	10	0	No se ha definido manuales de procesos y funciones, todo es empírico.
19	¿En los manuales los cargos se encuentran definidos con el perfil, habilidades necesarias para cada puesto?	X	10	0	No se ha definido manuales de procesos y funciones, todo es empírico.
20	¿Para el reclutamiento de choferes se verifica que cuente con los documentos legales exigidos?	X	10	10	Es un requisito para poder ser socio poseer la licencia profesional

21	¿Se evalúa periódicamente las capacidades de los empleados, choferes, etc. con el fin de actualizar los conocimientos para ofrecer un servicio de calidad?	X	10	0	No se realizan evaluaciones.
22	¿Cuándo ingresa un socio nuevo, o se contrata algún empleado o chofer se le capacita adecuadamente dejando constancia en un documento por escrito donde consten firmas de responsabilidad?	X	10	10	Se capacita pero no se deja constancia documentada.
23	¿Se actualiza y capacita constantemente a los socios y empleados a fin de mejorar los procesos en busca de la mejora continua?	X	10	10	Se capacita cada año.
<i>Principio 5 “Hacer cumplir con la responsabilidad”</i>					
24	¿Se verifica el cumplimiento de las responsabilidades asignadas en cada cargo verificando su pertinencia con los manuales de funciones y procesos?	X	10	0	No se puede verificar el cumplimiento porque no existen manuales de funciones y procesos.

25	¿Se verifica que el servicio sea prestado con responsabilidad y entregado en el tiempo y forma acordada?	X	10	10	El gerente procura verificar que se cumpla con lo acordado con el cliente salvo casos fortuitos
26	¿Los viajes son asignados de forma responsable procurando brindar las mismas oportunidades a cada uno de los socios?	X	10	10	Se asigna los viajes de acuerdo a un cronograma.
TOTAL			260	100	

Criterios de evaluación para determinar nivel de riesgo y confianza

En la evaluación del control interno al componente 1 Ambiente de Control, se determinará el nivel de riesgo y confianza mediante los siguientes criterios:

Matriz de ponderación o calificación del componente 1 Ambiente de Control

Tabla 5 Matriz de Calificación Componente 1 Ambiente de Control

Calificación	Validez	Nivel	Ponderación
0	No cumple	Significativo	No existe control - Tiene deficiencias.
10	Cumple	No significativo	Existe control adecuado actúa eficientemente.

Fuente: Elaboración de los autores

Validez del Componente 1 Ambiente de Control

Tabla 6 Validez del Componente 1 Ambiente de Control

Componente 1 Ambiente de control

Validez	Número	Porcentaje
Cumple	100	38%
No cumple	160	62%
Total	260	100%

de los autores

Fuente: Elaboración

Componente 1 Ambiente de Control

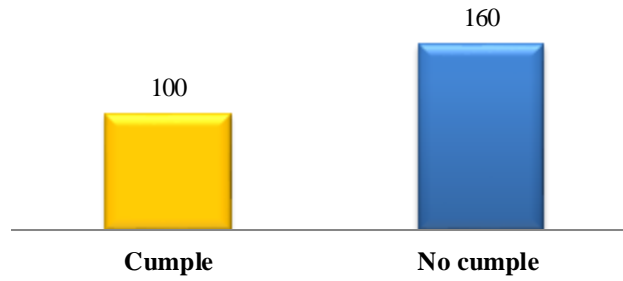


Gráfico 11 Validación Componente 1 Ambiente de Control
Fuente: Elaboración de los autores

Matriz de riesgo y confianza del Componente 1 Ambiente de Control

NIVELES DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 49%	50% - 75%	76% - 95%
85% - 51%	50% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo

NIVELES DE RIESGO		
--------------------------	--	--

Gráfico 12 Matriz de Riesgo y Confianza Componente 1 Ambiente de Control
Fuente: Elaboración de los autores

Aplicación de fórmulas

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} \times 100 = \frac{100}{260} \times 100 = 0,3846... \times 100 = \mathbf{38,46\%}$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC = 100\% - 38,46\% = \mathbf{61,54\%}$$

Análisis de la evaluación del componente 1 Ambiente de Control

El Ambiente de Control de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” presenta un nivel de confianza bajo **38,46%** y el nivel de riesgo alto **61,54%**. Es importante que se determine un código de ética interno apoyado en la deontología con las normas y valores como una declaración formal de las prioridades éticas de la cooperativa, del mismo modo se evidencia la importancia relativa de descentralizar la responsabilidad supervisión que en la actualidad es competencia solo del gerente y delegar a personas ajenas a cada proceso de esta manera el gerente podrá centrar su atención en tareas de mayor valor, también es importante desarrollar manuales de procesos y funciones que aseguren la continuidad y coherencia de los procedimientos a través del tiempo.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODOLOGÍA COSO III						
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”						
COMPONENTE 2 EVALUACIÓN DE RIESGOS						
La información que proporcione en el presente cuestionario permitirá evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa. Por favor responda con sinceridad.						
<i>Principio 6 “Específica objetivos relevantes”</i>						
N°	Pregunta	Respuestas		Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No			
27	¿La empresa posee objetivos empresariales definidos claramente?	X		10	10	Si existen objetivos empresariales.
28	¿Se han trazado objetivos de rentabilidad?	X		10	10	La cooperativa posee objetivos de rentabilidad.
29	¿Los objetivos de rentabilidad han sido difundidos entre los socios?		X	10	0	Los objetivos no se han difundido entre los socios y empleados.
30	¿Se evalúa en cada periodo el grado de alcance de los objetivos de rentabilidad?		X	10	0	No se evalúa el cumplimiento o no de los objetivos de rentabilidad.
31	¿Si los objetivos de rentabilidad no se han logrado en tiempo y forma se plantea estrategias, medidas o acciones de mejora?		X	10	0	Los objetivos de rentabilidad no son evaluados ni se toman decisiones referentes a ellos.

Principio 7 “Identifica y analiza riesgos”					
32	¿En la cooperativa se evalúa periódicamente los riesgos en todos los niveles administrativo, operativo y contable?	X	10	0	No se realizan evaluaciones de riesgo de ningún tipo.
33	¿Los objetivos de la empresa se establecen teniendo en cuenta los riesgos inherentes?	X	10	0	Los objetivos han sido establecidos de forma empírica.
34	¿Si se identifica algún riesgo se toman las medidas preventivas o correctivas necesarias para hacer frente y proteger la integridad de las operaciones?	X	10	0	No se evalúan ni identifican riesgos dentro de la organización.
35	¿Existe especial cuidado con los riesgos del área operativa puesto que puede afectar directamente lo financiero?	X	10	0	No se ha tomado en cuenta los riesgos operativos en ningún periodo.
36	¿Se presta especial atención a los riesgos residuales luego de haber ejecutado las acciones de respuesta?	X	10	0	No se tiene certeza de la existencia de riesgos de ser el caso no se ha dado respuesta.

37	¿Conoce la metodología COSO III y los tipos de respuesta que puede dar a los riesgos según esta metodología?	X	10	0	Si conocen la metodología del coso pero de forma general, no poseen conocimiento de la modalidad de COSO III.
<i>Principio 8 “Evalúa el riesgo fraude”</i>					
38	¿Conoce que es un fraude y la metodología del triángulo del fraude?	X	10	0	Tiene conocimiento de lo que es un fraude pero no conoce el triángulo del fraude.
39	¿Existen controles permanentes establecidos para minimizar el riesgo de fraude como firmas de autorización, etc.?	X	10	10	El gerente es el responsable de otorgar la firma de autorización a los procesos.
40	¿Existe un especial cuidado en los reportes financieros recibidos de contabilidad?	X	10	0	El gerente es el encargado de recibir los reportes financieros.
41	¿Se realizan revisiones sorpresas al departamento contable financiero?	X	10	0	No se realizan revisiones sorpresas solo se recibe la información al final del periodo.
42	¿Todos los pagos son autorizados por la gerencia?	X	10	10	El gerente es el responsable de autorizar los pagos.

43	¿Existe control riguroso de las entradas y salidas de dinero con los documentos de respaldo legales?	X	10	0	En ciertas operaciones no se encuentran documentos de respaldo.
44	Si se identifica alguna situación irregular ¿Se da seguimiento hasta comprobar que no exista fraude alguno?	X	10	0	No se realiza control ni comprobación de la información de los reportes por ende no han detectado situaciones irregulares.
45	¿Al final del periodo se rinde cuenta a los socios de la cooperativa de forma clara y comprensible, reflejando todas las operaciones con los respaldos suficientes?	X	10	10	El gerente presenta la información a los socios al final de cada periodo.
<i>Principio 9 “Identifica y analiza cambios importantes”</i>					
46	¿Se identifica oportunamente los cambios en la estructura organizativa, en la jerarquía o en los puestos de trabajo?	X	10	10	Suelen haber incremento de socios o rotación de puestos.
47	¿Se presta atención a los cambios que pudiera haber en la cultura organizacional orientada a maximizar la productividad.	X	10	0	No ha existido cambio en la cultura organizativa.

48	¿Se analiza y comunica oportunamente algún cambio departamental o de RRHH?	X	10	10	El gerente comunica oportunamente a RRHH algún cambio.
49	¿Si existe algún cambio tecnológico se capacita y actualiza a todo el personal?	X	10	10	El gerente es el encargado de coordinar las capacitaciones.
TOTAL			230	80	

Criterios de evaluación para determinar nivel de riesgo y confianza

En la evaluación del control interno al componente 2 Evaluación de riesgos, se determinará el nivel de riesgo y confianza mediante los siguientes criterios:

Matriz de Ponderación o Calificación del Componente 2 Evaluación de Riesgos

Tabla 7 Matriz Calificación Componente 2 Evaluación de Riesgos

Calificación	Validez	Nivel	Ponderación
0	No cumple	Significativo	No existe control - Tiene deficiencias.
10	Cumple	No significativo	Existe control adecuado actúa eficientemente.

Fuente: Elaboración de los autores

Validez del Componente 2 Evaluación de Riesgos

Tabla 8 Validez del Componente 2 Evaluación de Riesgos

Componente 2 Evaluación del riesgos		
Validez	Número	Porcentaje
Cumple	80	35%
No cumple	150	65%
Total	230	100%

Fuente: Elaboración de los autores

Componente 2 Evaluación de riesgos

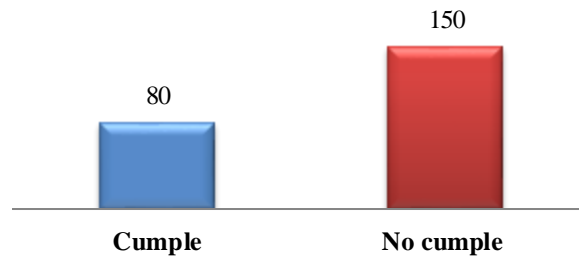


Gráfico 13
Validación Componente 2
Evaluación de Riesgos

Fuente: Elaboración de los autores

Matriz de Riesgo y Confianza del Componente 2 Evaluación de Riesgos

NIVELES DE CONFIANZA		
Bajo 15% - 49%	Medio 50% - 75%	Alto 76% - 95%
Alto 85% - 51%	Medio 50% - 25%	Bajo 24% - 5%

NIVELES DE RIESGO		
-------------------	--	--

Gráfico 14 Matriz Nivel de Riesgo y Confianza
Componente 2 Evaluación de Riesgos

Fuente: Elaboración de los autores

Aplicación de fórmulas

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} \times 100 = \frac{80}{230} \times 100 = 0,3478... \times 100 = \mathbf{34,78\%}$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC = 100\% - 34,78\% = \mathbf{65,22\%}$$

Análisis de la evaluación del componente 2 Evaluación de Riesgos

En la cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” la evaluación de riesgos es casi inexistente existe un nivel de confianza baja **34,78%** y un alto riesgo **65,22%** que constituye una probabilidad casi segura de que exista un fraude al no contar con ninguna acción preventiva, además no se le da el tratamiento adecuado a la información contable, puesto que carece de respaldo

legal, de pruebas y sustentabilidad. Es importante que se tome en consideración este factor puesto que representa una debilidad grave para la empresa y su funcionamiento la información contable es crucial puesto que refleja la situación actual real de la empresa y al no ser esta verificada cabe la incertidumbre de que lo presentado en los reportes no sea la verdad y da paso a tener riesgo de fraude. Para estudiar la rentabilidad es importante contar con información verídica y relevante solo de esta manera se podrá brindar un análisis real que ayude a la administración a tomar decisiones en pro del desarrollo empresarial.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODOLOGÍA COSO III						
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”						
COMPONENTE 3 ACTIVIDADES DE CONTROL						
La información que proporcione en el presente cuestionario permitirá evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa. Por favor responda con sinceridad.						
<i>Principio 10 Selecciona y desarrolla actividades de control</i>						
N°	Pregunta	Respuestas		Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No			
50	¿La cooperativa cuenta con actividades de control para cada área o proceso?		X	10	0	No existen actividades de control establecidas para cada área o proceso solo existen actividades de control para la carga y descarga.
51	¿Se evalúa periódicamente la eficacia de las actividades de control existentes?		X	10	0	No se evalúa las actividades existentes.
52	¿Si se identifica alguna falencia se reestructura las actividades de control necesarias?		X	10	0	Al no evaluar no se ha identificado las falencias de dichas actividades.

53	¿Se realizan evaluaciones sorpresas para asegurar el cumplimiento de las actividades de control en cada área de la cooperativa?	X	10	0	No se realizan revisiones ni evaluaciones sorpresas en ninguna área.
54	¿Se han establecido actividades de control riguroso en el área operativa y contable?	X	10	0	Solo existen actividades de control para el área operativa, pero en el área contable no existe actividad de control alguna.
55	¿Las actividades de control son flexibles de modo que se pueda modificar o incorporar algunas actividades cuando la situación así lo requiera?	X	10	0	Las actividades de control existentes del área operativa no se han modificado es un proceso que ha permanecido rígido desde su creación.
<i>Principio 11 Selecciona y desarrolla controles generales de tecnología</i>					
56	¿Existen controles en el uso de tecnología en los diferentes departamentos?	X	10	0	No existen controles que determine el uso de la tecnología existente en cada departamento.

57	¿La gerencia busca permanentemente la adquisición y desarrollo de nueva tecnología?	X	10	10	La decisión de incorporar tecnología no corresponde a la gerencia si no a los socios.
58	¿Cuándo se adquiere nueva tecnología las actividades de control para su uso son actualizadas en conjunto?	X	10	0	No existen actividades de control para el uso de nuevas tecnologías.
<i>Principio 12 Se implementa a través de políticas y procedimientos</i>					
59	¿Los principios de control se implementan a través de políticas?	X	10	10	Políticas de transporte de carga.
60	¿Existen políticas internas documentadas?	X	10	10	Existen políticas del área operativa.
61	¿Las políticas y procedimientos existentes son evaluados constantemente?	X	10	0	No se ha realizado ninguna evaluación de las políticas y procedimientos.

62	¿Si se identifica alguna controversia entre las políticas y procedimientos se analiza minuciosamente la reestructuración?	X	10	0	Al no evaluar las políticas y procedimientos no se identifica inconsistencia alguna.
	TOTAL		130	30	

Criterios de evaluación para determinar nivel de riesgo y confianza

En la evaluación del control interno al componente 3 Actividades de Control, se determinará el nivel de riesgo y confianza mediante los siguientes criterios:

Matriz de Ponderación o Calificación del Componente 3 Actividades de Control

Tabla 9 Matriz de Calificación Componente 3 Actividades de Control

Calificación	Validez	Nivel	Ponderación
0	No cumple	Significativo	No existe control - Tiene deficiencias.
10	Cumple	No significativo	Existe control adecuado actúa eficientemente.

Fuente: Elaboración de los autores

Validez del Componente 3 Actividades de Control

Tabla 10 Validez del Componente 3 Actividades de Control

Componente 3 Actividades de Control		
Validez	Número	Porcentaje
Cumple	30	23%
No cumple	100	77%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración de los autores

Componente 3 Actividades de Control

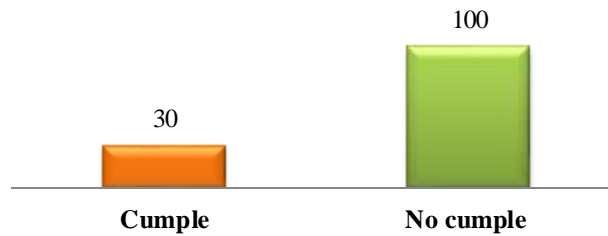


Gráfico 15 Validación del Componente 3 Actividades de Control
Fuente: Elaboración de los autores

Matriz de riesgo y confianza del Componente 3 Actividades de Control

NIVELES DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 49%	50% - 75%	76% - 95%
85% - 51%	50% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo

NIVELES DE RIESGO		
-------------------	--	--

Gráfico 16 Matriz de Riesgo y Confianza del Componente 3 Actividades de Control
Fuente: Elaboración de los autores

Aplicación de fórmulas

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} \times 100 = \frac{30}{130} \times 100 = 0,2307... \times 100 = \mathbf{23,07\%}$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC = 100\% - 23,07\% = \mathbf{76,93\%}$$

Análisis de la evaluación del componente 3 Actividades de Control

Las actividades de control no son eficientes ni suficientes el nivel de confianza es bajo **23,07%** y el riesgo alto **76,93%**. Es esencial que se analice profundamente las actividades de control y se implementen mediante políticas que garanticen la eficiencia y eficacia de las operaciones y asegurar que todos los esfuerzos se orienten hacia la consecución de objetivos.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODOLOGÍA COSO III						
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”						
COMPONENTE 4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
La información que proporcione en el presente cuestionario permitirá evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa. Por favor responda con sinceridad.						
<i>Principio 13 Usa información relevante</i>						
N°	Pregunta	Respuestas		Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No			
63	¿Existen canales de comunicación claramente definidos?		X	10	0	No existen canales de comunicación establecidos.
64	¿Se utiliza tecnología adecuada para que los sistemas de información sean eficientes?		X	10	0	Para la comunicación se emplean los medios habituales como correo electrónico, etc.
65	¿La información de la empresa está disponible y es comprensible para los socios?		X	10	0	La información de la empresa se presenta a los socios solo al final de cada semestre antes no.
66	¿Se verifica la autenticidad, pertinencia y relevancia de la información de cada nivel de la empresa?		X	10	0	La información que se recibe del área contable y de otras áreas no es verificada.
67	¿La toma de decisiones se realiza en base a	X		10	10	Las decisiones se toman en base a la información

	información verificada y relevante?				disponible pero no es verificada.
<i>Principio 14 Comunica internamente</i>					
68	¿Existen líneas de comunicación interna claramente identificadas y difundidas?	X	10	0	No existen líneas de comunicación establecidas claramente.
69	¿Se comunica oportunamente la información pertinente a cada área?	X	10	10	La información llega a cada área oportunamente.
70	¿Los medios de comunicación garantizan la integridad, veracidad y pertinencia de la información circulante?	X	10	0	No existe tal garantía los medios de comunicación son correo electrónico, celular, mensajería.
<i>Principio 15 Comunica externamente</i>					
71	¿Existen líneas y protocolos de comunicación externa?	X	10	0	No existen protocolos ni líneas de comunicación externa.
72	¿La información que se recoge externamente es verificada?	X	10	0	Generalmente se verifica la información de socios, clientes y proveedores.

