



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS LA POLITECNICA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**Trabajo de titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A**

**AUTORA:**

**MAYRA LISBETH ORDOÑEZ VIÑAN**

**Riobamba-Ecuador**

**2021**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
COOPERATIVA DE TAXIS LA POLITECNICA, DE LA CIUDAD  
DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**Trabajo de titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A**

**AUTORA:** MAYRA LISBETH ORDOÑEZ VIÑAN

**DIRECTOR:** ING. HOMERO EUDORO SUÁREZ NAVARRETE

**Riobamba-Ecuador**

**2021**

**©2020, Mayra Lisbeth Ordoñez Viñan**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Mayra Lisbeth Ordoñez Viñan, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos.

Los textos en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba,            de 2020

---

**Mayra Lisbeth Ordoñez Viñan**  
**C.I. 060479292-9**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS LA POLITECNICA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la señorita. **MAYRA LISBETH ORDOÑEZ VIÑAN**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Luis Germán Sanandres Álvarez <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ  Firmado digitalmente por LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ Fecha: 2021.03.24 09:43:33 -05'00'	<b>22-03-2021</b>
Ing. Homero Eudoro Suárez Navarrete <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	 Firmado digitalmente por HOMERO EUDORO SUAREZ NAVARRETE Fecha: 2021.03.22 08:26:13 -05'00'	<b>22-03-2021</b>
Ing. María Alexandra Prócel Silva <b>MIEMBRO TRIBUNAL</b>	MARIA ALEXANDR A PROCEL SILVA  Firmado digitalmente por MARIA ALEXANDRA PROCEL SILVA Fecha: 2021.03.22 15:48:55 -05'00'	<b>22-03-2021</b>

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios, quien me ha dado la fortaleza y sabiduría necesaria para vencer las adversidades que se han presentado y poder culminar una etapa importante en mi vida. A mis padres, quienes han sido mi apoyo incondicional, y a pesar de las adversidades siempre han sabido guiarme, aconsejarme, y ayudarme a salir adelante; a mi hermano quien ha sido mi fortaleza, ejemplo de perseverancia y ha estado a mi lado ayudándome a cumplir mi sueño; a mi hijo que es el regalo máspreciado que Dios me regalo, con su presencia ha llenado de luz mi existir, y es quien se convirtió en el motor de mi vida y mi mayor inspiración para ser mejor cada día mejor.

Mayra

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar el trabajo de titulación agradezco a Dios, por el regalo de la vida y por todas las bendiciones derramadas sobre mí, para poder concluir de forma exitosa una etapa más de mi vida.

A mis padres, por el esfuerzo, amor y paciencia que me han entregado, para ayudarme a concluir mi carrera profesional; a mi hermano, quien siempre estuvo ahí brindándome su apoyo incondicional, y siendo el pilar fundamental en este largo caminar.

A mi tribunal de tesis, Ing. Homero Suárez e Ing. Alexandra Prócel, quienes me han guiado con sus conocimientos y experiencias en el desarrollo y culminación de mi trabajo de titulación.

Por último, mi agradecimiento a la Cooperativa de Taxis “LA POLITÉCNICA”, por la apertura y colaboración en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Mayra

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Planteamiento del Problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.1 Formulación del Problema.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.2 Delimitación del Estudio .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Justificación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivos .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 Objetivo General.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Antecedentes investigativos .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Marco teórico.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.1 Definición de control interno .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.2 Objetivos del Control Interno .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.3 Importancia del control interno .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.4 Componentes del control interno .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5.5 Clasificación del Control Interno.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5.6 Principios de Control Interno .....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.7 Elementos que integran un Sistema de Control Interno .....</b>	<b>21</b>
<b>1.5.8 Control Interno Efectivo .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5.9 Limitaciones del Control Interno .....</b>	<b>23</b>
<b>1.5.10 Métodos para evaluar el Sistema de Control Interno .....</b>	<b>24</b>
<b>1.5.11 Técnicas de flujogramas.....</b>	<b>26</b>
<b>1.5.11.1 Diagramas.....</b>	<b>26</b>
<b>1.5.12 Técnicas de obtención de información.....</b>	<b>28</b>

1.5.12.1	<i>La entrevista</i> .....	29
1.5.12.2	<i>Observación Personal y Directa</i> .....	30
1.5.12.3	<i>Revisión, lectura y estudio de documentación y antecedentes.</i> .....	31
1.5.12.4	<i>Cuestionarios</i> .....	31
1.5.13	<b><i>COSO II ERM</i></b> .....	32
1.5.13.1	<i>Fundamentos del E.R.M</i> .....	33
1.5.13.2	<i>Beneficios de la E.R.M</i> .....	33
1.5.13.3	<i>Componentes de la administración de riesgos empresariales</i> .....	34
1.5.13.4	<i>Entorno interno</i> .....	34
1.5.13.5	<i>Definición de objetivos</i> .....	35
1.5.13.6	<i>Identificación de eventos</i> .....	35
1.5.13.7	<i>Valoración de riesgos</i> .....	36
1.5.13.8	<i>Respuesta al riesgo</i> .....	36
1.5.13.9	<i>Actividades de control</i> .....	36
1.5.13.10	<i>Información y comunicación</i> .....	36
1.5.13.11	<i>Monitoreo</i> .....	37