73	¿Se verifica la autenticidad de la información proyectada hacia los grupos externos de interés como proveedores, clientes, competencia, etc.	X	10	10	La información es verificada con los reportes de cada área.
TOTAL			110	30	

Criterios de evaluación para determinar nivel de riesgo y confianza

En la evaluación del control interno al componente 4 Sistemas de Información y Comunicación, se determinará el nivel de riesgo y confianza mediante los siguientes criterios:

Matriz de Ponderación o Calificación del Componente 4 Sistemas de Información y Comunicación

Tabla 11 Matriz de Calificación Componente 4 Sistemas de Información y Comunicación

Calificación	Validez	Nivel	Ponderación
0	No cumple	Significativo	No existe control - Tiene deficiencias.
10	Cumple	No significativo	Existe control adecuado actúa eficientemente.

Fuente: Elaboración de los autores

Validación del Componente 4 Sistemas de Información y Comunicación

Tabla 12 Validación del Componente 4 Sistemas de Información y Comunicación

Componente 4 Sistemas de Información y Comunicación		
Validez	Número	Porcentaje
Cumple	30	27%
No cumple	80	73%
Total	110	100%

Fuente: Elaboración de los autores.

Componente 4 Sistemas de Información y Comunicación

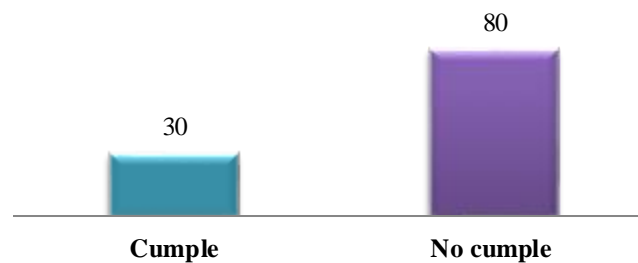


Gráfico 17 Validación Componente 4 Sistemas de Información y Comunicación

Fuente: Elaboración de los autores.

Matriz de Riesgo y Confianza del Componente 3

NIVELES DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 49%	50% - 75%	76% - 95%
85% - 51%	50% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo

NIVELES DE RIESGO		
-------------------	--	--

Gráfico 18 Matriz de Riesgo y Confianza Componente 4 Sistemas de Información y Comunicación

Fuente: Elaboración de los autores.

Aplicación de fórmulas

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} \times 100 = \frac{30}{110} \times 100 = 0,2727... \times 100 = 27,27\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC = 100\% - 27,27\% = 72,73\%$$

Análisis de la evaluación del componente 4 Sistemas de Información y Comunicación

En la cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” la comunicación e información se encuentra en un estado crítico el nivel de confianza bajo **27,27%** y el riesgo alto **72,73%**. En la actualidad la información es un recurso esencial en las empresas, se emplea como valor agregado para realizar las operaciones diarias de manera estratégica en busca de un alto nivel competitivo y

mejora continua. Es importante tener en cuenta los canales y medios de comunicación tanto externos como internos y un punto muy importante es verificar la información pues la toma de decisiones no se puede basar en información falsa, irrelevante o poco pertinente.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODOLOGÍA COSO III						
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”						
COMPONENTE 5 SUPERVISIÓN						
La información que proporcione en el presente cuestionario permitirá evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa. Por favor responda con sinceridad.						
<i>Principio 16 Conduce evaluaciones continuas y/o independientes</i>						
N°	Pregunta	Respuestas		Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No			
74	¿La gerencia realiza evaluaciones continuas del estado del control interno para retroalimentar la eficacia del mismo?		X	10	0	No se realizan evaluaciones del control interno de la cooperativa. Esta es la primera ocasión en la que se evalúa.
75	¿Existen parámetros de evaluación previamente establecidos que contribuya a diagnósticas el grado de aplicación y redefinir aquellos aspectos que requieran algún ajuste?		X	10	0	No se evalúa el control interno de la cooperativa por ende no existen parámetros establecidos.

76	¿Las evaluaciones son realizadas por personas capacitadas con el conocimiento necesario y ajeno al área evaluada?	X	10	0	No se realizan evaluaciones del control interno.
77	¿Se da seguimiento al proceso de evaluación de cada departamento?	X	10	0	No se ha evaluado anteriormente el control interno de la cooperativa.
<i>Principio 17 Evalúa y comunica deficiencias</i>					
78	¿Las deficiencias, inconsistencias, riesgos o errores encontrados son comunicados oportunamente?	X	10	10	Si se evidencia alguna inconsistencia se comunica oportunamente.
79	¿Las deficiencias encontradas contienen los documentos de respaldo o evidencia necesaria?	X	10	0	No se ha evaluado el control interno anteriormente por ello no se ha encontrado inconsistencias.
80	¿Cuándo se comunican las deficiencias existentes, inmediatamente se plantean estrategias y medidas correctivas?	X	10	0	No se ha evaluado ni encontrado inconsistencias en el control interno de la cooperativa.
TOTAL			70	10	

Criterios de evaluación para determinar nivel de riesgo y confianza

En la evaluación del control interno al componente 5 Supervisión, se determinará el nivel de riesgo y confianza mediante los siguientes criterios:

Matriz de Ponderación o Calificación Componente 5 Supervisión

Tabla 13 Matriz de Calificación Componente 5 Supervisión

Calificación	Validez	Nivel	Ponderación
0	No cumple	Significativo	No existe control - Tiene deficiencias.
10	Cumple	No significativo	Existe control adecuado actúa eficientemente.

Fuente: Elaboración de los autores.

Validación del Componente 5 Supervisión

Tabla 14 Validación Componente 5 Supervisión

Validez	Número	Porcentaje
Cumple	10	14%
No cumple	60	86%
Total	70	100%

Fuente: Elaboración de los autores.

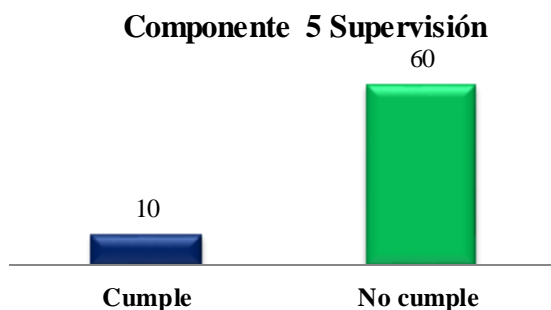


Gráfico 19 Validación Componente 5 Supervisión

Fuente: Elaboración de los autores.

Matriz de riesgo y confianza

NIVELES DE CONFIANZA		
Bajo 15% - 49%	Medio 50% - 75%	Alto 76% - 95%
Alto 85% - 51%	Medio 50% - 25%	Bajo 24% - 5%

Gráfico 20 Matriz de Riesgo y Confianza Componente 5 Supervisión
Fuente: Elaboración de los autores

Aplicación de fórmulas

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación}}{\text{Ponderación}} \times 100 = \frac{10}{70} \times 100 = 0,1428... \times 100 = \mathbf{14,28\%}$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC = 100\% - 14,28\% = \mathbf{85,72\%}$$

Análisis de la evaluación del componente 5 Supervisión

En la cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” la Supervisión con un nivel de confianza más bajo **14,28%** y el riesgo alto **85,72%**. La evaluación es vital para garantizar que se están haciendo las cosas bien, si no se evalúa el control interno dentro de las empresas no se tendrá la certeza de la eficacia de los controles. Es necesario que la cooperativa preste especial atención en este último pero no menos importante componente y ejerza supervisión y evaluación de los procedimientos en busca de la mejora continua orientada a la calidad de esta manera se puede minimizar costos y maximizar ganancias logrando que el negocio sea más rentable.

10.1.5 Informe de evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde

**INFORME DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ORO VERDE**



**METODOLOGÍA APLICADA
COSO III MARCO INTEGRADO DE GESTIÓN DE RIESGO**

PERIODO EVALUADO ENERO – DICIEMBRE 2019

LA MANÁ – ENERO - 2021

La Maná, 11 de Enero del 2021

Sr.

Héctor Cañizares

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”

Se ha realizado la EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO, de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE” que usted acertadamente preside, en el periodo comprendido entre Enero – Diciembre del año 2019. La metodología empleada fue El Marco Integrado de Gestión de Riesgos COSO III. En el presente informe se detalla las estimaciones y opiniones derivadas de las debilidades encontradas. Se consideró el sistema de control interno global para determinar la naturaleza, alcance y profundidad de la evaluación. En el presente informe se refleja ciertos asuntos relevantes al funcionamiento de dicho sistema, que se considera relevante para la toma de decisiones y está relacionado con debilidades o deficiencias importantes que podrían a nuestra opinión afectar de forma negativa el funcionamiento y rentabilidad de la cooperativa. Cabe recalcar que debido a las limitaciones inherentes propias de la empresa y sus sistema de control interno pueden existir errores o debilidades que no hayan sido detectado por lo que se recomienda realizar evaluaciones de control interno regulares a fin de tener una seguridad razonable sostenible en el tiempo.

1. Antecedentes de la Evaluación de Control Interno

La cooperativa “Oro Verde”, se dedica a la prestación de servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional, desde su inicio la gerencia no ha prestado especial atención al control interno, la toma de decisiones se realiza sin información relacionada a debilidades internas, que tienen relación directa con el funcionamiento y rentabilidad de la empresa; los controles internos eficientes permiten minimizar costos, reducir pérdidas, proteger los activos y maximizar la eficiencia de los procedimientos administrativos, operativos, contables y financieros. Por esta razón es imperante evaluar el diseño y operatividad del control interno en la Cooperativa “Oro Verde”.

2. Objetivo de la Evaluación de Control Interno

Emitir a la gerencia de la Cooperativa “Oro Verde” un informe de evaluación de control interno Coso III sobre la situación financiera y administrativa con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones institucionales.

3. Periodo y alcance

La evaluación se realizó en el periodo Enero – Diciembre 2019 y comprende el sistema de control interno global de la cooperativa.

4. Resumen Nivel de Riesgo y Confianza por componente basado en el COSO III

Tabla 15 Nivel de Riesgo y Confianza por Componente COSO III

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO (NR)	NIVEL DE CONFIANZA (NC)
1 Ambiente de Control	61,54%	38,46%
2 Evaluación del Riesgo	65,22%	34,78%
3 Actividades de Control	76,93%	23,07%
4 Sistema de Información y Comunicación	72,73%	27,27%
5 Supervisión	85,72%	14,28%
Promedio de Riesgo y Confianza	72,43%	27,57%

Fuente: Elaboración de los autores

Nivel de Riesgo y Confianza por Componente COSO III

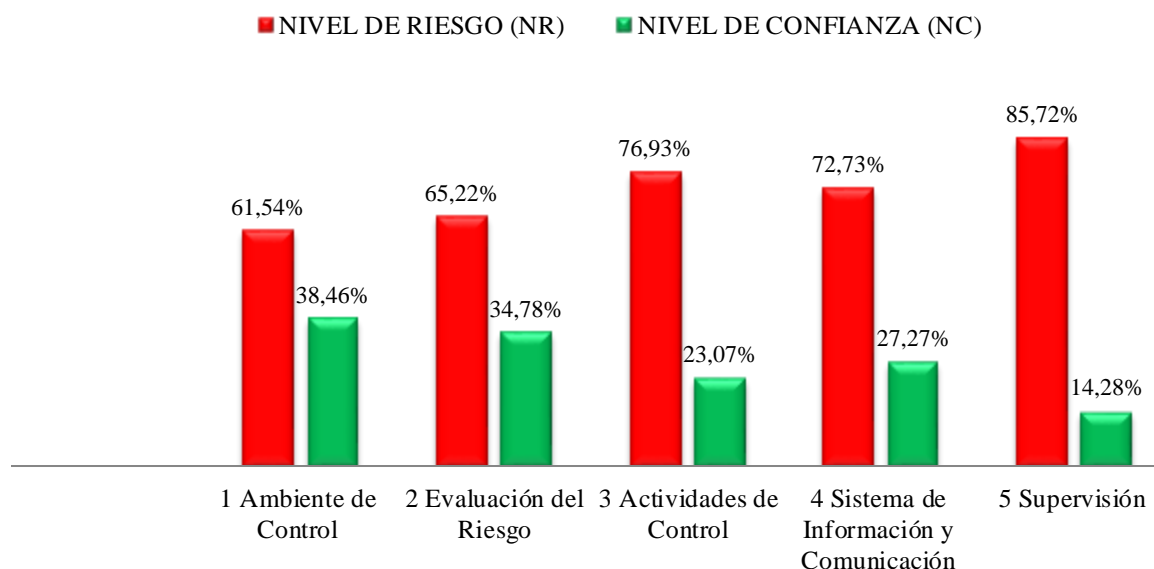


Gráfico 21 Nivel de Riesgo y Confianza por Componente COSO III
Fuente: Elaboración de los autores

Como se observa el control interno de la cooperativa se encuentra en un estado crítico, luego de aplicar el cuestionario de control interno empleando la metodología COSO III, con los diecisiete principios distribuidos en los cinco componentes, se determina que en cada componente el nivel de riesgo es alto y el nivel de confianza bajo. El componente 5 “Supervisión” presenta el nivel de riesgo más alto 85,72% y confianza de apenas el 14,28%, no se encuentra ningún componente según la metodología empleada que tenga una confianza alta, esto repercute directamente en el funcionamiento de la cooperativa y la rentabilidad que se obtiene al final del periodo puesto que un control interno adecuado ayuda a emplear los recursos de forma eficiente, proteger los activos, reducir costos innecesarios para incrementar utilidades y generar mayor rentabilidad. El riesgo promedio de “Oro verde” es relativamente alto 72,43% referente a la confianza promedio 27,57% esto refleja un contexto crítico que requiere atención inmediata por parte de la administración.

5. Debilidades encontradas

Luego de realizar la evaluación del control interno se determinaron las debilidades que se detallan a continuación:

- ✓ La supervisión de cada área o proceso se encuentra centralizada en el gerente quién también es parte de la toma de decisiones.
- ✓ El responsable de la supervisión posee conocimiento empírico que no es suficiente para garantizar la eficiencia en los procesos.
- ✓ No existe un flujo grama de procesos.
- ✓ No existen líneas ni canales de comunicación definidas.
- ✓ No existe un protocolo de reclutamiento y selección del personal.
- ✓ No existen manuales de procesos y funciones.
- ✓ Los empleados y personal no son evaluados ni capacitados periódicamente.
- ✓ Los objetivos empresariales no se han difundido entre los socios y empleados.
- ✓ No se evalúa el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- ✓ Los objetivos de rentabilidad y todos los objetivos empresariales han sido establecidos de forma empírica.
- ✓ No se evalúan los riesgos de ningún tipo.
- ✓ La información contable no recibe el tratamiento adecuado.
- ✓ No se efectúan revisiones sorpresas al departamento contable ni se verifica la información recibida en los EE.FF.
- ✓ Las operaciones no cuentan en su totalidad con los documentos de respaldo legales.
- ✓ No existen actividades de control establecidas para el área contable, operativa o administrativa.
- ✓ No se realizan revisiones ni evaluaciones sorpresa en ninguna área.
- ✓ No existen actividades de control para el uso de nuevas tecnologías.
- ✓ Las políticas y procedimientos no han sido analizados ni evaluados en busca de mejora continua.
- ✓ La información de la Cooperativa no se encuentra disponible en todo momento solo al final de cada semestre es presentada.
- ✓ No se realizan evaluaciones periódicas del control interno de la cooperativa.

6. Enfoques de acción en base a la metodología COSO III

A continuación se detallan los enfoques de acción para cada componente como establece la metodología empleada para la evaluación de control interno COSO III.

Componente 1 Ambiente de Control

Este primer componente es de gran importancia dentro de la cooperativa pues es la base que proporciona la estructura de disciplina influyendo directamente en el quehacer de los empleados y personal, en este se debe tener una filosofía administrativa adecuada, asignar responsabilidades, jerarquías y plasmar en documento los códigos de ética, manuales, reglamentos y políticas internas etc.

Debilidades

- ✓ La cooperativa no posee un código de ética.
- ✓ No existe un flujo grama de procesos.
- ✓ El organigrama estructural está incompleto no refleja líneas de mando, ni las líneas jerárquicas y de responsabilidad.
- ✓ La supervisión de cada área o proceso se encuentra centralizada en el gerente quién también es parte de la toma de decisiones.
- ✓ El responsable de la supervisión posee conocimiento empírico que no es suficiente para garantizar la eficiencia en los procesos.
- ✓ No existen líneas de comunicación definidas.
- ✓ No existe un protocolo de reclutamiento y selección del personal.
- ✓ No existen manuales de procesos y funciones.
- ✓ Los empleados y personal no son evaluados ni capacitados periódicamente.

Acciones

- ✓ Crear un código de ética en trabajo conjunto del gerente y la junta de socios.
- ✓ Crear un flujo grama de procesos claro que refleje cada actividad principal y de apoyo.
- ✓ Asignar responsabilidades de supervisión a diferentes personas o encargados que no se encuentren dentro de la toma de decisiones a fin de evitar que recaiga en una sola persona.

- ✓ Capacitar a los responsables de supervisar los procesos para que posea el conocimiento, actitudes y capacidades necesarias.
- ✓ Definir líneas de comunicación.
- ✓ Establecer un protocolo de reclutamiento, selección e inducción de nuevo personal.
- ✓ Crear manuales de procesos y funciones que reflejen los atributos y responsabilidades de cada puesto.
- ✓ Evaluar periódicamente los conocimientos y capacidades de los empleados y capacitarlos continuamente con el fin de impulsar la calidad en la ejecución de sus actividades.

Recomendaciones

- ✓ Designar un comité de ética interno y solicitar que redacte el código de ética para posteriormente dar lectura y aprobar cada artículo conjuntamente con la junta administrativa y socios. Procurar reflejar oportunamente las conductas permitidas y conductas prohibidas, los conflictos de interés que puedan afectar a su cumplimiento, los regalos o recompensas por cumplir las normas y las consecuencias o sanciones por cometer actos prohibidos.
- ✓ Procurar que el flujograma de procesos sea claro y entendible para todos los integrantes de la cooperativa internos y externos, especificar con los símbolos adecuados en inicio y final, la conexión o relación de las actividades y procesos. Y socializar el flujograma para evitar cualquier confusión u omisión.
- ✓ Asignar responsabilidades de supervisión de forma eficiente no al azar hay que tener en cuenta el conocimiento, habilidades, sentido común, el trabajo en equipo y el liderazgo de forma que se garantice la ejecución correcta de las actividades y el uso eficiente de los recursos para obtener una rentabilidad aceptable.
- ✓ La comunicación es considerada en la actualidad un factor indispensable para lograr el funcionamiento óptimo en los departamentos y obtener rentabilidad empresarial, puesto que es el recurso clave para conseguir objetivos se recomienda planificar estratégicamente las líneas de comunicación para que la información fluya de forma eficiente e íntegra en tiempo y forma.

- ✓ Identificar las necesidades y recursos con que cuenta la empresa para determinar un proceso de selección del personal adecuado que contemple la recepción de candidatos, selección de idoneidad, presentación, pruebas, entrevistas, valoraciones, etc.
- ✓ Prestar especial atención a la creación de manuales y funciones de procesos y funciones es el mejor recurso para orientar a los miembros de la cooperativa en cualquier momento, referente a la ejecución de las actividades y responsabilidades a su cargo, además es un instrumento facilitador que favorece a la cooperativa en las evaluaciones por los organismos reguladores.
- ✓ Las evaluaciones siempre son la mejor manera de garantizar la eficacia de cualquier proceso, en las empresas no es menos importante, por esto se recomienda que se realicen evaluaciones periódicas del desempeño de los empleados a fin de obtener información para implantar estrategias que mejoren el clima laboral, promoviendo equidad, igualdad y transparencia en los procesos.

Componente 2 Evaluación del Riesgo

El riesgo siempre está presente en cualquier actividad, solo si se tiene la certeza de la probabilidad de ocurrencia de algún evento desfavorable se podrá actuar a tiempo para evitar que ocurra o minimizar el impacto del mismo. Por la importancia que ejerce el riesgo en la consecución de objetivos es importante prestar especial atención a este componente.

Debilidades

- ✓ Los objetivos de rentabilidad y todos los objetivos empresariales han sido establecidos de forma empírica y no han sido difundido entre los socios y empleados además no se evalúa el cumplimiento de los mismos.
- ✓ No se evalúan los riesgos de ningún tipo.
- ✓ La información contable no recibe el tratamiento adecuado ni se efectúan revisiones sorpresas al departamento contable ni se verifica la información recibida en los EE.FF.

Acciones

- ✓ Crear objetivos fundamentados en información real y verificada que sean medibles, cuantificables y alcanzables.
- ✓ Realizar evaluaciones del riesgo.
- ✓ Efectuar confirmaciones de la información contable.
- ✓ Realizar revisiones sorpresas al departamento contable.
- ✓ Revisar documentos de respaldo para las operaciones en especial las de mayor monto.
- ✓ Establecer actividades de control para el área administrativa, operativa y contable.
- ✓ Realizar revisiones imprevistas en todas las áreas de la cooperativa.

Recomendaciones

- ✓ Los objetivos son el camino a seguir para alcanzar la meta global de la cooperativa por ello es importante que estos sean una premisa real acorde a la misión de la empresa y comparado a un periodo anterior para que sean alcanzables, no deben ser muy ambiguos. Es de vital importancia que todo el personal involucrado los conozca y comprenda en su totalidad para que todos los esfuerzos sean enfocados a su cumplimiento. Por último es necesario que se evalúe el cumplimiento puesto que solo así se tendrá certeza razonable de que están haciendo las cosas bien se pueden realizar evaluaciones parciales para garantizar su cumplimiento o a su vez se plantear estrategias para que cumplir estos objetivos sea una realidad o se replantearán para que sean más específicos y alcanzables de acuerdo a la realidad histórica de la cooperativa.
- ✓ En una cooperativa de transporte existen muchos riesgos presentes que pasan desapercibidos son muchas las situaciones desfavorables que se puedan dar y que están fuera del control humano puede darse un suceso de fraude entre otros, por esto es recomendable que se evalúen los riesgos a fin de detectar a tiempo y dar respuesta inmediata para mitigar la ocurrencia de situaciones desfavorables que afecten el funcionamiento y la rentabilidad de la cooperativa, eliminar factores de riesgo que puedan suprimirse con facilidad, para los que no puedan eliminarse por completo se debe plantear medidas correctoras para contrarrestar su efecto negativo.
- ✓ Es recomendable que la información contable de la cooperativa goce de pertinencia, claridad, veracidad, comparabilidad y objetividad para efecto la administración debe verificar la procedencia, integridad y confiabilidad de dicha información es importante

que tenga la seguridad de la información que reflejan los EE.FF, no es necesario que llegue el final del periodo para solicitar la información contable, se puede realizar en cualquier momento pues esta debería estar disponible y comprobar si los datos que se presentan corresponden a la realidad empresarial, las revisiones sorpresa a caja chica o de cualquier cuenta puede ser una buena opción.

- ✓ Todas y cada una de las operaciones registradas en la contabilidad deben contemplar los documentos de respaldo correspondientes caso contrario se pierde toda legalidad y transparencia, la objetividad es primordial y los respaldos siempre son indispensables para sustentar cualquier ingreso o egreso, por esto es recomendable que se preste especial atención a los documentos de las transacciones como facturas, cheques, retenciones, etc. así se justifican todos los movimientos y existe mayor control preventivo del fraude. Pues si los movimientos que se presentan no son reales la utilidad y por ende la rentabilidad se verá afectada negativamente.

Componente 3 Actividades de Control

Las actividades de control son la estructura fundamental del sistema de control interno deben abarcar cada área de la empresa y estar relacionadas unas con otras de forma que todas se orienten hacia la consecución de objetivos, el cumplimiento normativo legal, la protección y uso eficiente de recursos. Este componente se refiere específicamente a la determinación de políticas, procedimientos, reglas y disposiciones internas para garantizar el funcionamiento adecuado y tribuir a una gestión administrativa eficiente.

Debilidades

- ✓ No existen actividades de control establecidas para el área contable.
- ✓ Las actividades de control existentes en el área operativa son insuficientes.
- ✓ Los controles del área administrativa son inexistentes.
- ✓ No existen actividades de control para el uso de nuevas tecnologías.
- ✓ Las políticas y procedimientos no han sido analizados ni evaluados en busca de mejora continua.

Acciones

- ✓ Establecer actividades de control robustas para el área contable.
- ✓ Analizar las actividades existentes en el área operativa y verificar su eficiencia, reformularlas si es necesario.
- ✓ Definir actividades de control para el área administrativa.
- ✓ Establecer actividades de control para cada nueva tecnología incorporada en la cooperativa.
- ✓ Buscar la mejora continua mediante la evaluación de políticas y procedimientos por ser relativamente el esquema de funcionamiento de la cooperativa.

Recomendaciones

- ✓ Es recomendable que el control esté presente en todas las áreas y actividades empresariales, pues las reglas son la estructura robusta que guía el camino y orienta a realizar las actividades de forma correcta e íntegra, se debe analizar la cooperativa y establecer actividades de control eficientes que permitan, reducir riesgos, optimizar el uso de recursos, garantizar el cumplimiento del marco normativo legal interno y externo de esta manera lograr eficiencia, transparencia y se obtendrán mejores resultados al final del periodo. En el área contable es primordial la existencia de estas actividades pues de esta manera se garantiza el registro real de las operaciones efectuadas en la cooperativa y la información reflejada en el resultado y es óptimo para que la gerencia tome decisiones informada con datos verídicos y transparentes influyendo en la credibilidad que refleja la cooperativa frente a sus socios, clientes y proveedores, etc.
- ✓ El cambio es recomendable en cualquier tipo de empresa pero también es destacable el control que ejerzan sobre el uso de la misma, para garantizar la eficiencia en el proceso y lograr los objetivos esperados.
- ✓ Las políticas y procedimientos deben ser evaluados continuamente solo de esta manera se garantiza su eficacia en el tiempo, porque lo que en un inicio fue adecuado en unos meses puede ser obsoleto, por esta razón se debe prestar atención especial a este factor importante dentro de la gestión administrativa.

Componente 4 Sistemas de Información y Comunicación

En la actualidad la información es considerada dentro de las empresas un recurso de valor incalculable, quien posee información y sabe aprovecharla a su favor tiene el poder y está un paso delante de su competencia. Por esta razón la información dentro de las empresas debe ser tratada como un tesoro valioso y debe brindar todas las seguridades para garantizar su integridad, veracidad, pertinencia, confiabilidad y confidencialidad. La comunicación interna y externa conforman un recurso ideal para el crecimiento empresarial y su sostenibilidad en el tiempo.

Debilidades

- ✓ No existen canales de comunicación internos.
- ✓ No existen canales, líneas ni protocolos de comunicación externa.
- ✓ La información de la Cooperativa no se encuentra disponible en todo momento solo al final de cada semestre es presentada.
- ✓ No se verifica la autenticidad, pertinencia y relevancia de la información de cada nivel de la empresa
- ✓ En la toma de decisiones se emplea información no verificada

Acciones

- ✓ Definir líneas y canales de comunicación interna.
- ✓ Establecer líneas, canales y protocolos de comunicación externa.
- ✓ Incluir dentro de las políticas internas y reglamentos la disponibilidad de información obligatoria en todo momento.
- ✓ Verificar siempre la autenticidad, integridad y confiabilidad de la información relevante especialmente la que se emplea en la toma de decisiones.
- ✓ Presentar a la junta de socios y a cada integrante información verificada con el respaldo legal respectivo, especialmente si se requiere para la toma de decisiones.

Recomendaciones

- ✓ El cambio es cada vez más rápido, las nuevas tecnologías y la complejidad de mantener una relación activa y eficiente obliga a las empresas a poseer un sistema de

comunicación interno robusto por ello se recomienda que se identifique canales de comunicación donde se pueda informar oportunamente lo que ocurre dentro de la cooperativa y formar líneas de comunicación eficiente entre empleados, la administración y cada departamento existente dentro de la cooperativa.

- ✓ De la misma manera es necesario tener canales de comunicación e información externos, porque la empresa es lo que refleja se debe garantizar que la información que se presenta a los actores externos sea provechosa, pues es la carta de presentación que puede atraer en interés de clientes, inversores, proveedores, etc. por ello debe reflejar una ventaja competitiva. En la actualidad los externos juzgan lo que perciben en la primera impresión, incluso lo que dicen los demás.
- ✓ Es recomendable que la información especialmente al contable se encuentre disponible en todo momento. La información debe fluir por toda la empresa pero se debe tener en cuenta los riesgos de filtraciones, de alteraciones entre otros.
- ✓ La toma de decisiones es un proceso complejo requiere especial atención pues una mala decisión puede resultar devastador y amenazar la continuidad operativa de la cooperativa es importante que la toma de decisiones se realice minimizando riesgos e incertidumbre y a mejor manera de hacerlo es empleando información relevante, útil, íntegra y real. La información es el sustento de la decisión, de alguna manera la decisión que se toma informado es más objetiva y acertada que la que se toma en la incertidumbre total.

Componente 5 Supervisión

La supervisión es el pilar fundamental en la ejecución de las actividades y procesos, pero esta debe ser íntegra el responsable de supervisar debe poseer los conocimientos necesarios para identificar oportunamente algún error, desviación o cualquier novedad que pueda afectar significativamente el resultado del proceso.

Además, es el encargado de controlar el uso eficiente de recursos coordinando las actividades establecidas para que sean ejecutadas y contribuyan al éxito empresarial a maximizar utilidades y por ende la rentabilidad.

Debilidades

- ✓ No se realizan evaluaciones periódicas del control interno de la cooperativa.
- ✓ No se han establecido parámetros de evaluación de control interno.
- ✓ No se ha definido un responsable del cumplimiento, supervisión y evaluación del control interno de la cooperativa.

Acciones

- ✓ Efectuar evaluaciones de control interno regulares.
- ✓ Establecer los parámetros de evaluación de control interno a fin de garantizar su eficiencia.
- ✓ Conformar un comité de control interno y responsables de supervisar en cada área el cumplimiento de las actividades de control.
- ✓ Verificar siempre la autenticidad, integridad y confiabilidad de la información relevante especialmente la que se emplea en la toma de decisiones.
- ✓ En las evaluaciones de control interno procurar identificar las falencias de control interno y dar respuesta inmediata.

Recomendaciones

- ✓ El no contar con un sistema de control interno puede ocasionar que surjan situaciones desfavorables imprevistas y que pueda afectar negativa y significativamente el funcionamiento de la cooperativa, si posee control interno y no lo evalúa no tiene la certeza de que funcione adecuadamente por ello es necesario evaluar su funcionamiento y estructura cada cierto periodo de tiempo razonable para garantizar la eficacia y pertinencia así evitar situaciones desfavorables con impactos económicos negativos.
- ✓ Es recomendable que cualquier empresa cuente con un sistema de control interno robusto sin importar su tamaño, actividad o naturaleza, pues en cualquier caso contribuye a la protección de activos al uso de recursos adecuados y control de todas sus operaciones para la consecución de objetivos y de esta manera obtener mayor utilidad y por ende se maximice la rentabilidad del negocio.

7. Conclusión de la Evaluación de Control Interno

De la evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”, se concluye que el control interno presenta un estado crítico los niveles de riesgo altos se encuentran presentes en cada componente y requieren acción inmediata. Cabe recalcar que en el presente informe se proponen acciones y recomendaciones a cada componente según lo percibido en la evaluación pero es decisión de la gerencia adoptarlas, reformularlas o a su vez efectuar otras evaluaciones para confirmar los resultados.

8. Recomendación General de la Evaluación del Control Interno

Luego de efectuar la evaluación del control interno de la cooperativa se recomienda a la administración que se tome en cuenta la información reflejada referente a debilidades, niveles de riesgos y confianza, y analice la propuesta de enfoques de acción en base a los cinco componentes del COSO III, a fin que tome decisiones operativas y estratégicas orientadas a mejorar los factores de debilidad a optimizar los recursos, identificar y mitigar riesgos presentes y prestar especial atención a la información proveniente de cada departamento en busca de la consecución de objetivos y un impacto positivo significativo en la rentabilidad.

9. Firmas de responsabilidad

Para, validar la autenticidad, transparencia e integridad de la información reflejada en el presente informe firman los responsables de la evaluación.



Chiliquinga Ninasunta Vilma Alexandra
C.C: 050408180-3



Toapanta Guanoquiza Nelson Miguel
C.C: 050449574-8

10.1.6 Presentación de Estados financieros Comparativos Enero - Diciembre 2018 – 2019.

Balance General



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ORO VERDE
RUC: 1291726476001
LA MANÁ - COTOPAXI
BALANCE GENERAL
Expresado en Dólares



Descripción de la Cuenta	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2018		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2019	
	Subtotal	Total	Subtotal	Total
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE		\$ 39.482,78		\$ 28.549,92
Disponible	\$ 7.333,48		\$ 6.441,51	
Deudores	\$ 32.149,30		\$ 22.108,40	
Inventarios	\$ -		\$ -	
ACTIVO NO CORRIENTE		\$ 33.593,92		\$ 29.315,38
Deudores	\$ 572,00		\$ 486,20	
Propiedad Planta y Equipo	\$ 26.779,44		\$ 23.298,11	
Intangibles	\$ 412,34		\$ 342,24	
Diferidos	\$ 5.830,14		\$ 5.188,82	
TOTAL DE ACTIVO		\$ 73.076,70		\$ 57.865,30
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE		\$ 34.086,60		\$ 29.397,50
Obligaciones Financieras	\$ 4.519,16		\$ 4.089,84	
Proveedores	\$ 14.764,96		\$ 12.476,39	
Cuentas por Pagar	\$ 3.502,74		\$ 3.103,43	
Impuestos, Gravámenes y Tasas	\$ 7.112,74		\$ 6.180,97	
Obligaciones Laborales	\$ 2.719,72		\$ 2.291,36	
Pasivos Estimados y Provisiones	\$ 747,60		\$ 665,36	
Otros Pasivos	\$ 719,68		\$ 590,14	
PASIVO NO CORRIENTE		\$ 4.804,54		\$ 3.800,13
Obligaciones Financieras	\$ 4.804,54		\$ 3.800,13	
TOTAL DE PASIVO		\$ 38.891,14		\$ 33.197,62
PATRIMONIO				
PATRIMONIO		\$ 34.185,56		\$ 24.667,68
Capital Social	\$ 9.242,00		\$ 7.855,70	
Reservas	\$ 2.411,80		\$ 2.050,03	
Resultado del Ejercicio	\$ 9.988,42		\$ 4.100,11	
Resultado de Ejercicios Anteriores	\$ 12.543,34		\$ 10.661,84	
TOTAL DEL PATRIMONIO		\$ 34.185,56		\$ 24.667,68
TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO		\$ 73.076,70		\$ 57.865,30

Elaborado por:

MARCOS FRANCO ALVARADO
 CONTADOR RNCCG12836

Aprobado por:

ORLANDO CAÑIZARES CEPEDA
 GERENTE

Estado de Resultados



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ORO VERDE

RUC: 1291726476001
LA MANÁ - COTOPAXI
ESTADO DE RESULTADO



Expresado en Dólares

Descripción de la Cuenta	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019	
	Subtotal	Total	Subtotal	Total
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 255.738,82		\$ 159.893,72
Cuotas Mensuales de Socios	\$ 179.017,16		\$ 103.829,95	
Ingresos Servicios de Transporte	\$ 50.000,00		\$ 37.225,00	
Ingresos Ventas de Aceites	\$ 26.721,66		\$ 18.838,77	
COSTO DE VENTA Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIO		\$ 204.511,16		\$ 132.171,26
Costo de transporte	\$ 178.591,16		\$ 115.530,62	
Costo Aceites	\$ 25.920,00		\$ 16.640,64	
Otros Costos	\$ -		\$ -	
UTILIDAD BRUTA		\$ 51.227,66		\$ 27.722,46
GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN		\$ 42.494,18		\$ 23.917,20
Gastos de Personal	\$ 6.775,20		\$ 4.878,14	
Honorarios	\$ 1.102,40		\$ 909,48	
Impuestos	\$ 4.774,42		\$ 2.148,49	
Arrendamientos	\$ 13.220,14		\$ 4.527,90	
Contribuciones y afiliaciones	\$ 130,38		\$ 84,75	
Seguros	\$ 309,74		\$ 108,41	
Servicios	\$ 3.843,14		\$ 1.701,36	
Gastos Legales	\$ 40,90		\$ 34,77	
Mantenimiento y Reparaciones	\$ 484,46		\$ 165,93	
Adecuación e Instalación	\$ 1.306,52		\$ 845,97	
Gastos de Viaje	\$ 165,20		\$ 107,21	
Depreciaciones	\$ 4.718,38		\$ 4.010,62	
Amortizaciones	\$ 4.005,34		\$ 3.375,70	
Gastos Varios	\$ 1.588,88		\$ 1.018,47	
Provisiones	\$ 29,08		\$ 24,72	
UTILIDAD OPERACIONAL		\$ 8.733,48		\$ 3.805,26
GASTOS NO OPERACIONALES		\$ 6.875,78		\$ 3.995,40
Gastos Financieros	\$ 5.746,04		\$ 3.312,59	
Gastos Extraordinarios	\$ 910,26		\$ 500,64	
Gastos Varios	\$ 219,48		\$ 182,17	
INGRESOS NO OPERACIONALES		\$ 14.261,80		\$ 9.501,67
Ingresos Financieros	\$ 210,34		\$ 157,76	
Arrendamientos	\$ 8.594,48		\$ 4.705,48	
Servicios	\$ 9,60		\$ 8,16	
Ingresos de Recuperación por Deducciones	\$ 5.320,16		\$ 4.522,14	
Ingresos por Indemnizaciones	\$ 120,88		\$ 102,75	
Ingresos Varios	\$ 6,34		\$ 5,39	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$ 16.119,50		\$ 9.311,52
Impuesto Renta y Otros	\$ 6.131,08		\$ 5.211,42	
UTILIDAD NETA		\$ 9.988,42		\$ 4.100,11

Elaborado por:

MARCOS FRANCO ALVARADO
CONTADOR RNCCG12836

Aprobado por:

ORLANDO CAÑIZARES CEPEDA
GERENTE

10.1.7 Indicadores o Ratios de Rentabilidad de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Con la información proporcionada en los Estados Financieros de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” se procede a aplicar los ratios o indicadores financieros en cada periodo como se muestra a continuación:

Su fórmula es:

$$\text{Rentabilidad sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidades y Excedentes}}{\text{Ventas}}$$

Aplicación:

Tabla 16 Rentabilidad sobre Ventas

2018

$$\text{Rentabilidad sobre Ventas} = \frac{\$9.988,42}{\$76.721,66} = 0,13\%$$

2019

$$\text{Rentabilidad sobre Ventas} = \frac{\$4.110,11}{\$56.063,77} = 0,07\%$$

Fuente: Elaboración propia de los autores

Rentabilidad sobre Ventas

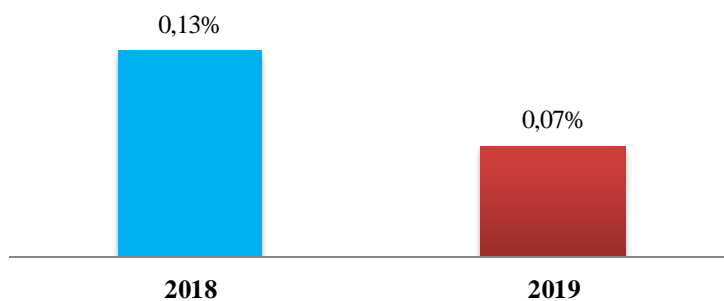


Gráfico 22 Rentabilidad sobre Ventas

Fuente: Elaboración propia de los autores

Este ratio muestra la rentabilidad que obtiene la cooperativa por cada unidad vendida, refleja la capacidad de la cooperativa para generar rentabilidad a partir de las ventas, el año 2018 presenta el 0,13% y el 2019 se redujo al 0,07% es decir un 0,06% menos, esta es una reducción significativa es decir que si vendía \$100,00 en el 2018 ganaba \$13,00 y en el 2019 con la misma venta gana apenas \$7,00, es una reducción de casi el 50%. En el estado de resultado del año 2018 las ventas se tornan en \$50.000,00 y para el 2019 se reducen a \$37.225,00 teniendo una disminución de \$12.775,00, esto es negativo para la cooperativa, cuando se refleja una rentabilidad sobre ventas baja es porque los costos han incrementado en mayor proporción que las ventas.

Esto se puede asociar al Componente 1 “Ambiente de Control” principio 2 “Ejerce Responsabilidad de Supervisión” en la evaluación de control interno se determinó que el gerente es el único responsable de todo el proceso y puede ser que no alcance a percibir las inconsistencias o mal uso de recursos en alguno de los procesos como actividades duplicadas o repetitivas que puede incrementar costos y gastos, sería pertinente que determine responsables para los procesos en busca de optimizar el uso de recursos, teniendo en cuenta que optimizar no significa eliminar o suprimir un valor sino buscar mayor beneficio económico con la misma o menor cantidad de dinero.

Es una cifra importante que afecta directamente la rentabilidad del negocio en este punto la toma de decisiones se torna como un pilar fundamental para definir estrategias, planes de acción orientados a la recuperación del nivel de ventas, por esto este indicador lo asociamos con el componente 4 “Sistemas de Información y Comunicación” principio 13 “Usa Información Relevante” en la evaluación de control interno se determinó que la información proveniente del departamento contable, operativo y de ventas no se verificaba, no se realizan revisiones, los procesos y operaciones no están respaldados con documentos legales en su totalidad.

La información verídica y comprobada que muestre la situación real de la cooperativa en el área operativa, administrativa, contable y de ventas es crucial para la toma de decisiones, solo de esta manera se reducen riesgos y se selecciona la opción o alternativas más objetiva de forma inteligente, estratégica y eficiente.

Rentabilidad sobre Activos

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad sobre Activos} = \frac{\text{Utilidades y Excedentes}}{\text{Activos}}$$

Tabla 17 Rentabilidad sobre Activos

2018

$$\text{Rentabilidad sobre el Activo} = \frac{\$9.988,42}{\$73.076,70} = 0,14\%$$

2019

$$\text{Rentabilidad sobre el Activo} = \frac{\$4.110,11}{\$57.865,30} = 0,07\%$$

Fuente: Elaboración propia de los autores

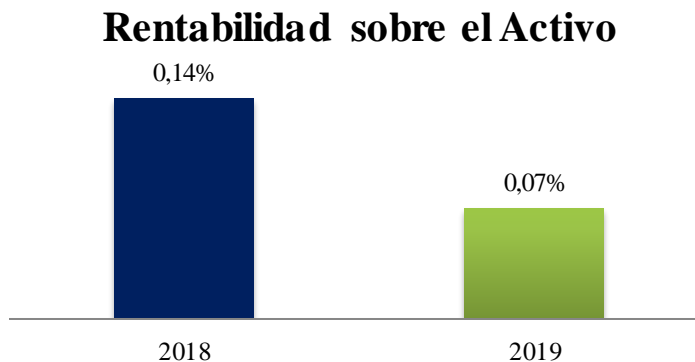


Gráfico 23 Rentabilidad sobre el Activo
Fuente: Elaboración propia de los autores

El rendimiento sobre el activo muestra la capacidad de la cooperativa para obtener rentabilidad a partir de los activos sin importar su financiamiento. En la cooperativa “Oro Verde” el 2018 presenta el 0,14% y el 2019 0,07% existe una disminución del 0,07% que es igual al 50% en referencia al 2018. Esta reducción de un periodo a otro se puede relacionar con el componente 2 “Evaluación del Riesgo” principio 7 “Identifica y Analiza Riesgos”, en el transporte de carga existen muchas situaciones de riesgo que no están bajo control, estos inconvenientes pueden generar pérdidas de activo e incremento en el costo habitual del servicio, por ello la importancia de identificar los riesgos oportunamente para dar respuesta inmediata y minimizar impactos negativos que pueda ocasionar en la rentabilidad. Para maximizar la rentabilidad de la cooperativa es necesario ser lo

más eficiente en costos y gastos pero sin perjudicar la operatividad y la calidad a corto y largo plazo. Esto además puede ser porque en el periodo 2019 la empresa pudo contraer más deudas y el beneficio del uso del activo se reduce para cubrir dichas obligaciones. Es importante que la gerencia tome decisiones en base a esta información para formular respuestas viables y recuperar los índices de indicadores y al final del periodo efectúe un nuevo análisis para comprobar que la empresa marche de forma eficiente.

Rentabilidad sobre el Patrimonio

Su fórmula es:

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio} = \frac{\text{Utilidades y Excedentes}}{\text{Patrimonio}}$$

Aplicación:

Tabla 18 Margen o Rentabilidad Neta

2018

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio} = \frac{\$9.988,42}{\$34.185,36} = 0,29\%$$

2019

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio} = \frac{\$4.110,11}{\$24.667,68} = 0,16\%$$

Fuente: Elaboración propia de los autores

Rentabilidad sobre el Patrimonio

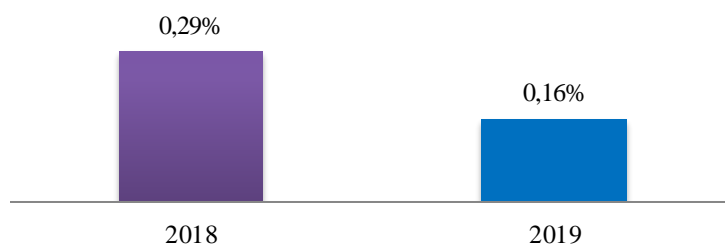


Gráfico 24 Rentabilidad sobre el Patrimonio

Fuente: Elaboración propia de los autores.

El patrimonio está compuesto del capital social, reservas, resultado del ejercicio actual y de ejercicios anteriores, esto últimos son el beneficio que se obtiene por el uso de los recursos, este indicador muestra la capacidad de la cooperativa para remunerar a sus socios. En la cooperativa Oro Verde el 2018 presenta un 0,29% y el año 2019 el 0,16%, cuando existe una disminución en este indicador es importante tomar decisiones y formular estrategias para mejorar la rentabilidad sobre el patrimonio de esta manera se asegura que el beneficio de los socios sea mayor para ello se debe efectuar un control adecuado de costos y gastos, gestionar la evaluación de procesos, hacer una revaloración de cartera de clientes.

Para garantizar el funcionamiento óptimo de la cooperativa en términos de costos, gastos, y procesos las actividades de control son el pilar fundamental para un buen desempeño sin estas la cooperativa funciona a la deriva sin tener seguridad de que las actividades y procesos se llevan a cabo de forma eficiente y que son suficientes para alcanzar el resultado deseado, para lograr obtener una mayor rentabilidad es necesario que la empresa coordine todas sus actividades y oriente todos sus esfuerzos y recursos hacia la consecución de objetivos, por esta razón el decrecimiento de este indicador se asocia al componente 3 “Actividades de Control” principio 10 “Selecciona y desarrolla actividades de control”, en la evaluación realizada se identificó que no existen actividades de control definidas claramente para cada área esto reduce la eficiencia administrativa para ejercer revisión eficiente en el funcionamiento de la empresa, para reducir riesgos y optimizar costos y por ende no puede garantizar que el resultado al final del periodo sea el deseado.

Rentabilidad sobre el Capital Social

Su fórmula es:

$$\text{Rentabilidad sobre el Capital Social} = \frac{\text{Utilidades y Excedentes}}{\text{Capital Social}}$$

Aplicación:

Tabla 19 Rendimiento Sobre Ventas

<p>2018</p> $\text{Rentabilidad sobre el Capital} = \frac{\$9.988,42}{\$9.242,00} = 1,08\%$
--

Fuente: Elaboración propia de los autores.

2019

$$\text{Rentabilidad sobre el Capital} = \frac{\$4.110,11}{\$7.855,70} = 0,52\%$$

Rentabilidad sobre el Capital Social

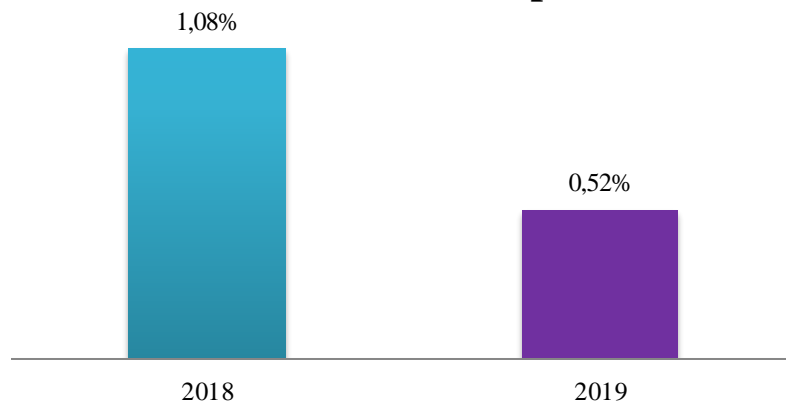


Gráfico 25 Rendimiento Sobre Ventas
Fuente: Elaboración propia de los autores.

Al hablar de capital social se refiere directamente a los socios, este indicador refleja la rentabilidad que obtienen los socios por el capital invertido en la cooperativa, es decir el beneficio que reciben de su inversión. En la cooperativa “Oro Verde” el 2018 presenta un 1,08% y el 2019 0,52%, existe una reducción significativa del 0,53%, es un impacto negativo que afecta la rentabilidad a esto se le asocia el incremento de los costos, la disminución de ventas y reducción de la eficiencia operativa. Este es un dato importante porque los socios deciden mantener su capital en cierta empresa o cooperativa por el beneficio que representa que debe ser mayor al ofrecido en las tasas del mercado financiero o bursátil o incluso mayor que el beneficio que ofrece la competencia.

Este indicador para el análisis se puede relacionar con el componente 5 “Supervisión” principio 16 “Conduce evaluaciones continuas e independientes”, porque es importante que la administración efectúe evaluaciones, tanto del control interno como del funcionamiento de la empresa de esta manera identifique inconsistencias, errores, desviaciones y comunique oportunamente a la junta de socios con el fin de tomar decisiones y formular, estrategias y políticas que contribuyan a la protección del patrimonio.

10.1.8 Informe del análisis económico financiero del factor rentabilidad a la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde.



Responsables:

Chiliquinga Ninasunta Vilma Alexandra

Toapanta Guanoquiza Nelson Miguel

Periodo Enero – Diciembre 2019

La Maná, 18 de Enero del 2021

Sr.

Héctor Cañizares

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”

El tema rentabilidad es crucial en un negocio pues permite valorar la capacidad que tiene para generar beneficios de sus ventas, además conocer si emplea los recursos de forma eficiente y la protección que ejerce sobre los activos. La idea es que la empresa genere la mayor rentabilidad posible con el menor uso posible de recursos.

Como es de su conocimiento se efectuó el análisis de rentabilidad de los Estados Financieros de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” que usted acertadamente dirige. Cabe recalcar que la información empleada se obtuvo del departamento de contabilidad y corresponde al periodo Enero – Diciembre 2018 y Enero – Diciembre 2019 fue necesario emplear información financiera del periodo anterior al objeto de estudio para determinar el índice de variación y estimar una incidencia en la rentabilidad. En el presente informe a continuación de detalla el resultado obtenido.

10.1.8.1 Resumen de Ratios de Rentabilidad Aplicados

Con los estados financieros correspondientes al periodo Enero – Diciembre 2018 y Enero Diciembre 2019 se procedió a aplicar los indicadores financieros como se muestra a continuación:

Tabla 20 Resumen de Indicadores Aplicados



RUC: 1291726476001
ANÁLISIS DE RENTABILIDAD
RATIOS O INDICADORES DE RENTABILIDAD



Ratio	Fórmula	Aplicación		Resultados		Variación
		2018	2019	2018	2019	
Rentabilidad sobre Ventas	$= \frac{\textit{Utilidad es y Excedentes}}{\textit{Ventas}}$	$= \frac{\$9.988,42}{\$76.721,66}$	$= \frac{\$4.110,11}{\$56.063,77}$	0,13%	0,07%	0,06%
Rentabilidad sobre el Activo	$= \frac{\textit{Utilidad es y Excedentes}}{\textit{Activo}}$	$= \frac{\$9.988,42}{\$73.076,70}$	$= \frac{\$4.110,11}{\$57.865,30}$	0,14%	0,07%	0,07%
Rentabilidad sobre el Patrimonio	$= \frac{\textit{Utilidad es y Excedentes}}{\textit{Patrimonio}}$	$= \frac{\$9.988,42}{\$34.185,36}$	$= \frac{\$4.110,11}{\$24.667,68}$	0,29%	0,16%	0,13%
Rentabilidad sobre el Capital Social	$= \frac{\textit{Utilidad es y Excedentes}}{\textit{Capital Social}}$	$= \frac{\$9.988,42}{\$9.242,00}^x$	$= \frac{\$4.110,11}{\$7.855,70}$	1,08%	0,52%	0,56%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Indicadores de Rentabilidad

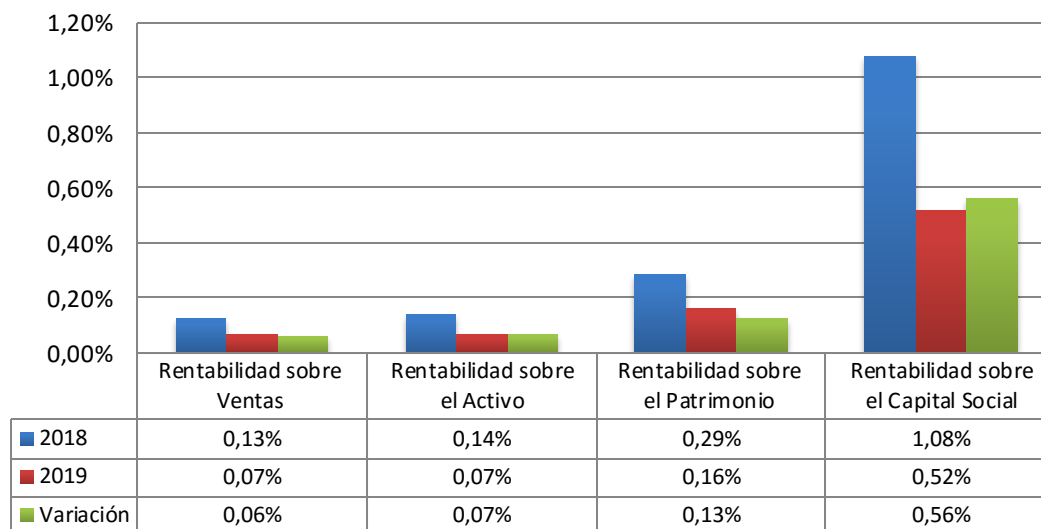


Gráfico 26 Indicadores de Rentabilidad Según la Cooperativa
Fuente: Elaboración de los autores

Como se observa en la tabla anterior los indicadores de rentabilidad presentan en su totalidad una disminución en el periodo 2019 con relación al 2018, el indicador Rentabilidad sobre el Capital Social presenta la mayor disminución 0,56%, seguido de Rentabilidad sobre el Patrimonio 0,13% de reducción, luego el ratio Rentabilidad sobre el Activo con el 0,07% y por último el indicador Rentabilidad sobre las Ventas 0,06%.