## CAPITULO II

2	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	38
2.1	<b>Enfoque de la investigación</b> .....	38
2.1.1	<i>Cualitativo</i> .....	38
2.2	<b>Niveles de investigación</b> .....	38
2.2.1	<i>Investigación descriptiva</i> .....	38
2.3	<b>Diseño de investigación</b> .....	39
2.3.1	<i>No experimental</i> .....	39
2.4	<b>Tipos de investigación</b> .....	39
2.4.1	<i>Aplicada</i> .....	39
2.4.2	<i>De campo</i> .....	39
2.4.3	<i>Documental</i> .....	39
2.5	<b>Población y muestra</b> .....	39
2.5.1	<i>Población</i> .....	39
2.5.2	<i>Muestra</i> .....	40
2.6	<b>Métodos técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	40
2.6.1	<i>Métodos</i> .....	40
2.6.1.1	<i>Método inductivo</i> .....	40

2.6.1.2	<i>Método deductivo</i> .....	41
2.6.2	<i>Técnicas</i> .....	41
2.6.2.1	<i>Entrevista</i> .....	41
2.6.2.2	<i>Encuesta</i> .....	41
2.6.3	<i>Instrumentos</i> .....	42
2.6.3.1	<i>Instrumentos Documentales</i> .....	42
2.7	<b>Idea a defender</b> .....	42

### CAPITULO III

3	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	43
3.1	<b>Resultados y discusión de resultados</b> .....	43
3.1.1	<i>Análisis de resultados</i> .....	43
3.1.1.1	<i>Análisis de los resultados de la encuesta a los socios</i> .....	43
3.2	<b>Propuesta</b> .....	53
3.3	<b>Antecedentes de la cooperativa de taxis La Politécnica</b> .....	53
3.4	<b>Entrevista al gerente</b> .....	53
3.5	<b>El ambiente interno</b> .....	56
3.5.1	<i>Misión</i> .....	56
3.5.2	<i>Visión</i> .....	57
3.5.3	<i>Objetivos de la Cooperativa de transporte de taxi “La Politécnica”</i> .....	57
3.5.4	<i>Valores Éticos</i> .....	57
3.5.5	<i>Código de ética para la cooperativa de taxis “LA POLITECNICA”</i> .....	58
3.5.6	<i>Organigrama</i> .....	60
3.5.7	<i>Manual de Funciones</i> .....	61
3.5.8	<i>Cuadro de puestos de trabajo por Nivel</i> .....	62
3.5.9	<i>Políticas de talento humano</i> .....	77
3.5.10	<i>Evaluación de Riesgos</i> .....	79
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	127
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	128
	<b>GLOSARIO</b>	
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Simbología de los diagramas de flujo.....	26
<b>Tabla 1-3:</b>	Planes Institucionales .....	43
<b>Tabla 2-3:</b>	Implementación del sistema de control interno .....	44
<b>Tabla 3-3:</b>	Capacitaciones.....	45
<b>Tabla 4-3:</b>	Capacidad para desempeñar funciones .....	46
<b>Tabla 5-3:</b>	Desempeño del área directiva.....	47
<b>Tabla 6-3:</b>	Consideración de la problemática.....	48
<b>Tabla 7-3:</b>	Comunicación efectiva.....	49
<b>Tabla 8-3:</b>	Controles para medición de desempeño .....	50
<b>Tabla 9-3:</b>	Motivación .....	51
<b>Tabla 10-3:</b>	Filosofía institucional.....	52
<b>Tabla 1-3:</b>	Cuadro de puestos de trabajo.....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b> Objetivos del control interno .....	9
<b>Figura 2-1:</b> Factores del Ambiente de Control .....	12

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3.</b> Planes institucionales .....	43
<b>Gráfico 2-3.</b> Implementación del sistema de control interno .....	44
<b>Gráfico 3-3.</b> Capacitaciones.....	45
<b>Gráfico 4-3.</b> Capacidad para desempeñar funciones .....	46
<b>Gráfico 5-3.</b> Desempeño del área directiva.....	47
<b>Gráfico 6-3.</b> Consideración de la problemática.....	48
<b>Gráfico 7-3.</b> Comunicación efectiva.....	49
<b>Gráfico 8-3.</b> Indicadores para medición de desempeño .....	50
<b>Gráfico 9-3.</b> Motivación .....	51
<b>Gráfico 10-3.</b> Filosofía institucional .....	52

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** SOLICITUD

**ANEXO B:** AUTORIZACIÓN

**ANEXO C:** ENCUESTA 1/2

**ANEXO D:** ENCUESTA 2/2

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue diseñar un sistema de control interno para La Cooperativa de taxis “La Politécnica” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante la aplicación de un sistema de control interno con la finalidad de evaluar, mejorar y garantizar el desarrollo de la institución en cada una de sus áreas. La identificación de cada una de las problemáticas y debilidades se realizó a través de la aplicación de cuestionarios de control interno al administrativa, financiera y operativa, los componentes están desarrollados en base al modelo COSO II. Luego del análisis de los cuestionarios aplicados dio como resultado que en la Cooperativa no poseen una planificación corporativa que integre el código de ética, objetivos, y planes para la ejecución de actividades. Se concluye que la ausencia de un canal de comunicación eficiente entre cada uno de los niveles jerárquicos es el desencadenante de las problemáticas existentes, es decir el nivel operativo no tiene definido los objetivos a cumplir dentro del tiempo establecido. Se recomienda incluir dentro del presupuesto anual un rubro exclusivo para capacitaciones a fin de que el personal reciba periódicamente una formación de calidad y acorde a las necesidades de sus clientes para contribuir a que se minimicen los riesgos.