Los indicadores de rentabilidad son una herramienta óptima para el flujo de información empleada en la toma de decisiones, ofrecen información relevante de resultados financieros para la toma de decisiones efectiva, para que la empresa pueda gestionar de forma eficiente los recursos y convertir el uso de estos recursos en utilidades buscando obtener la mayor rentabilidad posible, es importante la aplicación de indicadores porque se mide la eficiencia y a partir de ahí se puede ejercer control y administrar de manera inteligente.

En la Cooperativa “Oro Verde” los indicadores que reflejan la mayor variabilidad negativa en relación con el periodo anterior son aquellos que miden la rentabilidad que obtienen los socios, esto puede influir en la decisión de nuevas inversiones y en la captación de recursos económicos de fuentes externas, aquí la importancia de fortalecer las actividades de control interno para garantizar la consecución de eficiencia continua en todos los procesos y el uso óptimo de recursos.

10.1.8.2 Análisis con los Estándares de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Para contribuir con información que se torne como herramienta óptima para la toma de decisiones, a continuación se realiza el análisis del resultado de los ratios aplicados en la Cooperativa “Oro Verde” correspondiente al periodo 2019 y los estándares de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para el mismo periodo:

Nivel	Producción		Transporte		Vivienda		Servicios / Consumo	
	Activos (USD)	Número de socios	Activos (USD)	Número de socios	Activos (USD)	Número de socios	Activos (USD)	Número de socios
Nivel 1	0 - 200.000	hasta 80	0 - 800.000	hasta 100	0 - 1.600.000	hasta 1000	0 - 100.000	hasta 50
Nivel 2	200.000,01 o más	Sin importar el número de socios	800.000,01 o más	Sin importar el número de socios	1.600.000,01 o más	Sin importar el número de socios	100.000,01 o más	Sin importar el número de socios
	Sin importar el número de activos	más de 80	Sin importar el número de activos	más de 100	Sin importar el número de activos	más de 1000	Sin importar el número de activos	más de 50

Gráfico 27 Criterios de segmentación de cooperativas según SEPS

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013).

La Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y los parámetros de segmentación que establece para las cooperativas del sector no financiero, se encuentra en el nivel debido a que sus activos son para el año 2019 de \$57.865,30 y el nivel uno para transporte establece activos de 0 a \$800.000,00 y los socios son menos de 100.

Tabla 21 Indicadores de Rentabilidad SEPS

Indicadores financieros		Total Nivel 1	Total Nivel 2	Total EPS
INDICADORES DE RENTABILIDAD				
Rentabilidad sobre las Ventas	Utilidades y Excedentes / Ventas	2,75%	1,07%	3,82%
Rentabilidad sobre el Activos	Utilidades y Excedentes / Activo total	1,17%	0,58%	1,75%
Rentabilidad sobre el Patrimonio	Utilidades y Excedentes / Patrimonio	1,71%	1,60%	3,31%
Rentabilidad sobre el Capital Social	Utilidades y Excedentes / Capital social	2,21%	2,08%	4,28%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) 2013.

En la tabla se muestra los indicadores financieros referentes para el nivel 1 y nivel 2 según la SEPS. Para efecto se empleará los porcentajes del nivel al que pertenece la Cooperativa “Oro Verde”, como se menciona en la tabla anterior es el Nivel 1.

Tabla 22 Comparación con los Estándares de la SEPS

Comparación con los Estándares de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

(Nivel 1 - 2019)

Indicadores Financieros de Rentabilidad	"Oro Verde" Año 2019	SEPS Nivel 1	Variación
Rentabilidad sobre las ventas	0,07%	2,75%	2,68%
Rentabilidad sobre el activo	0,07%	1,17%	1,10%
Rentabilidad sobre el patrimonio	0,16%	1,71%	1,55%
Rentabilidad sobre el capital social	0,52%	2,21%	1,69%
Suma	0,82%	7,84%	7,02%
Promedio	0,21%	1,96%	1,76%

Fuente: Elaboración de los autores.

El análisis comparativo con los estándares de la SEPS, refleja un contexto desfavorable para “Oro Verde”, los indicadores se tornan por debajo del margen deseado existe una brecha notable que puede influir en la imagen de la cooperativa, pues demuestra deficiencia administrativa, operativa y contable. Si se analiza el promedio de los indicadores de rentabilidad de la SEPS para el año 2010 es de 1,96% y el promedio de indicadores de la Cooperativa es apenas 0,21%, “Oro Verde” está 7,02% menos que el promedio deseado.

El indicador rentabilidad sobre las ventas es aquel que presenta la mayor diferencia con el estándar, esto puede deberse a procesos o actividades duplicadas o repetitivas que generan costos y gastos innecesarios, falta de control en pérdidas y desperdicios que alteran los costos y gastos, no existen actividades de control interno para cada área, carecen de manuales de funciones y procesos que guíen el quehacer de la cooperativa, todas las debilidades encontradas en la evaluación de control interno influyen o inciden en la rentabilidad obtenida la final de cada periodo. Es importante que la administración tenga en cuenta esta información para la toma de decisiones acertada.

10.1.9 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son herramientas eficientes para prever alertas tempranas del grado de cumplimiento de los objetivos y anticipar tendencias y la relación entre productividad y rentabilidad. No es tarea fácil diseñar indicadores para cada empresa puesto que dependen de las metas planteadas por cada entidad al ser estos el objeto de estudio, las métricas empleadas

usualmente son los indicadores de eficiencia y eficacia. Para un análisis detallado de la eficiencia y eficacia de la Cooperativa “Oro Verde” a continuación se aplican indicadores de gestión:

Metas

Las metas proporcionadas por la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” se detallan a continuación:



Tabla 23 Objetivos Estratégicos

METAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”		
Meta	Objetivo	Indicadores de Control
Incrementar la utilidad en un 25%.	Obtener una utilidad del 25% sobre el nivel de ventas.	✓ Monto de Utilidad. ✓ Monto de Ventas
Optimizar los gastos operacionales.	Obtener un gasto de sueldos y salarios no mayor al 45% del total de gastos.	✓ Gasto sueldos y Salarios ✓ Gastos Totales
Incrementar las ventas	Lograr ventas en un 25% más referente al periodo anterior.	✓ Ventas del periodo actual. ✓ Ventas del periodo anterior.
Incrementar las unidades de transporte	Ampliar las unidades en un 15% antes de finalizar el periodo.	✓ Unidades al inicio del periodo. ✓ Unidades al final del periodo.
Incrementar las frecuencias de viajes	Ampliar el número de viajes en un 10% referente al periodo anterior.	✓ Número de viajes periodo actual. ✓ Número de viaje periodo anterior.

Fuente: Elaboración propia de los autores, información tomada de la Cooperativa “Oro Verde”.

Indicadores de gestión

Tabla 24 Indicadores de Gestión

 INDICADORES DE GESTIÓN 						
C COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA "ORO VERDE"						
Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Objetivo al que corresponde	Fórmula del Indicador	Reemplazo de fórmula	Resultado	Análisis
Eficacia	Incremento de utilidad	Obtener una utilidad del 25% sobre el nivel de ventas.	Monto de Utilidad / Monto de Ventas	\$4.100,11/\$7.225,00	11%	No se logró incrementar el 25% utilidad, en realidad la utilidad representa apenas el 11% sobre el nivel de ventas
Eficiencia	Optimización de gastos	Obtener un gasto de sueldos y salarios no mayor al 25% del total de gastos.	Gasto de sueldos y salarios / Gasto total del periodo	\$5.787,62/\$27.912,60	21%	El gasto de sueldos y salarios es de 21% sobre el gasto total, cumpliendo el objetivo que señala no sobrepasar el 25%.
Eficiencia	Incremento de ventas	Lograr ventas en un 25% más referente al periodo anterior.	Ventas periodo anterior - Ventas del periodo actual / Ventas del periodo anterior	\$37.225,00/\$50.000,00	-26%	No se logró el incremento del 25% de ventas respecto al periodo anterior, en realidad se redujo en un 26%.
Eficacia	Incremento de unidades	Ampliar las unidades en un 15% antes de finalizar el periodo	Unidades al final del periodo - Unidades a inicio del periodo / Unidades al final del periodo	38/36	-5%	La ampliación de unidades en el periodo no fue posible, el indicador presenta una disminución del 5%.
Eficacia	Incremento de viajes	Ampliar el número de viajes en un 10% referente al periodo anterior.	N° viajes periodo anterior - Unidades periodo actual / N° viajes periodo anterior	48/62	-23%	El incremento de viajes referente al periodo anterior no existió, fueron reducidos en un 23%. Concuarda reducción en ventas por consiguiente en el número de viajes.

Fuente: Elaboración propia de los autores, información tomada de la Cooperativa "Oro Verde".

Los indicadores de gestión reflejan si la empresa está siendo exitosa, si se están logrando las metas o en qué grado se cumplen, en este caso el objetivo de incremento de utilidad no se cumple puesto que del 25% requerido en el periodo estudiado alcanza apenas el 11%, el objetivo de optimización de gastos de sueldos y salarios se cumple existe apenas un 4% de llegar al límite de este costo, por ello requiere un estudio de optimización para mejores resultados, el objetivo de incremento de ventas no se cumple por el contrario se ha reducido en un 26% referente al periodo anterior, esto puede evidenciarse comparando y analizando los estados financieros especialmente en el de resultado del periodo actual vs el periodo anterior., el objetivo de incremento de unidades, e incremento de viajes no se cumplen existe una reducción del 5% y 23% respectivamente.

10.1.10 DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

“MODELO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (COSO III) COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ORO VERDE”, PERIODO 2019.

10.1.11 Antecedentes

El manual de funciones y procedimientos es una herramienta eficiente que debe estar presente en todas las empresas, sin importar su tamaño o actividad económica, puesto que brinda información eficiente y oportuna de las actividades que deben ser realizadas en cada área y la correlación que debe existir entre estas para alcanzar los objetivos con el uso optimizado de recursos, minimizando riesgos de errores, duplicidad de funciones y tareas logrando de esta manera maximizar la rentabilidad del negocio.

En la presente investigación se plantea la propuesta de manuales de funciones y procesos para áreas generales como es el departamento administrativo, contable y operativo, a fin que se tomen como referencia o punto de partida para documentar los procesos de la cooperativa.

10.1.12 Organigrama estructural de la cooperativa transporte pesado “Oro Verde”



Gráfico 28 Organigrama Estructural de "Oro Verde"
Fuente: Elaboración de los autores

En la presente investigación para el desarrollo de manuales de funciones y procesos se toma como referencia las áreas de gerencia, contabilidad y operaciones reflejadas en el organigrama. A fin de brindar ejemplos claros de funciones y actividades puntuales realizadas por la cooperativa en su vida cotidiana.

10.1.13 Manual de Funciones

Para ilustrar los manuales de funciones que se deben generar en la empresa, en el presente trabajo se detalla dos ejemplos como modelos para futuros procedimientos necesarios en la cooperativa de transporte de carga pesada Oro Verde:

Manual de Funciones Área Administrativa		Pág. 1 de 5
<p><i>Manual de Funciones para el Área Administrativa</i></p>  <p>Dirigido al:</p> <p>Gerente Asistente de Gerencia Junta de Socios</p>		
Elaborado por: Chiliquinga N. Vilma A. Toapanta G. Nelson M.	Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa	Fecha de Elaboración: 01-02-2021
Versión Primera		



Cargo: Gerencia

Departamento: Área Administrativa

Objetivo: Definir las funciones y actividades principales para el cargo de gerencia sirviendo de guía para el desarrollo de las actividades.

Descripción del cargo:

El gerente diseña y dirige eficientemente el proceso de dirección y planificación estratégica, formula las políticas necesarias para el óptimo funcionamiento de cada área de la cooperativa, aprueba y controla todas las operaciones a corto, mediano y largo plazo y es el responsable directo del resultado al final del ejercicio económico.

Requisitos para ocupar el cargo:

Educación:

Título mínimo de tercer nivel en carreras Comercial, Finanzas, Dirección de empresas, o a fines.

Experiencia:

Es necesario experiencia de por lo menos 2 años en áreas administrativas.

Elaborado por:
Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
01-02-2021

Versión Primera



Habilidades:

Las habilidades y capacidades que debe reunir el gerente de “Oro Verde” son las siguientes:

- ✓ Pensamiento crítico
- ✓ Autocontrol
- ✓ Creatividad
- ✓ Toma de decisiones estratégicas
- ✓ Capacidad de planificación
- ✓ Facilidad de negociación
- ✓ Liderazgo y trabajo en equipo
- ✓ Actuar ético y transparente.

Relaciones del cargo:

Las relaciones del cargo se dividen en internas y externas:

Internas:

- ✓ El gerente debe relacionarse con todas y cada una de las áreas o departamentos de la cooperativa.
- ✓ El gerente debe guardar especial relación con los socios de la cooperativa.

Elaborado por:

Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:

Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:

01-02-2021

Versión Primera



Externas :

El gerente al ser representante legal de la cooperativa debe relacionarse externamente con:

- ✓ Clientes y Proveedores
- ✓ Competencia
- ✓ Potenciales inversores

Funciones principales

- ✓ Ejercer la representación legal y judicial de la cooperativa.
- ✓ La gerencia es responsable de elaborar la planificación estratégica de cada periodo.
- ✓ El gerente será el responsable de elaborar la propuesta de políticas, reglamentos y código de ética.
- ✓ Será el responsable de convocar, presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias.
- ✓ Es responsable de crear los calendarios para asignación de fletes a los socios de forma equitativa.
- ✓ Debe administrar y supervisar a los empleados.
- ✓ Ser miembro activo en la toma de decisiones de carácter estratégico, económico y de inversión.
- ✓ Verificar que se dé mantenimiento, revisión técnica y mecánica a los vehículos.
- ✓ El gerente deberá firmar autorizando o aprobando los reportes de cada área.

Elaborado por:
Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
01-02-2021

Versión Primera



- ✓ El gerente será el responsable de la eficiencia administrativa, operativa y financiera.
- ✓ El gerente debe rendir cuentas cada año de su gestión y reportar mensualmente la marcha de la cooperativa.

Actividades principales

Las actividades principales que el gerente realiza son las siguientes:

- ✓ Asistir a eventos internos y externos en representación de la Cooperativa.
- ✓ Efectuar la planificación estratégica al final de cada periodo para el periodo siguiente.
- ✓ Convocar y asistir a todas las reuniones de carácter ordinario o extraordinario.
- ✓ Designar un orden o cronograma de distribución de viajes entre las unidades de carga existentes.
- ✓ Controlar el desempeño de los empleados.
- ✓ Asistir en la toma de decisiones con información real y eficiente de cada área.
- ✓ Revisar, verificar y aprobar las operaciones de ingresos o egresos de dinero.
- ✓ Recolectar y aprobar los reportes de cada área.
- ✓ Preparar y difundir la rendición de cuentas.
- ✓ Verificar el desempeño óptimo de la gestión administrativa, operativa y económica de la cooperativa.

Elaborado por:

Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:

Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:

01-02-2021

Versión Primera



*Manual de Funciones para el Área
Contable*



Dirigido al:


Contador
Asistente Contable

Elaborado por:
Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
01-02-2021

Versión Primera

<p align="center">Manual de Funciones Área Contable</p>		<p align="center">Pág. 2 de 4</p>
<p>Cargo: Contador/a</p> <p>Departamento: Área Contable - Financiera</p> <p>Objetivo: Definir las funciones y actividades principales para el cargo de contador/a sirviendo de guía para el desarrollo de las actividades.</p> <p>Descripción del cargo:</p> <p>El/a contador/a debe ser un profesional del área contable, con conocimientos sólidos en tratamiento contable, registro de actividades, preparación y difusión de estados financieros, guardando relación del hecho contable y fiscal.</p> <p>Requisitos para ocupar el cargo:</p> <p>Educación:</p> <p>Título mínimo de tercer nivel en Contabilidad, Finanzas o a fines.</p> <p>Experiencia:</p> <p>Es necesario experiencia de por lo menos 2 años en el área contable.</p> <p>Habilidades:</p> <p>Las habilidades y capacidades que debe reunir el contador/a de “Oro Verde” son las siguientes:</p>		
<p align="center">Elaborado por: Chiliquinga N. Vilma A. Toapanta G. Nelson M.</p>	<p align="center">Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa</p>	<p align="center">Fecha de Elaboración: 01-02-2021</p>
<p align="right">Versión Primera</p>		

Manual de Funciones
Área Contable



Pág.
3 de 4

- ✓ Razonamiento lógico e intuitivo
- ✓ Actuar ético y transparente
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Sociable
- ✓ Íntegro

Relaciones del cargo:

Las relaciones del cargo se dividen en internas y externas:

Internas:

- ✓ El/a contador/a debe guardar relación estrecha con todas y cada una de las áreas o departamentos de la cooperativa especialmente con el área administrativa.

Externas :

- ✓ Clientes
- ✓ Proveedores

Funciones principales

- ✓ Registrar los hechos económicos de la cooperativa en tiempo y forma.
- ✓ Preparar los comprobantes necesarios para el pago a proveedores.

Elaborado por:
Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

**Fecha de
Elaboración:**
01-02-2021

Versión Primera

Manual de Funciones
Área Contable



Pág.
4 de 4

- ✓ Llevar al día la contabilidad de la cooperativa con la documentación y sustentos legales correspondientes en cada operación.
 - ✓ Preparar los comprobantes necesarios para el pago a empleados.
 - ✓ Preparar los comprobantes necesarios para el pago a socios.
 - ✓ Conciliar la contabilidad con el tema fiscal.
 - ✓ Preparar los comprobantes y documentación necesaria para los desembolsos fiscales.
 - ✓ Llevar un registro del aporte deudas y pagos a socios.
 - ✓ Llevar un auxiliar de caja y bancos.
- Preparar y emitir los estados financieros legales.