**Palabras clave:** <CONTROL INTERNO>, <AMBIENTE DE CONTROL>, <ELEMENTOS DE CONTROL>, <COSO II>, <INFORME DE CONTROL INTERNO>, <CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO>.



0737-DBRAI-UPT-2021

## **ABSTRACT**

The design of an internal control system for the La Politécnica taxi cooperative, in the city of Riobamba, province of Chimborazo. In order to evaluate, improve and guarantee the development of the institution in each of the areas. Surveys were conducted with each of the partners and an interview with the General Manager, internal control questionnaires were applied using the COSO II method, with the results that the partners do not have policies or institutional objectives, which prevents the administrative and operational keep in mind that it is what you want to become. The design of an internal control system is contemplated by the mission, vision, objectives, values, policies, organization chart, function manual as well as code of ethics. This proposal will make it possible to improve each of the processes in the accounting, administrative, operational, and financial fields and in the timely decision-making, in order to achieve the objectives; It is recommended that the directors of the cooperative apply the proposed internal control system and be shared with all officials to increase the reliability and security of accounting-financial information.

Keywords: <INTERNAL CONTROL> <CONTROL ENVIRONMENT> <CONTROL ELEMENTS> <COSO MODEL> <INTERNAL CONTROL REPORT> <INTERNAL CONTROL QUESTIONNAIRE> <RIOBAMBA (CANTÓN)>.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación se basó, en el Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Taxis la Politécnica, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, el mismo que fue elaborado con la finalidad de establecer pautas para que la cooperativa lleve adecuadamente los mecanismos de control y su vez alcanzar una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades institucionales.

El presente trabajo de investigación, está estructurado por capítulos, a continuación, se detallan cada uno de ellos:

En el CAPÍTULO I denominado Marco Teórico Referencial, se trata la problemática de la investigación a través del diagnóstico del problema, formulación, delimitación y la justificación de la investigación; así como también contiene el objetivo general y objetivos específicos que se desarrollaran en el trabajo de investigación. Además, cuenta con el Marco Teórico el mismo que se encuentra integrado por: los antecedentes investigativos, fundamentación teórica que trata información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación.

En el CAPÍTULO II se describe el Marco Metodológico, en el que se explica sobre la metodología utilizada, es decir, las diferentes técnicas, métodos e instrumentos utilizados con el objetivo de recopilar información a ser utilizada en el proceso de investigación.

En el CAPÍTULO III, denominado Marco de Resultados y Discusión de los resultados, está constituido por el diseño de un sistema de control interno, el mismo que ha sido elaborado para dar solución a la problemática presentada.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las fuentes bibliográficas empleadas y los anexos que sustentan el proceso de investigación realizado.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1 Planteamiento del Problema

El control interno en América Latina fue instaurado por primera vez por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), de Estados Unidos; En Ecuador su acogida ha ido evolucionando en función de las competencias que las nuevas organizaciones han asumido. Las Compañías, así como las distintas organizaciones, gremios, cooperativas, etc., tienen gran necesidad de aplicar un sistema de control interno adecuado, el mismo que les permita lograr la consecución de objetivos y metas.

En el mundo actual el sector del transporte sea convertido en la fuerza motriz del desarrollo social y económico de los pueblos, ya que crea oportunidades y da paso a las economías más competitivas. El transporte crea un gran vínculo entre las personas y el empleo por lo que es un sector crucial en la economía de las naciones, y de manera especial en la Ciudad de Riobamba, las organizaciones que se dedican al servicio de transporte han crecido de manera significativa, por lo que los nuevos intereses de los clientes han obligado a las empresas a efectuar cambios que les permitan fortalecer las estructuras organizacionales y así alcanzar las metas y objetivos propuestos, logrando de esta manera un mejoramiento continuo y así una mayor rentabilidad económica en sus actividades, generando así una diferenciación y logrando ventajas competitivas.

La cooperativa de taxis la Politécnica, fue fundada el 27 de septiembre de 1995 con 11 socios fundadores que tuvieron varios años de lucha hasta llegar a la constitución pasado este tiempo de a poco fueron incrementando socios hasta llegar a la actualidad que cuenta con 81 socios; En la actualidad está constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N°001720 lo que somete a que sus actividades de operación estén normadas por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Al ser una empresa de servicios se encuentra expuesta a una serie de problemáticas relacionados con la actividad administrativa y financiera. Luego de haber realizado un breve diagnóstico, se ve abocado a una serie de deficiencias que afectan al desempeño de las operaciones, tales como:

Ausencia de un sistema de control interno, al mismo tiempo inobservancia de procedimientos contables, políticas y estrategias organizacionales, situaciones que acarrea una serie de retrasos en las funciones ejecutadas; y, que ello puede incidir en la eficiencia y eficacia de las operaciones, posee un reglamento interno y estatuto que no es socializado correctamente con cada uno de los socios, directivos y empleados por lo que incumplen sus obligaciones, además existe una gran deficiencia en el trabajo en equipo por parte del personal involucrado de manera directa con la cooperativa y a su vez una falta de elaboración del presupuesto anual lo que provoca el incumplimiento de objetivos organizacionales.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de un Sistema de Control Interno que permita establecer un proceso uniforme de control para las diversas actividades administrativas.

Por lo anterior es imprescindible emprender con la presente investigación, a fin de optimizar los recursos y cumplir con los objetivos institucionales.

### ***1.1.1 Formulación del Problema***

¿De qué manera el diseño de un modelo de control interno para la Cooperativa de Taxis la Politécnica, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, permitirá mejorar los procesos institucionales logrando la consecución de los objetivos?

### ***1.1.2 Delimitación del Estudio***

**Campo:** Control Interno

**Área:** Administrativa Financiera-Contable

**Espacial:** Cooperativa de taxis “La Politécnica”.

**Ubicación:** Cantón Riobamba - Ciudadela 25 de noviembre calle Manuel Albán Casa #3

**Temporal:** 2019.

## **1.2 Justificación**

El Sistema de Control Interno es una herramienta de gestión indispensable para cualquier organización la misma que contempla un conjunto de planes, procedimientos y políticas que ayuden al buen desarrollo organizacional, así como la eficiencia y eficacia en cada una de las operaciones que se realizan en ella.

Se evidencio que en la Cooperativa de Taxis La Politécnica no existe un Control Interno adecuado el mismo que ha causado afectaciones en el normal desarrollo de las actividades es por ello que se propone desarrollar el presente “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Taxis La Politécnica., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo”.

El presente trabajo se justificó desde las siguientes perspectivas:

### **Justificación Teórica**

La presente investigación se justifica teóricamente su emprendimiento al utilizar la fundamentación teórica – científica existente sobre sistemas de control interno, a partir de enfoques, teorías, definiciones, clasificaciones, características, limitaciones, de distintos autores, contenidos en: libros, revistas, artículos científicos, tesis, leyes y reglamentos, a fin de construir el marco referencial; y, paralelamente ser objeto para futuras investigaciones que modifiquen el conocimiento planteado.

### **Justificación Metodológica**

Desde la perspectiva metodológica, esta investigación se justifica su realización, ya que hará alusión a la utilización de métodos, técnicas e instrumentos específicos de investigación, como: encuestas, formularios y cuestionarios de control interno, con el propósito de levantar información: relevante, consistente, pertinente y necesaria para el desarrollo del diseño de un sistema de control interno con la finalidad de proponer normas, políticas y lineamientos que regulen la gestión administrativa, financiera y operativa de la cooperativa de taxis.

### **Justificación Práctica**

El presente trabajo de titulación, se justifica su realización en la parte práctica, dado el interés que ejercerá el investigador en diseñar un sistema de control interno basado que incluirá: la descripción de los puestos de trabajo, establecimiento de responsabilidades, elaboración de

procedimientos para los procesos; y, estructuración de estrategias empresariales, con la finalidad de contribuir a solucionar las problemáticas existentes y convertirse en una herramienta esencial para la toma de decisiones empresariales.

El diseño de un sistema de control interno ayuda a mejorar el funcionamiento de cada una de las áreas contempladas en la empresa ya que proporciona políticas, acciones e instrumentos que vuelven a la organización más productiva y a su vez se constituye en una base sólida para la correcta y oportuna toma de decisiones.

Es importante señalar que el presente trabajo de investigación fue factible gracias a la apertura brindada por la Cooperativa de taxis La Politécnica.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Diseñar un sistema de Control Interno para La Cooperativa de taxis “La Politécnica” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del método COSO, que permita la disminución de riesgos y proporcione a la administración una herramienta para la toma de decisiones.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

- Elaborar el Marco Teórico referencial, mediante la revisión de diferentes fuentes bibliográficas y linkográficas que servirá de guía en el diseño del Sistema de Control Interno.
- Levantar un diagnóstico mediante la recopilación de información competente, suficiente y relevante de los procesos que se llevan a cabo en La Cooperativa de taxis La Politécnica, para poder identificar los problemas de control interno que se presentan.
- Estructurar el modelo de sistema de control interno para La Cooperativa de taxis La Politécnica, empleando cuestionarios de control, para mejorar los procesos internos de la organización.

#### **1.4 Antecedentes investigativos**

Según (Moroch, K. 2020), en su trabajo de titulación: “Diseño de un Sistema de Control Interno Contable para la Cooperativa de Transportes Loja., ubicada en la ciudad de Loja provincia de Loja.”,(Investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.), Universidad Nacional de Loja manifiesta que :

Se diseñan políticas y procedimientos administrativos y contables de acuerdo a las necesidades de la cooperativa, estableciendo las pautas y normas en cada uno de los subcomponentes de ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo a fin de aportar a la empresa un instrumento de control que le permita tener una certeza razonable en la ejecución de operaciones con las directrices apropiadas para la mejora continua (p.376).

Por su parte (Barrionuevo, M. 2017), en su trabajo de titulación “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Transportes Macas Ltda., de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago.”,(Investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría C.P.A), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo concluye que :

En la Cooperativa de Transportes Macas Ltda., se pudo diseñar un Sistema de Control Interno, en el cual se expone el procedimiento de contratación de personal para diferentes áreas, además del proceso de contabilidad, inventario físico y el manual contable que permitirá mejorar los procesos internos que realiza la cooperativa y brindar un mejor servicio a los usuarios (p.123).