Actividades principales

- ✓ Recolectar los documentos de sustento de cada operación y registrar inmediatamente.
- ✓ Archivar la documentación de respaldo de los movimientos económicos.
- ✓ Elaborar liquidaciones de pago para proveedores y rol de pago de empleados.
- ✓ Analizar el resultado de la contabilidad con las cifras tributarias.
- ✓ Emitir los comprobantes de pago para la liquidación fiscal.
- ✓ Emitir comprobantes de pago y cobro a socios, así como recibo de aportes realizados.
- ✓ Registrar movimientos de caja y banco.
- ✓ Estructurar y consolidar los estados financieros de cada periodo.

Elaborado por:
Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

**Fecha de
Elaboración:**
01-02-2021

Versión Primera

10.1.14 Manual de Procedimientos

Para ilustrar los manuales de procedimientos que se deben generar en la empresa en el presente trabajo se detalla dos ejemplos como modelos para futuros procedimientos necesarios en la cooperativa:

Manual de Procedimientos

Área Administrativa

Procedimiento Reuniones



Pág.
1 de 6

*Manual de Procedimientos para el Área
Administrativa*



Dirigido a:

Gerente
Junta de Socios
Socios
Secretaria

Elaborado por:

Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:

Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:

01-02-2021

Versión Primera

Manual de Procedimientos

Área Administrativa

Procedimiento Reuniones



Pág.

2 de 6

Objetivo general

Optimizar las actividades relacionadas al procedimiento de Asamblea General y ofrecer los lineamientos sobre los que se deben realizar las actividades directrices en este proceso.

Alcance

Sirve para enfatizar el procedimiento referente a Asamblea General el presente manual de procedimientos es de cumplimiento obligatorio del gerente y todo el personal involucrado en el procedimiento de reuniones.

Normativa a la que está sujeta

- ✓ Estatuto de la constitución de la Cooperativa
- ✓ Reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Reglamento Interno de la Cooperativa

Elementos del Control Interno a ser considerados

- ✓ Las políticas y procedimientos no han sido analizados ni evaluados.
- ✓ La información de la Cooperativa no se encuentra disponible en todo momento solo al final de cada semestre es presentada.
- ✓ Crear manuales de procedimientos que reflejen las actividades a seguir.
- ✓ Crear Flujograma que reflejen las actividades de los procesos a seguir.

Elaborado por:

Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:

Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:

01-02-2021

Versión Primera



Políticas Establecidas por la Cooperativa

- ✓ Las Asambleas Generales podrán ser de carácter ordinarias y extraordinarias.
- ✓ Las asambleas generales ordinarias se realizarán obligatoriamente al menos dos veces por año y serán convocadas por el gerente.
- ✓ La primera asamblea general ordinaria se realizara irrevocablemente durante el primer trimestre del año.
- ✓ La segunda asamblea general ordinaria se efectuará en la fecha que requiera la cooperativa.
- ✓ En las asambleas generales ordinarias se tratará el orden del día reflejado en la convocatoria con las ratificaciones aprobadas al inicio de la reunión.
- ✓ En la primera asamblea general se tratará exclusivamente la aprobación o desaprobación de informes económicos del periodo anterior y gestión del gerente, aprobación o desaprobación de estados financieros.
- ✓ La elección de directivos y/o exclusión de socios se efectuará mediante el voto secreto.
- ✓ Las asambleas generales extraordinarias serán convocadas con carácter de urgencia.
- ✓ En la asamblea general extraordinaria se tratará única y exclusivamente el orden del día reflejado en la convocatoria.
- ✓ Los votos favorables en asambleas ordinarias o extraordinarias serán de más de la mitad de los asistentes.

Elaborado por:

Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:

Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:

01-02-2021

Versión Primera



- ✓ El quórum requerido para instalar la asamblea ordinaria es mayoría absoluta es decir dos tercios del total de socios.
- ✓ El quórum requerido para una asamblea extraordinaria es mayoría simple es decir la mitad más uno del total de socios.

Responsabilidades

Gerente

- ✓ Planear y convocar con anticipación la asamblea general ordinaria / o extraordinaria.
- ✓ Presidir la asamblea general ordinaria.
- ✓ Brindar informes necesarios de acuerdo a la agenda de la reunión.
- ✓ Solicitar opiniones y votos de los presentes.
- ✓ Dirimir las votaciones en caso de que exista empate.

Secretaria

- ✓ Redactar el orden del día de la asamblea general ordinaria.
- ✓ Redactar la convocatoria de la asamblea sea ordinaria o extraordinaria y garantizar el envío a los socios en las fechas establecidas por ley.
- ✓ Constatación e instalación del quórum.
- ✓ Lectura del orden del día.
- ✓ Ceder la palabra y contar votos de los presentes.

Elaborado por:
Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
01-02-2021

Versión Primera

Área Administrativa
Procedimiento Reuniones



5 de 6

- ✓ Registrar por escrito y mediante grabaciones las posiciones de los socios y las decisiones o resoluciones que se adopten en las Asambleas.
- ✓ Elaborar las actas de asamblea.

Socios

- ✓ Recibir la convocatoria de la asamblea sea esta ordinaria o extraordinaria.
- ✓ Asistir a la asamblea en la fecha señalada y aprobación del orden del día.
- ✓ Dar su voto libre y voluntariamente y apoyar en la toma de decisiones.

Procedimientos relacionados a la Asamblea General (Ordinaria y Extraordinaria)

1. Planifica la Asamblea Ordinaria o Extraordinaria.	Gerente
2. Redacción de convocatoria y orden del día.	Secretaria
3. Envío de Convocatoria a la Asamblea en el tiempo previsto por la ley.	Secretaria
4. Confirmación de asistencia.	Socios
5. Constatación del quórum.	Secretaria
6. Lectura del orden del día.	Secretaria
7. Aprobación del orden del día.	Socios
8. Lectura del acta de la asamblea anterior.	Secretaria
9. Tratar temas del Orden del día.	Gerente
10. Toma de decisiones	Socios
11. Redacción del acta de asamblea.	Secretaria

Elaborado por:
Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

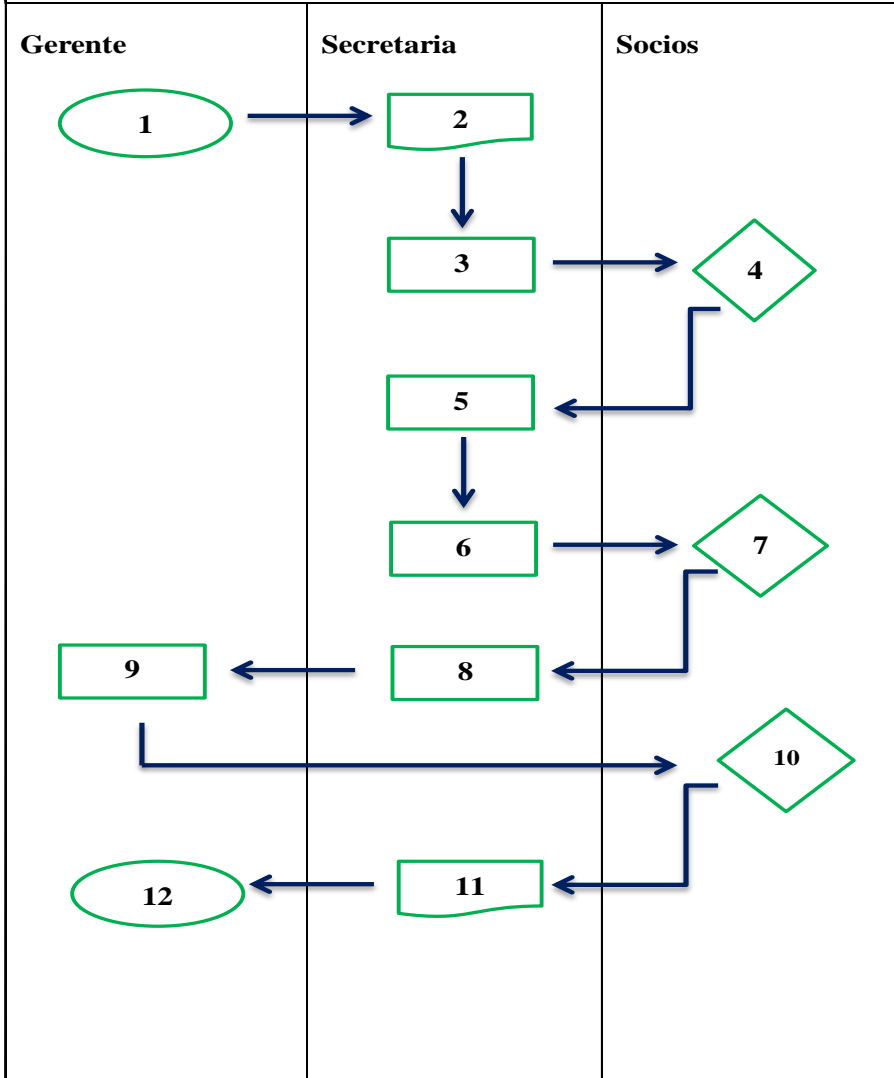
Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
01-02-2021

Versión Primera



Flujograma del procedimiento de Asambleas



Elaborado por:
 Chiliquinga N. Vilma A.
 Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
 Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
 01-02-2021

Versión Primera

Manual de Procedimientos

Área Contable

Procedimiento Arqueo de caja



Pág.

1 de 7

*Manual de Procedimientos para el Área
Contable*



Dirigido a:

Contador/a
Asistente Contable
Gerente

Elaborado por:

Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:

Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:

01-02-2021

Versión Primera



Objetivo general

Optimizar las actividades relacionadas al procedimiento de arqueo de caja y ofrecer los lineamientos sobre los que se deben realizar las actividades directrices en este proceso.

Alcance

Sirve para enfatizar el procedimiento referente al arqueo de caja el presente manual de procedimientos es de cumplimiento obligatorio para el contador/a, asistente contable, gerente y todo el personal involucrado en el procedimiento.

Normativa a la que está sujeta

- ✓ Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC)
- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- ✓ Reglamento Interno de la Cooperativa

Elementos del Control Interno a ser considerados


- ✓ Efectuar confirmaciones de la información contable.
- ✓ Realizar revisiones sorpresas al departamento contable.
- ✓ Revisar documentos de respaldo para las operaciones en especial las de mayor monto.
- ✓ Establecer actividades de control para el área administrativa, operativa y contable.

Elaborado por:
Chiliquinga N. Vilma A.
Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
01-02-2021

Versión Primera

<p align="center">Manual de Procedimientos Área Contable Procedimiento Arqueo de caja</p>		<p align="right">Pág. 3 de 7</p>
<p>Políticas Establecidas por la Cooperativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizarán revisiones sorpresas al área contable como el arqueo de caja. ✓ El responsable de efectuar el arqueo de caja será el gerente salvo casos fortuitos donde deberá ser delegado una persona ajena al área. ✓ El arqueo debe realizar se en presencia del revisor y el responsable del área contable. ✓ En caso de existir faltantes el dinero será descontado del sueldo del responsable del departamento contable. ✓ En el caso de existir sobrantes el dinero será registrado como otros ingresos de caja hasta identificar y verificar su origen. ✓ El arqueo de caja deberá efectuarse de forma semanal y sin previo aviso. ✓ Se debe elegir días y horarios distintos cada vez que se efectúe un arqueo de caja a fin de que no pueda ser premeditado. ✓ El gerente deberá estar presente todo el tiempo que dure el arqueo de caja. ✓ Se debe llevar un registro de los arqueos de caja efectuados con las firmas de responsabilidad respectivas. ✓ Las firmas del responsable del área contable y del gerente constarán en el acta de arqueo especificando el resultado obtenido de la revisión y las medidas a aplicar de ser el caso. 		
<p align="center">Elaborado por: Chilingua N. Vilma A. Toapanta G. Nelson M.</p>	<p align="center">Aprobado por: Econ. Carmen Ulloa</p>	<p align="right">Fecha de Elaboración: 01-02-2021</p>
<p align="right">Versión Primera</p>		



Responsabilidades

Gerente

- ✓ Efectuar la revisión de forma transparente y sorpresiva.
- ✓ Estar presente el tiempo que dure el arqueo.
- ✓ Verificar cualquier irregularidad.
- ✓ Determinar a situación faltante, sobrante o sin novedad.
- ✓ Tomar acciones oportunas de existir faltante o sobrante.
- ✓ Firmar como responsable del proceso.

Contador/a

- ✓ Disponibilidad del dinero de caja en todo momento.
- ✓ Efectuar el conteo del dinero de caja.
- ✓ Firmar el veredicto del arqueo.
- ✓ Aceptar las acciones correctivas en caso de faltante o sobrante.
- ✓ Firmar como responsable del departamento contable.

Procedimientos relacionados a la Asamblea General (Ordinaria y Extraordinaria)

1. Solicitar la revisión del efectivo y documentación de caja	Gerente
2. Contar el dinero y confirmar saldos	Contador/a
3. Confirma SalDOS	Gerente
4. Registra el proceso del arqueo en el formulario	Gerente
5. Si no existen novedades firma el formulario	Gerente/Contador/a

Elaborado por:
 Chilingua N. Vilma A.
 Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
 Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
 01-02-2021

Versión Primera



6. Existen novedades las registra en el formulario	Gerente
7. Recibe y acepta novedades	Contador/a
8. Determina las acciones a seguir en caso de faltante se descuenta del sueldo del responsable del área contable, en caso de sobrante se registra en ingresos de caja hasta identificar el origen del dinero.	Gerente
9. Acepta las acciones a seguir	Contador
10. Firman el formulario de arqueo	Gerente/Contador/a

Elaborado por:
 Chiliquina N. Vilma A.
 Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
 Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
 01-02-2021

Versión Primera



Formato del Formulario de arqueo de caja

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA "ORO VERDE"

Fecha _____ Hora de Inicio _____
 Responsable de caja _____ Hora del Final _____
 Responsable del Arqueo _____
 Saldo según libros _____

DETALLE DEL ARQUEO DE CAJA EN BILLETES

CANTIDAD	DENOMINACIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	Billete de \$1		
	Billete de \$5		
	Billete de \$10		
	Billete de \$20		
	Billete de \$50		
	Billete de \$100		

TOTAL DE DINERO EN BILLETES

DETALLE DEL ARQUEO DE CAJA EN MONEDAS

CANTIDAD	DENOMINACIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	Moneda de \$0,01		
	Moneda de \$0,05		
	Moneda de \$0,10		
	Moneda de \$0,25		
	Moneda de \$0,50		
	Moneda de \$1,00		

TOTAL DE DINERO EN MONEDAS

DETALLE DE COMPROBANTES DE EGRESO DE CAJA

FECHA	DENOMINACIÓN	NÚMERO	VALOR

TOTAL DE EGRESOS

TOTAL DE EFECTIVO EN BILLETES
TOTAL DE EFECTIVO EN MONEDA
TOTAL DE EGRESOS
TOTAL CON SUSTENTO
SALDO CONTABLE DE CAJA
SOBRANTE O FALTANTE

Doy fe que los valores expuestos en este formulario fueron registrados en mi presencia y se efectuó el procedimiento adecuado.

GERENTE

CONTADOR/A

Elaborado por:
 Chilingua N. Vilma A.
 Toapanta G. Nelson M.

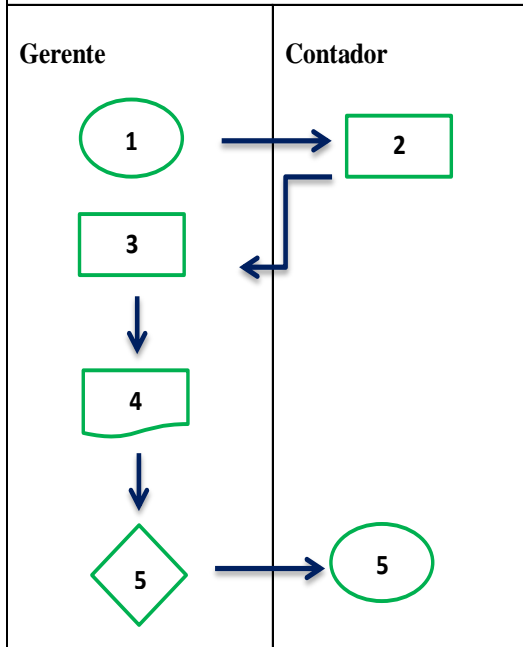
Aprobado por:
 Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
 01-02-2021

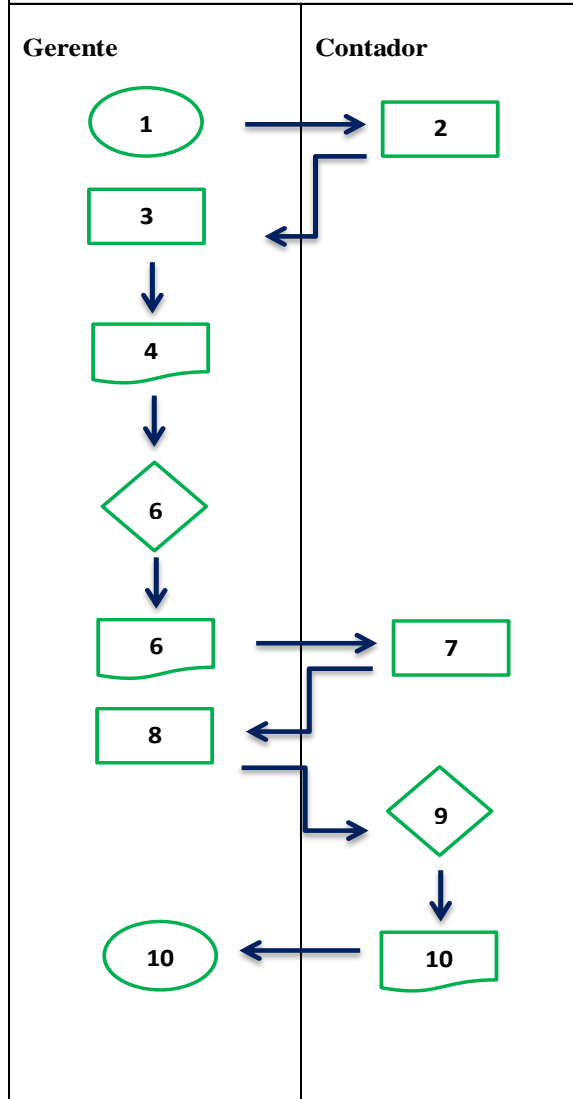
Versión Primera



Flujograma Procedimiento Arqueo de Caja
 sin Novedades



Flujograma Procedimiento Arqueo de Caja
 Con Novedades



Elaborado por:
 Chilingua N. Vilma A.
 Toapanta G. Nelson M.