Para (Romero, M. 2019), en su trabajo de titulación “Diseño de un Sistema de Control Interno para mejorar los procesos en el departamento Administrativo Financiero en la cooperativa de Transporte Interprovincial San Cristóbal.”, (Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas C.P.A), Universidad Regional Autónoma de los Andes llega a la conclusión que:

El Sistema de Control fue estructurado acorde a la necesidad que tiene el área financiera-administrativa, y así establecer correctamente las responsabilidades y obligaciones que tiene, para de esta manera lograr alcanzar con los objetivos que son trazados para cumplir sus metas.

Con la implantación del sistema de control en la cooperativa los impactos serán positivos en el ámbito social, educativo, económico y ético, siendo beneficioso no solo para la imagen de la

cooperativa, sino también para todo el personal que labora día a día en la misma, según la validación de expertos que se realizó (p.70).

Por su parte, (Muñoz, D. 2014), En su trabajo de titulación: “Sistema de control interno administrativo, contable y financiero para la cooperativa de taxis y pre-asociación de ahorro y crédito de socios, choferes y familiares de la ciudad El Ángel, provincia del Carchi.”, (Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría y C.P.A), Universidad Técnica del Norte, llega a la conclusión que:

El sistema de control interno administrativo, contable y financiero propone lineamientos de solución para disminuir las deficiencias encontradas a lo largo de este estudio, mejorando el servicio y el desempeño laboral a través de una guía como lo es el sistema de control interno.

La ausencia de un sistema de control interno ha hecho que la institución no conozca las nuevas leyes a las cuales debe someterse, ya que no cuenta con suficientes políticas, normas y procedimientos actualizados, para llevar un buen control en las tres áreas: Administrativa, Contable y Financiera (p.205).

Las autoras, (Songor & Zumba, 2016), en su trabajo de titulación “Propuesta de un Sistema de control interno para las cooperativas de taxis organizados que laboran en la ciudad de Loja.”, (Investigación previo a la obtención del título de ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P.A), Universidad Nacional de Loja, manifiesta que:

Que la Cooperativa “Cristóbal Ojeda Dávila” elegida para el desarrollo de la presente tesis no cuenta con un Sistema de Control Interno que le permita establecer responsabilidades, salvaguardar sus recursos e inversiones y obtener información precisa y oportuna de los Estados Financieros para la toma de decisiones.

No cuenta con un manual de funciones establecido, que detalle las actividades a desarrollar por los funcionarios del área administrativa, socios, conductores y demás personal que labora en la empresa (p.143).

Por su lado, (Cadena, D.2019), en su trabajo de titulación “Diseño de un sistema de control interno contable para mejorar la gestión de servicios de la cooperativa de transporte terrestre Santa Martha del cantón El Triunfo.”, (Investigación previo a la obtención del título de Magíster en Contabilidad y Auditoría), Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, manifiesta que:

Las Cooperativas de Transporte cumplen un papel fundamental en la economía del país, porque produce un gran flujo de efectivo por los ingresos que obtiene lo cual genera que exista nuevas plazas de trabajo, ya que es un servicio que utiliza la comunidad a diario para las diferentes actividades, por lo cual es importante mantener un control interno de los recursos que administran las cooperativas, para que siga ese dinamismo con los otros sectores de la economía (p.96).

## **1.5 Marco teórico**

### ***1.5.1 Definición de control interno***

Según Santillana, J. (2015), existen maneras diferentes para definir al control interno:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adoptan la dirección general , los responsables del gobierno y otro personal de la entidad para salvaguardar sus activos y documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa ; y estimular el acatamiento y adhesión a la legislación, normatividad y a las políticas prescritas por la administración. Es un proceso que incluye las actividades que llevan a cabo todos los miembros de una entidad económica para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales (p.49).

Para Montaña, E. (2013), al definir el control interno establece que:

El control interno se puede definir como el conjunto de normas, métodos ,procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección gobierno corporativo, encaminado a proporcionar seguridad razonable, para el logro de objetivos (p.56).

En base a lo mencionado anteriormente puedo concluir que el control interno contempla un conjunto de métodos y procedimientos, que brinda seguridad razonable a las empresas y es llevados a cabo por el personal de las organizaciones en el que suman esfuerzos para velar y cumplir con el objetivo de salvaguardar sus recursos y a su vez fomentar la eficacia en cada uno de los procesos llevados a cabo en la misma.

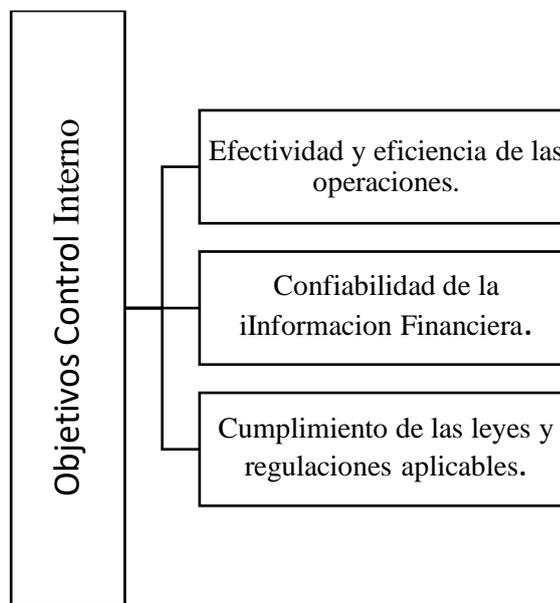
### ***1.5.2 Objetivos del Control Interno***

Según, Estupiñan, R. (2015), manifiesta que los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (p.16).

Para Fonseca, O. (2011), los objetivos de control internos son:

Los objetivos de control interno se presentan en tres categorías:



**Figura 1-1:Objetivos del control interno**

**Fuente:** Fonseca, O. (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Lima: Publicidad & Matiz. (p. 41).

**Realizado por:** Ordoñez, M. 2020

- ✓ **Efectividad y Eficiencia de las operaciones:** Este objetivo se refiere a controles internos diseñados por la gerencia, para asegurar que las operaciones son ejecutadas con efectividad, es decir, tal como fueron planeadas. En cambio, la eficiencia está orientada al correcto uso de los recursos y tiene relación, por ejemplo, con: activo fijo, efectivo, inventarios y la imagen de la organización.
- ✓ **Confiabilidad de la Información Financiera:** Este objetivo se refiere a las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad para asegurar que la información financiera es válida y confiable. Una operación es válida si se refiere a las operaciones o

actividades que ocurrieron y tienen las condiciones necesarias para ser consideradas como tales, en tanto que una información es confiable cuando brinda confianza a quien lo use.

- ✓ **Cumplimiento de Leyes y Aplicaciones Necesarias:** El objetivo se refiere a las políticas y procedimientos específicos establecidos por la entidad para asegurarse que los recursos son ejecutados, de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables.

Dependiendo de la realidad del país, la evaluación de cumplimiento debe referirse a la legislación y las regulaciones emitidas por entidades (p. 41).

En conclusión puedo decir que el control interno tiene una estrecha relación con cada una de las partes relacionadas con la empresa como son la parte operativa, financiera y obligaciones a cumplir ante un ente rector, el primer objetivo nos hace referencia al correcto y razonable uso de los recursos enmarcados en la eficiencia y eficacia; el segundo nos habla de la normativa que nos ayude a proporcionar información financiera confiable y válida para la oportuna toma de decisiones; y el tercer objetivo nos hace referencia netamente a la aplicación y práctica de las leyes y políticas establecidas por los entes reguladores vigentes en nuestro país para garantizar la correcta ejecución de los recursos disponibles.

### ***1.5.3 Importancia del control interno***

Mantilla, S. (2013), respecto a la importancia del control:

- El sistema de control interno de una compañía tiene un rol clave en la administración de los riesgos que son significantes para el cumplimiento de sus objetivos de negocio. Un sistema sólido de control interno contribuye a salvaguardar la inversión accionistas y los activos de la compañía.
- Facilita la efectividad y la eficacia de las operaciones, ayuda a asegurar la confiabilidad del proceso de presentación de reportes internos y externos y ayuda al cumplimiento de las leyes y regulaciones.
- Los controles financieros efectivos, incluyendo el mantenimiento de apropiados registros contables, son un elemento importante del control interno.

Ayudan a asegurar que la compañía no está expuesta de manera innecesaria a riesgos financieros que se pueden evitar y que la información financiera que se usa dentro del

negocio y para publicación es confiable. También contribuyen a la salvaguarda de los activos, incluyendo la prevención y detección del fraude.

- Los objetivos de una compañía, su organización interna y el ambiente en el cual opera están continuamente cambiando. Un sistema sólido de control interno, depende por consiguiente de una evaluación cuidadosa y regular de la naturaleza y extensión de los riesgos frente a los cuales la compañía está expuesta. Dado que las utilidades son, en parte, la recompensa por la exitosa toma de riesgos en el negocio, el propósito del control interno es ayudar a administrar y controlar el riesgo de una manera apropiada más que eliminarlo (p.43).

Por lo anterior, cabe recalcar que el control interno juega un papel importante en la organización, ya que nos ayuda a prevenir fraudes a través de la detección de riesgos que acechan y amenazan al buen funcionamiento de la organización, así como también se logra evaluar la eficiencia en cuanto al cumplimiento de los objetivos. El control interno siempre debe estar claro en toda la empresa ya que es la mejor manera de llevar a cabo cada una de las operaciones estipuladas con el mínimo riesgo.

#### ***1.5.4 Componentes del control interno***

Fonseca, O. (2011), manifiesta que los componentes de Control Interno son:

El control interno está integrado en los procesos de la organización y forma parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo, y representa una herramienta útil para la gerencia.

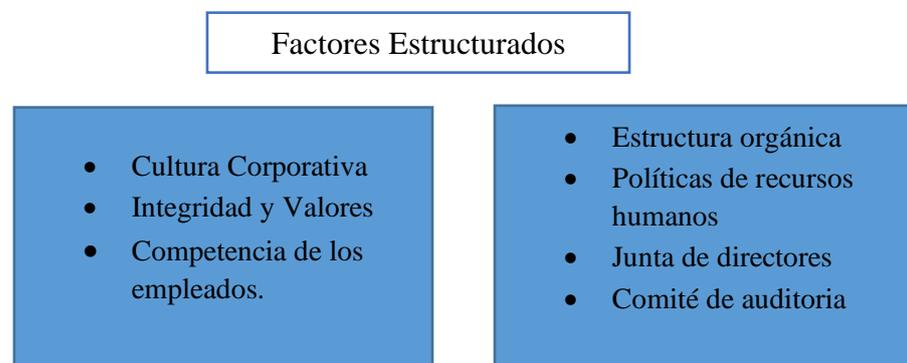
- Ambiente de Control
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