Aprobado por:
 Econ. Carmen Ulloa

Fecha de Elaboración:
 01-02-2021

Versión Primera

11 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1 Conclusiones

- Luego de analizar información relevante se determinó que la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, pertenece a las cooperativas no financieras de servicio de transporte, por su estructura económica pertenece a las cooperativas de nivel 1 según los criterios de segmentación de la (SEPS).
- La evaluación mediante la metodología COSO III, se tornó como una herramienta óptima en la verificación de la estructura y funcionamiento del control interno de la cooperativa “Oro Verde”, permitió identificar debilidades e inconsistencias con la medición del nivel de riesgo y confianza mismo que para el componente 1 Ambiente de control fue de 61,54% y 38,46%, para el componente 2 Evaluación del riesgo 65,22% y 34,78%, para el componente 3 Actividades de Control 76,93% y 23,07%, para el componente 4 Sistemas de Información y Comunicación 72,73% y 27,27% y para el componente 5 Supervisión 85,72% y 14,28% respectivamente. El riesgo promedio general es del 72,43% y la confianza promedio 27,57%, la identificación temprana de riesgos ofrece información eficiente para la toma de decisiones y formulación de estrategias a fin de lograr un sistema de control interno robusto que reduzca el riesgo de fraudes, de pérdidas de activo y el uso inadecuado de recursos que al final incrementan los costos y gastos afectando el resultado del ejercicio y por ende la rentabilidad del negocio.
- Luego de evaluar y comparar los ratios de rentabilidad aplicados a los estados financieros de la cooperativa versus los indicadores proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se identificó que la compañía tiene un promedio de rentabilidad del 0,21%, el promedio de la SEPS es del 1,96%, la rentabilidad de “Oro Verde” se encuentra 1,76% por debajo de lo establecido como ideal para las cooperativas del sector 1. Además, se aplicó indicadores de gestión que reflejan la falta de eficiencia y eficacia en algunos factores como las ventas que no presentaron incremento sino una reducción significativa del 26% referente al periodo anterior y el incremento de unidades de transporte y del número de viajes que también reflejo reducción del 5% y 23%

respectivamente, esto se relaciona con la falta de control en los diferentes componentes que influyen en el funcionamiento y resultado de cada periodo.

- Los manuales de funciones y manuales de procedimientos planteados se tornan como ilustración para la cooperativa para futuras investigaciones, para efecto se desarrolló dos manuales de funciones uno para el área administrativa y uno para el área contable, también se crearon dos manuales de procedimientos específicos el primero para el área de gerencia con el procedimiento de asambleas generales y el segundo para el área contable con el proceso de arqueo de caja, cada uno posee las características, lineamientos y actividades indispensables así como los responsables, la relación y secuencia de estas tareas se representaron gráficamente mediante Flujograma.

11.2 Recomendaciones

- Es propicio que la administración se informe y adopte las estrategias de impulso y desarrollo que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria propone para el segmento al que pertenece en fin de contribuir al desarrollo empresarial y lograr escalar al segmento del nivel 2.
- Se recomienda que la gerencia emplee la información proporcionada en el informe de evaluación de control interno donde se detalla el nivel de riesgo y confianza de cada componente y el riesgo y confianza promedio de la cooperativa a fin de emplear estos datos para efectuar toma de decisiones orientadas a mitigar los riesgos presentes y realice futuras evaluaciones para verificar que se esté dando respuesta adecuada a los riesgos identificados.
- Es recomendable que la Administración realice análisis y comparación de indicadores aplicados a los estados financieros de “Oro Verde” con los establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria al final de cada periodo, de esta manera verificará que el índice de rentabilidad se incremente o a su vez podrá tomar decisiones estratégicas preventivas.
- Sería favorable que la gerencia incorpore los manuales de funciones y procedimientos propuestos para el área administrativa y contable y realice futuras investigaciones para

complementar estos manuales para cada área, puesto y procedimientos a fin de brindar documentos que sirven de guía para todo el personal en la ejecución de actividades cotidianas, en fin de minimizar errores, actividades duplicadas y repetitivas optimizando de esta manera el uso de recursos.

12 IMPACTOS

12.1 Técnico

La aplicación de COSO III en la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades, además genera un modelo de aplicabilidad a las diferentes cooperativas de transporte en la ciudad.

12.2 Económico

El desarrollo del transporte es considerado como sinónimo de riqueza, progreso y como un bien en sí mismo que se debe potenciar, la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde con la aplicación de las recomendaciones emanadas en el Informe de Control Interno se beneficiará económicamente ya que reducirá las tareas repetitivas que se generan en la institución, por otra parte, sus clientes obtendrán mejores infraestructuras y de mayor calidad, medios de transporte potentes y rápidos, y mayor volumen de servicios de transporte que facilite el desplazamiento de personas y mercancías.

12.3 Ambiental

La contradicción que existe entre el crecimiento ilimitado del transporte pesado y el medio ambiente tiene su máxima expresión en la ruptura del equilibrio ecológico, es por eso que la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Oro Verde puede pensar en un ecosistema urbano, donde el perfeccionamiento de la organización del tráfico con la construcción de vías secundarias compartan mayor dispersión de la carga contaminante, aliviando esa carga en puntos concretos de la ciudad, disminuyendo los gases tóxicos.

12.4 Social

El transporte de carga pesada tiene un reflejo social de gran trascendencia y que afectan de manera directa a la salud de los seres humanos. Entre ellos se encuentran los accidentes producidos por el tráfico, la ocupación del suelo y la segregación espacial y social, la Cooperativa de Transporte de Carga Pesado Oro Verde a través de sus planes de mejora continua pretende conseguir una ciudad habitable donde existan multiusos que eviten desplazamientos innecesarios en la medida de lo posible.

13 PRESUPUESTO

Tabla 25 Presupuesto del Proyecto

Objetivos	FUENTE DE FINANCIAMIENTO			Total
	Internas			
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Objetivo 1				
Evaluar el control interno mediante el cuestionario basado en el modelo COSO III, estableciendo el nivel de riesgo y confianza.				\$160,00
Actividades				
Actividad 1: Diseño y aplicación del cuestionario de control interno por componentes para la empresa.	\$100,00			
Actividad 2: Análisis e interpretación del control interno.	\$60,00			
Objetivo 2				
Determinar la situación económica financiera de la empresa Oro Verde mediante los indicadores de rentabilidad.				\$220,00
Actividades				
Actividad 1: Aplicación de ratios financieros y de rentabilidad.	\$120,00			

Actividad 2: Análisis de resultados. \$100,00

Objetivo 3

Comparar los ratios financieros de la Cooperativa Transporte de Carga Pesada “Oro Verde” vs los del sector establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. **\$150,00**

Actividades

Actividad 1: Comparación de ratios o indicadores de rentabilidad en la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”. \$150,00

Objetivo 4

Proponer un manual de funciones y procedimientos para la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”. **\$400,00**

Actividades

Actividad 1: Crear manuales de funciones y procedimientos para la cooperativa de Transporte de Carga Pesada “Oro Verde”. \$ 400

Total **\$930**

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Para la elaboración y aplicación de cuestionarios se empleó \$100,00 y para el análisis e interpretación de datos \$60,00 estos rubros se desglosan de la siguiente manera: gastos de internet \$40,00, impresión \$35,00, gasto de transporte \$40,00 y viáticos \$20,00, uso de computador \$25,00.

En la aplicación de ratios financieros se empleó \$120,00 y en el análisis de resultados \$100,00, estos rubros corresponden a guías de ratios de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria \$75,00, internet \$40,00, impresión \$45,00, calculadora \$25,00, transporte y viáticos \$35,00.

Referente a la comparación de ratios financieros e indicadores de gestión fueron necesarios \$150,00 monto conformados por internet \$40,00, impresiones \$25,00, uso del computador \$25,00, guía de indicadores de gestión \$25,00, transporte y viáticos \$35.00.

Para la creación de manuales incurrió un gasto de \$400,00, valor estimado por internet \$80,00, impresiones \$35,00, uso del computador \$65,00, transporte y viáticos recolección de información \$ 170,00, gastos varios \$50,00.

14 BIBLIOGRAFÍA

- Pérez Jaramillo, C. M. (2015). Los indicadores de gestión. Recuperado el 22 de 02 de 2021, de Soporte.Cía.Ltda:
<https://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>
- Amador Galán , M. (27 de 04 de 2009). El cuestionario en la investigación . recuperado el 27 de 01 de 2021, de metodología de la investigación :
<http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Arrieta, E. (2017). Método inductivo deductivo . recuperado el 27 de 01 de 2021, de diferenciador :
<https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=tanto%20el%20m%20c3%a9todo%20inductivo%20como,en%20la%20producci%20de%20conocimiento.>
- Asociación Española de Calidad. (2015). Gestión de riesgo coso. gestión de riesgos empresariales, 2.
- Azula Pérez, e., & Guevara Zamora, j. (2018). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa transportes Acuario Sac. para los periodos 2016 - 2017. recuperado el 05 de 09 de 2020, de repositorio Universidad Privada del Norte :
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14841/azula%20p%20c3%a9rez%20elizabeth%20-%20guevara%20zamora%20justino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bolivia . (13 de 11 de 2017). ¿Para qué sirve el diagnóstico en la investigación? recuperado el 27 de 01 de 2021, de marka investigación :
<https://markainvestigacion.wordpress.com/2017/11/13/para-que-sirve-el-diagnostico-en-la-investigacion/#:~:text=el%20diagn%20corresponde%20a%20la,de%20%20los%20hechos%20o%20situacion.>

- Caicedo Revelo , m. j. (2017). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa "mil y una llantas" de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. recuperado el 26 de 01 de 2021, de repositorio uniandes : <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6531/1/tuaexcomcya023-2017.pdf>
- Castillo Martínez, d. (2016). Procesos financieros y su incidencia en la rentabilidad de la compañía de transporte pesado transarías s.a. recuperado el 05 de 09 de 2020, de repositorio UTA: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19832/1/3264ig.pdf>
- Chicaiza Zapata, a. (06 de 2015). Auditoría de gestión a la compañía de transporte de carga pesada, hgm asociados s.a., ubicado en la parroquia guajalo del cantón quito, provincia de pichincha, al periodo de 01 de enero al 31 de diciembre del 2012. recuperado el 05 de 09 de 2020, de repositorio utc : <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2487/1/t-utc-00021.pdf>
- Cordero Ronquillo , K. Y., & Castillo Arriola , c. m. (2016). "El control interno como herramienta para mejorar la rentabilidad en imedcorp s.a.". recuperado el 26 de 01 de 2021, de repositorio ug Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10599/1/e1%20control%20interno%20como%20herramienta%20para%20mejorar%20la%20rentabilidad%20en%20imedcorp%20s.a%20%281%29.pdf>
- Cruz lezama, o. (11 de 2017). Indicadores de gestión. recuperado el 22 de 02 de 2021, de Universidad para la Cooperación Internacional: <https://www.ucipfg.com/repositorio/mlga/mlga-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf>
- De La Hoz Suárez, B., Ferrer , M., & De La Hoz Suárez, a. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en maracaibo*. revista de ciencias sociales (rcs), 93-99.
- E-ducativa. (2018). La empresa y el empresario . recuperado el 06 de 09 de 2020, de e-ducativa: <http://e->

educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2764/html/15_objetivos_de_la_empresa.html

Edumed. (2015). Enfoque cualitativo. recuperado el 27 de 01 de 2021, de edumed: https://www.edumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html

Ger Enriquez , S. (2015). Aplicación de un sistema de control interno aplicando caso ii para la compañía de transporte pesado transurgint s.a. ubicada en la Provincia del Carchi, Cantón Tulcán de Republica del Ecuador. recuperado el 06 de 09 de 2020, de repositorio Universidad Central del Ecuador : <http://200.12.169.19/bitstream/25000/8485/1/t-uce-0003-ca037-2015.pdf>

Huayta Ramírez , P. L. (2017). El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del distrito de ventanilla, 2015 . recuperado el 26 de 01 de 2021, de repositorio Académico Usmp : http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3841/quispe_oaj.pdf?sequence=1&isallowed=y

Mafla Arteaga , G. J. (2016). Métodos de evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado express de la sierra —Sierrcarrex s.a. de la Ciudad de Quito. recuperado el 04 de 09 de 2020, de repositorio Uniandes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3918/1/tuicya034-2016.pdf>

Montagud Rubio , N. (2015). Los 12 tipos de técnicas de investigación: características y funciones. recuperado el 27 de 01 de 2021, de psicología y mente: n

Morelos Gómez , J., Fontalvo Herrera, T. J., & De La Hoz Granadillo, E. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. entramado, 18-20.

Peñañiel , M., & Pullupaxi, X. (02 De 2020). Diseño de un sistema de control interno en la empresa de servicios was albán ltda. de la Ciudad Latacunga . recuperado el 04 de 09 de 2020, de repositorio UTC: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5785>

Prieto Morales, D. F. (2014). Transporte de carga pesada. recuperado el 07 de 09 de 2020, de slideshare Universidd Militar Nueva Granada: <https://es.slideshare.net/diegoprieto66/transporte-de-carga-pesada>

Pymes Y Autónomos . (2016). En que consiste el roe y para que sirve. recuperado el 01 de 2021, de salmon: <https://www.pymesyautonomos.com/administracion-finanzas/en-que-consiste-el-roe-y-para-que-sirve#:~:text=el%20indicador%20financiero%20m%3%a1s%20preciso,de%20remunera r%20a%20sus%20accionistas>.

Questionpro. (2016). Investigación de campo . recuperado el 27 de 01 de 2021, de questionpro: <https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html#:~:text=la%20investigaci%3%b3n%20de%20campo%20es,personas%20en%20su%20entorno%20natural>.

Sánchez , L. (2018). Definición de empresas y su clasificación . recuperado el 07 de 09 de 2020, de academia.edu: https://www.academia.edu/7535000/definicion_de_empresa_y_su_clasificaci%3%93n

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (02 De 2013). Boletín trimestral un vistazo del sector cooperativo por segmentos y niveles. recuperado el 12 de 2020, de seps: https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/bolet%3%adn%20trimestral%2024_04_2013_final.pdf/68b53d50-3a0d-461a-8bd9-bbad0c5589a6

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (10 De 05 De 2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. recuperado el 18 de 11 de 2020, de seps: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf

Tesis Plus. (2021). Investigación descriptiva según autores . recuperado el 27 de 01 de 2021, de tesis plus : <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>

- Tovar Córdoba, J., Pérez Acosta, A., & Rodríguez Del Castillo, A. (2016). El concepto de personalidad de la empresa: antecedentes conceptuales y examen crítico. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, 17.
- Velázquez, L. (2016). Metodología de la investigación. (R. Prometeo, Ed.) Táchira, Venezuela: Universidad Experimental de Táchira.
- Web Escolar . (2014). Definiciones de investigación cuantitativa por varios autores . Recuperado el 27 de 01 de 2021, de Web Escolar: <https://www.webscolar.com/definiciones-de-investigacion-cuantitativa-por-varios-autores>
- WordPress. (2011). Definición del servicio de transporte de carga. Recuperado el 07 de 09 de 2020, de WordPress: <https://transportedecargadepits.wordpress.com/2011/09/29/definicion-del-servicio-de-transporte-de-carga/>
- Yépez De la Portilla, K. A. (2018). Control interno basado en el caso iii, a los procesos de gestión del área financiera del concesionario imbauto de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. Recuperado el 07 de 09 de 2020, de Universidad Técnica del Norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8012/1/PG%20625%20TESIS.pdf>

15 ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida docente tutora

CURRICULUM VITAE

1.- DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS: Carmen Isabel Ulloa Méndez

FECHA DE NACIMIENTO: 07 de Marzo de 1985

CEDULA DE CIUDADANÍA: 120587164-1

ESTADO CIVIL: Soltera

NÚMEROS TELEFÓNICOS: 052761-121 0992380487

E-MAIL: carmen.ulloa@utc.edu.ec

carmen.u@hotmail.com



2.- FORMACIÓN ACADÉMICA

PREGRADO:

- Economista con Mención en Gestión Empresarial Especialización Finanzas.
 - Escuela Superior Politécnica Del Litoral – ESPOL
- Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.
 - Universidad Católica Santiago de Guayaquil - UCSG

POSGRADO:

- Diploma Superior En Tributación
 - Técnica Particular De Loja - UTPL
- Magíster En Contabilidad y Auditoría
 - Universidad Técnica Estatal De Quevedo – UTEQ
- Estudiante PhD. en Economía Aplicada (*Egresada*)
 - Universidad Católica Andrés Bello - UCAB

4.- EXPERIENCIA LABORAL

- **2011 – Act. Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná - UTC**
Cargo: Docente Universitaria.

Funciones: Docente- Investigador.

Subdirectora Académica Ext. La Maná

Tutora de Carrera.

Coordinadora de Carrera de Ingeniería Comercial,

- **2009-2011 REYBANPAC S.A.**
Cargo: Auditor de Zona.
Función: Ejecución de Auditorías.
- **2008-2009 AGRILERTORA S.A. - AGRÍCOLA LERJUEZ S.A.**
Cargo: Asistente Contable – Administrativa.
Función: Nóminas, pagos, declaraciones, conciliaciones bancarias, etc.

6.-PONENCIA

- PONENTE en el V CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, Estimación de distancias Indoor basado en la intensidad de la señal bluetooth (RSSI) mediante el uso del sistema Android. Dic./2020.
- Conferencia ponencia: La Influencia de la Auditoría Financiera. Universidad Técnica de Cotopaxi. Mayo/2019
- Ponente I Congreso Internacional Santo Domingo Investiga, tema? Análisis de pobreza, desigualdad y crecimiento en el Ecuador 2009-2017. Oct./2018.
- II Congreso Internacional De Investigación Científica UTC-La Maná. “Percepción de los consumidores sobre Hortalizas Orgánicas”. Enero 2017.
- IV Simposio Latino Americano De Producción Animal. “Percepción de los consumidores sobre Hortalizas Orgánicas”. ALPA. Noviembre de 2014.
- VI Congreso Sudamericano de Agronomía. “Comportamiento Agronómico de hortalizas col verde, col morada con dos tipos de fertilizantes”. Quito. Julio 2014.