##### **a) Ambiente de control:**

Es el primer componente del control interno y es reconocido como el más importante por ser “el tono en la cumbre”, de la organización. La atmosfera interior de “los de arriba” ejerce gran influencia en la conciencia de control de los de abajo , por lo que representa el ambiente apropiado

para que los empleados desarrollen con efectividad las actividades de control que les han sido confiadas, sus características más destacadas son:

- El ambiente de control ejerce influencia en el diseño de las actividades y en la determinación de sus objetivos y evaluación del riesgo.
- La cultura organizacional influye en el ambiente de control, es decir se extiende a la conciencia del personal para realizar el control.
- Las entidades que disponen de un control interno eficaz se esfuerzan por disponer de un personal competente y calificado.
- El ambiente de control establece políticas y procedimientos, haciendo hincapié a los valores compartidos y en el trabajo en equipo para lograr objetivos organizacionales.
- Los factores que forman parte del ambiente de control podrían clasificarse por su naturaleza en factores estructurados y factores no estructurados (p.49-52)



**Figura 2-1:** Factores del Ambiente de Control

**Fuente:** Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Publicidad & Matiz. (p. 52).

**Realizado por:** Ordoñez, M. 2020

## b) Evaluación del riesgo

El riesgo es definido como la probabilidad de que un evento afecte a la entidad por lo que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos involucrados que podrían afectar el logro de los objetivos de control interno, estos riesgos incluyen eventos internos o externos que podrían afectar el registro y procesamiento de las operaciones; la evaluación del riesgo cumple dos roles importantes, aunque a veces no se distinguen con claridad.

- ✓ Primer Rol: Está referido a los riesgos en la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, la evaluación del

medio ambiente y la competencia y los riesgos en los procesos y actividades para conocer si son altos, moderados o bajos.

- ✓ Segundo Rol: Tiene conexión con las actividades de control en donde la probabilidad y exposición financiera ante fallas en el control interno a ser evaluado, son potenciales (p.77).

### c) **Actividades de Control**

Las actividades de control están representadas principalmente, por dos elementos:

Políticas: Establecerán lo que debería hacerse en la organización, las políticas no son actividades de control, sino más bien, líneas generales de acción para la toma de decisiones que indican a los gerentes cuales son las decisiones que deben adoptarse y cuáles no.

Las actividades de control incluyen entre otras acciones de: aprobación, autorización, doble firma en documentos, verificaciones, conciliaciones, revisión de resultados de operaciones, controles físicos para salvaguardar activos (p.95).

### d) **Información y comunicación**

El componente información y comunicación, está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. La calidad de la información financiera que brinda el sistema de información de la organización, es una condición que podría afectar la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad las operaciones. Del mismo modo, una afectiva comunicación proporciona a las personas un apropiado vehículo para obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y las responsabilidades de las personas involucradas en el control interno de la información financiera. Los factores que integran según el COSO estos componentes son:

- ✓ Calidad de información: Proviene del sistema de información de la entidad (estructura física y hardware, software, personas, procedimientos y data), y podría afectar a la capacidad de la gerencia para la toma de decisiones adecuadas. La calidad de la información está referida a los criterios de: contenido, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad.

- ✓ Efectividad de las comunicaciones: proporciona a los empleados la información que necesitan para el cumplimiento de sus responsabilidades de control (p.107).

#### e) **Monitoreo**

También denominado supervisión, es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno, y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control. Ello, conlleva a la búsqueda y corrección de las deficiencias de control identificadas, antes que afecten el logro de objetivos de control de la entidad, el buen funcionamiento del monitoreo agrega valor a la organización de tres maneras.

- ✓ Permite a los ejecutivos y a la junta de directores determinar si el sistema de control interno que incluye a los cinco componentes, continúa operando con efectividad en el tiempo.
- ✓ Mejora la efectividad y eficiencia global de la entidad al proporcionar en forma oportuna evidencia de los cambios ocurridos, o aquellos que podrían requerir se produzcan, en la forma en que el sistema de control interno aborda los riesgos significativos.
- ✓ Promueve la operación del buen control, cuando las personas responsables del control interno en su trabajo están sujetas a la vigilancia del monitoreo, son más propensas a cumplir con sus funciones adecuadamente en el tiempo (p.115).

Por lo expuesto anteriormente puedo decir que el control interno tiene cinco componentes que están relacionados entre sí, por lo que para alcanzar los objetivos planteados por la organización se deben cumplir dichos componentes de manera estricta. La gerencia debe realizar la evaluación y revisión de cada uno de ellos para poder identificar cada uno de los controles débiles que resulten insuficientes y a su vez innecesarios, y de esta manera y con el apoyo necesario poder robustecer e implantar correctivos oportunos y necesarios.

#### ***1.5.5 Clasificación del Control Interno***

Según, Estupiñan, R. (2015), nos dice que:

Para prevenir o detectar riesgos potenciales, la empresa establece controles administrativos y contables.

#### **a) Control Interno Administrativo**

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar sus funciones.
- Asegurarse de que se estén logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria suficiente.
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.
- Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:
- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo.