Anexo 1. Hoja de vida estudiantes

CURRÍCULUM VITAE

DATOS PERSONALES:

Nombres : Vilma Alexandra
Apellidos : Chiliquina Ninasunta
N° Cédula : 050408180-3
Fecha de Nacimiento : 03/05/1997
Correo Electrónico : vilma.chiliquina1803@utc.edu.ec
Lugar de Nacimiento : Cotopaxi, La Maná
Nacionalidad : Ecuatoriana
Estado civil : Soltera
Celular : 0985762803
Dirección : La Maná



ESTUDIOS REALIZADOS:

Primaria : Escuela Fiscal Mixta “Tilipulo”
Secundaria : Colegio Técnico Rafael Vásquez Gómez
Superior : Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- ✓ Certificado de operadores de Sistemas de Computación
- ✓ I Jornadas de Contabilidad y Auditoría Para Empresas de Economía Popular Y Solidaria UTC-La Maná 2017
- ✓ II Jornadas de Contabilidad y Auditoría Sector Productivo Comercial y Financiero UTC-La Maná 2018

REFERENCIAS PERSONALES:

Ing. Mery Guanin 0985004596
Ing. Carmen Chiliquina 0969599153

CURRÍCULUM VITAE



NOMBRES Nelson Miguel
APELLIDOS Toapanta Guanoquiza
DOCUMENTO DE IDENTIDAD 0504449574-8
FECHA DE NACIMIENTO 15 de noviembre 1995
LUGAR DE NACIMIENTO COTOPAXI/LA MANA/LA MANA
ESTADO CIVIL Soltero
DIRECCIÓN La Maná
TELÉFONOS 0959886910
E-MAIL nelson.toapanta5748@utc.edu.ec

1 ESTUDIOS REALIZADOS

ESTUDIOS SECUNDARIOS: Colegio Instituto Tecnológico Superior La Mana .
Bachillerato en Contabilidad y Auditoría.

ESTUDIOS PRIMARIOS: Escuela Concejo Provincial de Cotopaxi

UNIVERSITARIOS: Universidad Técnica De Cotopaxi.
Estudio: Ingeniería En Contabilidad y Auditoría.

Anexo 3. Formato de cuestionario de control interno por componentes

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODOLOGÍA COSO III						
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”						
COMPONENTE 1 AMBIENTE DE CONTROL						
La información que proporcione en el presente cuestionario permitirá evaluar el Sistema de Control Interno de la Compañía. Por favor responda con sinceridad.						
N°	Pregunta	Respuestas		Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No			
<i>Principio 1 “Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos”</i>						
Puntos de enfoque						
1	¿Existe un código de ética en la compañía?					
2	¿El código de ética se ha difundido y es conocido a cabalidad por los integrantes de la compañía?					
3	¿En el código de ética están definidas con claridad las consecuencias o acciones disciplinarias que podría ocasionar un acto indebido?					
4	¿Se evalúa anualmente el conocimiento que posee el personal referente al código de ética interno?					
5	¿Existen normas que regulen la relación entre empleados?					
6	¿Existe un protocolo de atención al cliente que contemple los valores que se deben contemplar desde que se recibe el requerimiento hasta la entrega de la carga?					
<i>Principio 2 “Ejerce responsabilidad de supervisión”</i>						
Puntos de enfoque						
7	¿Existen responsables de supervisar cada proceso de la compañía?					
8	¿Los responsables de supervisar los procesos poseen los conocimientos, actitudes y					

	sapiencias necesarias para ejercer dicha responsabilidad?
9	¿Los responsables de supervisar poseen independencia moral y no tienen relaciones sentimentales o personales con los involucrados?
10	¿Se ha establecido un procedimiento para que el supervisor reporte alguna situación inesperada o indebida?
11	¿Las personas que tienen asignada la responsabilidad de supervisar son ajenas a la toma de decisiones?
<i>Principio 3 “Establece estructura, autoridad y responsabilidad”</i>	
12	¿Existe un organigrama estructural y funcional en la compañía?
13	¿Existe un Flujograma de procesos documentado y difundido entre los miembros?
14	¿La compañía se encuentra estructurada de forma que se aprecie claramente las líneas de autoridad?
15	¿La estructura de la empresa refleja claramente las relaciones jerárquicas y funcionales?
16	¿Existen líneas de comunicación definidas en la compañía?
<i>Principio 4 “Compromiso con la competencia profesional de los empleados de la Compañía”</i>	
17	¿Existe en la compañía un protocolo de reclutamiento y selección del personal?
18	¿Existen manuales de procesos y funciones que contemplen cada cargo de la compañía??
19	¿En los manuales los cargos se encuentran debidamente

	definidos con el perfil, capacidades, competencia o habilidades necesarias para cada puesto?
20	¿Para el reclutamiento de choferes se verifica que cuente con los documentos legales exigidos?
21	¿Se evalúa periódicamente las capacidades de los empleados, choferes, etc. con el fin de actualizar los conocimientos para ofrecer un servicio de calidad?
22	¿Cuándo ingresa un socio nuevo, o se contrata algún empleado o chofer se le capacita adecuadamente dejando constancia en un documento por escrito donde consten firmas de responsabilidad?
23	¿Se actualiza y capacita constantemente a los socios y empleados a fin de mejorar los procesos en busca de la mejora continua?
<i>Principio 5 “Hacer cumplir con la responsabilidad”</i>	
24	¿Se verifica el cumplimiento de las responsabilidades asignadas en cada cargo verificando su pertinencia con los manuales de funciones y procesos?
25	¿Se verifica que el servicio sea prestado con responsabilidad y entregado en el tiempo y forma acordada?
26	¿Los viajes son asignados de forma responsable procurando brindar las mismas oportunidades a cada uno de los socios?
TOTAL	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODOLOGÍA COSO III**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”****COMPONENTE 2 EVALUACIÓN DE RIESGOS**

La información que proporcione en el presente cuestionario permitirá evaluar el Sistema de Control Interno de la Compañía. Por favor responda con sinceridad.

Principio 6 “Especifica objetivos relevantes”

N°	Pregunta	Respuestas		Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No			
27	¿La empresa posee objetivos empresariales definidos claramente?					
28	¿Se han trazado objetivos de rentabilidad?					
29	¿Los objetivos de rentabilidad han sido difundidos entre los socios?					
30	¿Se evalúa en cada periodo el grado de alcance de los objetivos de rentabilidad?					
31	¿Si los objetivos de rentabilidad no se han logrado en tiempo y forma se plantea estrategias, medidas o acciones de mejora?					
<i>Principio 7 “Identifica y analiza riesgos”</i>						
32	¿En la compañía se evalúa periódicamente los riesgos en todos los niveles administrativo, operativo y contable?					
33	¿Los objetivos de la empresa se establecen teniendo en cuenta los riesgos inherentes?					
34	¿Si se identifica algún riesgo se toman las medidas preventivas o correctivas necesarias para hacer frente y proteger la integridad de las operaciones?					
35	¿Existe especial cuidado con los riesgos del área operativa puesto que puede afectar directamente lo financiero?					

36	¿Se presta especial atención a los riesgos residuales luego de haber ejecutado las acciones de respuesta?
37	¿Conoce la metodología COSO III y los tipos de respuesta que puede dar a los riesgos según esta metodología?
<i>Principio 8 “Evalúa el riesgo fraude”</i>	
38	¿Conoce que es un fraude y la metodología del triángulo del fraude?
39	¿Existen controles permanentes establecidos para minimizar el riesgo de fraude como firmas de autorización, etc.?
40	¿Existe un especial cuidado en los reportes financieros recibidos de contabilidad?
41	¿Se realizan revisiones sorpresas al departamento contable financiero?
42	¿Todos los pagos son autorizados por la gerencia?
43	¿Existe control riguroso de las entradas y salidas de dinero con los documentos de respaldo legales?
44	Si se identifica alguna situación irregular ¿Se da seguimiento hasta comprobar que no exista fraude alguno?
45	Al final del periodo ¿se rinde cuenta a los socios de la compañía de forma clara y comprensible, reflejando todas las operaciones con los respaldos suficientes?
<i>Principio 9 “Identifica y analiza cambios importantes”</i>	
46	¿Se identifica oportunamente los cambios en la estructura organizativa, en la jerarquía o en los puestos de trabajo?

47	¿Se presta atención a los cambios que pudiera haber en la cultura organizacional orientada a maximizar la productividad, la satisfacción y bienestar del cliente?
48	¿Se analiza y comunica oportunamente algún cambio departamental o de RRHH?
49	¿Si existe algún cambio tecnológico se capacita y actualiza a todo el personal?
TOTAL	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODOLOGÍA COSO III**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”****COMPONENTE 3 ACTIVIDADES DE CONTROL**

La información que proporcione en el presente cuestionario permitirá evaluar el Sistema de Control Interno de la Compañía. Por favor responda con sinceridad.

Principio 10 Selecciona y desarrolla actividades de control

N°	Pregunta	Respuestas		Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No			
50	¿La compañía cuenta con actividades de control para cada área o proceso?					
51	¿Se evalúa periódicamente la eficacia de las actividades de control existentes?					
52	¿Si se identifica alguna falencia se reestructura las actividades de control necesarias?					
53	¿Se realizan evaluaciones sorpresas para asegurar el cumplimiento de las actividades de control en cada área de la compañía?					
54	¿Se han establecido actividades de control riguroso en el área operativa y contable?					
55	¿Las actividades de control son flexibles de modo que se pueda modificar, eliminar o incorporar algunas actividades inmediatamente cuando la situación así lo requiera?					
<i>Principio 11 Selecciona y desarrolla controles generales de tecnología</i>						
56	¿Existen controles en el uso de tecnología en los diferentes departamentos?					

57	¿La gerencia busca permanentemente la adquisición y desarrollo de nueva tecnología?
58	¿Cuándo se adquiere nueva tecnología las actividades de control para su uso son actualizadas en conjunto?
<i>Principio 12 Se implementa a través de políticas y procedimientos</i>	
59	¿Las actividades de control son implementadas a través de políticas?
60	¿Existen políticas internas documentadas?
61	¿Las políticas y procedimientos existentes son evaluados constantemente?
62	¿Si se identifica alguna controversia entre las políticas y procedimientos se analiza minuciosamente la reestructuración de las mismas?
TOTAL	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODOLOGÍA COSO III**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”****COMPONENTE 4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La información que proporcione en el presente cuestionario permitirá evaluar el Sistema de Control Interno de la Compañía. Por favor responda con sinceridad.

Principio 13 Usa información relevante

N°	Pregunta	Respuestas		Pond.	Calif.	Observaciones
		Si	No			
63	¿Existen canales de comunicación claramente definidos?					
64	¿Se utiliza tecnología adecuada para que los sistemas de información sean eficientes?					
65	¿La información de la empresa está disponible y es comprensible para los socios?					
66	¿Se verifica la autenticidad, pertinencia y relevancia de la información de cada nivel de la empresa?					
67	¿La toma de decisiones se realiza en base a información verificada y relevante?					

Principio 14 Comunica internamente

68	¿Existen líneas de comunicación interna claramente identificadas y difundidas?					
69	¿Se comunica oportunamente la información pertinente a cada área?					
70	¿Los medios de comunicación garantizan la integridad, veracidad y pertinencia de la información circulante?					

Principio 15 Comunica externamente

71	¿Existen líneas y protocolos de comunicación externa?					
----	---	--	--	--	--	--

72	¿La información que se recoge externamente es verificada?
73	¿Se verifica la autenticidad de la información proyectada hacia los grupos externos de interés como proveedores, clientes, competencia, etc.
TOTAL	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO METODOLOGÍA COSO III

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “ORO VERDE”

COMPONENTE 5 SUPERVISIÓN

La información que proporcione en el presente cuestionario permitirá evaluar el Sistema de Control Interno de la Compañía. Por favor responda con sinceridad.

Principio 16 Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

N°	Pregunta	Respuest		Pond.	Calif.	Observaciones
		as	as			
		Si	No			
74	¿La gerencia realiza evaluaciones continuas del estado del control interno para retroalimentar la eficacia del mismo?					
75	¿Existen parámetros de evaluación previamente establecidos que contribuya a diagnósticas el grado de aplicación y redefinir aquellos aspectos que requieran algún ajuste?					
76	¿Las evaluaciones son realizadas por personas capacitadas con el conocimiento necesario y ajeno al área evaluada?					
77	¿Se da seguimiento al proceso de evaluación de cada departamento?					
<i>Principio 17 Evalúa y comunica deficiencias</i>						
78	¿Las deficiencias, inconsistencias, riesgos o errores encontrados son comunicados oportunamente?					

79	¿Las deficiencias encontradas contienen los documentos de respaldo o evidencia necesaria?
80	¿Cuándo se comunican las deficiencias existentes, inmediatamente se plantean estrategias y medidas correctivas?
TOTAL	

Anexo 4. Solicitud Trabajo de Grado

La Maná 15 de Julio del 2020

Sr.

Cañizares Cepeda Héctor Orlando

Presente:

De mi consideración:

Extendiéndole un cordial saludo por medio de la presente, yo **CHILQUINGA NINASUNTA VILMA ALEXANDRA**, con C.C. **0504081803** y **TOAPANTA GUANOQUIZA NELSON MIGUEL** con C.C. **050449574-8** en calidad de estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, nos dirigimos a usted a fin de solicitar se nos permita realizar el Proyecto de Titulación denominado “Modelo integrado de control interno (COSO III) como herramienta de análisis en la rentabilidad de la cooperativa de transporte de Carga Pesada Oro Verde”, periodo 2019. Como requisito previo para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la empresa que usted muy aceptadamente dirige.

Por su gentil atención reciba mi agradecimiento.

Atentamente,

Vilma Alexandra Chiliquinga Ninasunta
C.C: 0504081803

Nelson Miguel Toapanta Guanoquiza
C.C: 0504495748

Anexo 5. Carta de Aceptación

La Maná 22 de Julio del 2020

Ing. M.Sc.

Brenda Oña Sinchiguano

DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Presente:

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de dar a conocer que los estudiantes CHILQUIINGA NINASUNTA VILMA ALEXANDRA, con C.I. 0504081803, y TOAPANTA GUANOQUIZA NELSON MIGUEL con C.I. 050449574-8, estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, han sido admitidas para realizar el Proyecto de Titulación denominado “Modelo integrado de control interno (COSO III) como herramienta de análisis en la rentabilidad de la cooperativa de transporte de Carga Pesada Oro Verde”, periodo 2019, indicando que se les facilitara la información necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

Por su gentil atención reciba mi agradecimiento.

Atentamente,



Sr. Héctor Orlando Cañizares Cepeda

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA
ORO VERDE**

Anexo 6. Ruc de la empresa

		REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		 ...le hace bien al país	
NÚMERO RUC:		1291726478001			
RAZÓN SOCIAL:		COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ORO VERDE			
NOMBRE COMERCIAL:					
REPRESENTANTE LEGAL:		CAÑIZARES CEPEDA HECTOR ORLANDO			
CONTADOR:		FRANCO ALVARADO MARCOS FREDES			
CLASE CONTRIBUYENTE:		OTROS			
TIPO DE CONTRIBUYENTE:		POPULAR Y SOLIDARIO/ SECTOR DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA/ COOPERATIVISTAS			
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:		NO		CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N	
NÚMERO:		S/N			
FECH. NACIMIENTO:		FECH. INICIO ACTIVIDADES:		29/05/2008	
FECH. INSCRIPCIÓN: 04/09/2008		FECH. ACTUALIZACIÓN:		02/07/2019	
FECH. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FECH. REINICIO ACTIVIDADES:			
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL					
TODAS LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, INCLUIDO EN CAMIONETAS DE TRONCOS, GANADO, TRANSPORTE REFRIGERADO, CARGA PESADA, CARGA A GRANEL, INCLUIDO EL TRANSPORTE EN CAMIONES CISTERNA, AUTOMÓVILES, DESPERDICIOS Y MATERIALES DE DESCHORO, SIN RECOGIDA NI ELIMINACIÓN					
DOMICILIO TRIBUTARIO					
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Ciudadela: MARTHA CECILIA Barrio: LOS ROSALES Calle: AMERICA Numero: S/N Intersección: AMAZONAS Piso: 0 Referencia ubicación: CUADRA QUE CONLLEVA AL HOSPITAL Telefono Trabajo: 032696135 Fax: 032695058 Email: marcofranco_26@hotmail.com					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS					
* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE IVA					
Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec . Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario mismo están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RIS) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		ABIERTOS		1	
JURISDICCIÓN		CERRADOS		0	
		ZONA 3: COTOPAXI			
					
Código: RIMRUC2020001862151					
Fecha: 22/06/2020 11:00:25 AM					



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

1291726478001
COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA ORO VERDE

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

Nº ESTABLECIMIENTO: 001	SÍMBOLO: ABIERTO - MATRIZ	FECH. INICIO ACT.: 29/05/2008
NOMBRE COMERCIAL:	FECH. CIERRE:	FECH. FINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
TODAS LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, INCLUIDO EN CAMIONETAS DE TRONCOS, GANADO, TRANSPORTE REFRIGERADO, CARGA PESADA, CARGA A GRANEL, INCLUIDO EL TRANSPORTE EN CAMIONES CISTERNA, AUTOMÓVILES, DESPERDICIOS Y MATERIALES DE DESECHO, SIN RECOGIDA NI ELIMINACIÓN

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: COTACACHI Cantón: LA MANA Párrafo: LA MANA Ciudadela: MARTHA CECILIA Barrio: LOS ROSALES Calle: AMERICA Número: SIN Intersección: AMAZONAS Referencia: CUADRA QUE CONLLEVA AL HOSPITAL Piso: 0 Teléfono Trabajo: 032896135 Fax: 032895058 Email: maestrofranco_26@hotmail.com Email principal: coop.croverde2014@hotmail.com



Código: RIMRUC2020001662151
Fecha: 22/06/2020 11:00:25 AM

Anexo 7. Urkund Análisis de Resultados

Urkund Analysis Result

Analysed Document: toapantas chiliq.docx (D97738521)

Submitted: 3/9/2021 2:55:00 PM

Submitted By: brenda.ona@utc.edu.ec

Significance: 4 %

Sources included in the report:

CHILQUINGA Y TOPANTA.docx

(D97653359) MONTESDE.docx (D97736940)

Instances where selected sources appear:

14

Anexo 8. Visitas a la empresa para el desarrollo del proyecto

Fotografía 1. Entrega de la carta de aceptación



Fotografía 2. Aplicación de encuesta