#### **a) Control Interno Contable**

Como consecuencia del control interno administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable que se lleven a cabo, con el objeto de permitir la preparación de los estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista, y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa (p.10).

#### **1.5.6 Principios de Control Interno**

Manco, J. (2014), nos dice que:

Al concebir o instaurar un Sistema de Control Interno se precisa obviamente propender que las personas se sientan identificadas y participes de lo allí definido, por tanto debe responder tal sistema no solo a las necesidades organizacionales sino también lograr cierta unidad de criterio con las personas que se vinculan. Una de las formas a través de las cuales se persigue tal finalidad es mediante la definición de principios cuyo corte es usualmente moral, códigos de conducta y comportamentales, lo que significa que se dispondrán barreras que eviten la extralimitación y de alguna forma den cuenta clara de los fundamentos morales en los que se basara su curso de acción (p.21).

Algunos principios a tener presentes al instaurar un Sistema de Control Interno

- Igualdad
- Moralidad
- Eficiencia
- Economía
- Celeridad
- Imparcialidad
- Publicidad
- Valoración de Costos Ambientales
- Valoración de Costos Sociales

Por otro lado, Mantilla, S. (2013), acerca de los principios nos dice que:

Un análisis de los distintos criterios y estructuras conceptuales más importantes permite señalar los siguientes siete principios del control interno:

- Segregación de funciones
- Auto control
- Desde arriba – hacia- abajo
- Costo menor que beneficio
- Eficacia
- Confiabilidad
- Documentación

## a) Segregación de funciones

Es posiblemente el más antiguo y aceptado de manera general, si bien su entendimiento tiene distintos matices, los cuales han ido cambiando en la medida en que ha evolucionado el control interno. No se trata únicamente de la segregación de funciones entre quien maneja los dineros y quien elabora y custodia los registros contables. En la actualidad tiene dos connotaciones particularmente importantes.

- ✓ **Segregación de las funciones relacionadas con los distintos roles vinculados con el control interno:** diseño, implementación, mejoramiento, evaluación y auditoría. O si se quiere expresar de una mejor manera: los papeles que desempeñan directivos (administradores) principales, personal de apoyo (incluye directores de auditoría/ control interno) y auditores (especialmente independientes). El principio que está en la base de este principio es el que técnicamente se le conoce como “cheks and balances”: la diferenciación fundamental en las funciones/ roles en la búsqueda del logro de objetivos compartidos.
  
- ✓ **Por niveles:** conlleva diferenciar las funciones de control interno según el nivel organizacional (estratégico, táctico, operativo y específico). O mejor aún, diferenciar entre controles contables y administrativos, sistema de control interno, comités de auditoría, gobierno corporativo y control interno a las transacciones con partes relacionadas.

El entendimiento más antiguo de la segregación de funciones señala que ninguna persona debe tener control sobre una transacción desde el comienzo hasta el final.

## b) Autocontrol

No hay controles internos que sea externos.

La dirección, gestión, supervisión, y evaluación /valoración del control interno son resorte de la administración principal (alta gerencia). El mejor de todos los controles internos es el que los procesos sean desempeñados por gente capaz apoyados con tecnología. Claro está, la evaluación y la auditoría del control interno si tienen que ser externas; el auditor si tiene que ser externo; el Auditor tiene que ser independiente.

Por el contrario, la valoración del control interno es un asunto que corresponde a la administración y que esta somete a auditoría realizada por el auditor independiente. En el anterior entendimiento surge la dificultad, derivada de los enfoques participativos de auto-evaluación y auto-valoración

del control, que han sido interpretados de manera equivocada, como el supuesto de que cada quien capaz controlarse a sí mismo y puede actuar de acuerdo con su propio criterio. Ello corresponde a lo menos parecido al control dado que este, entendido como poder, requiere que todos los componentes del sistema se orienten hacia el logro eficaz de los objetivos compartidos.

Debe hacerse una precisión importante: es importante diferenciar entre autocontrol y autovaloración del control, un conjunto de herramientas de trabajo a través de las cuales se facilita que el personal de una organización haga su propia valoración del control y la traduzca en informes y acciones relacionadas con el funcionamiento de la organización.

### **c) Desde Arriba- Hacia- abajo**

El control interno es una presión o influencia ejercida por los máximos niveles administrativos, desde arriba hacia abajo. Técnicamente se denomina “El tono desde lo alto. Ningún control interno puede funcionar desde abajo hacia arriba, esto, es, ningún empleado de nivel bajo puede controlar a los directivos principales.

La forma más primitiva de este proceso se denominó autorización: las transacciones deben ser autorizadas y ejecutadas por personas que actúan dentro del rango de autoridad. Pero este principio se mantiene, ahora en forma ampliada: las transacciones, los eventos (riesgos), y las condiciones (contratos), tienen que ser autorizados y ejecutados por personas que actúan dentro del rango de autoridad y con seguimiento estricto del debido proceso. Ello está en la raíz de las prácticas contemporáneas de gobierno corporativo.

En la actualidad a partir de enfoques de procesos y con uso intensivo de tecnologías de la información, las autorizaciones se convierten en simples password (claves para las autorizaciones de accesos).

En una perspectiva estratégica, la presión proveniente desde lo alto señala diversos aspectos entre los cuales se destaca:

- ✓ Los procesos de mayor nivel (macro-procesos), abarcan los procesos de menor nivel (sub-procesos, tareas, actividades).
- ✓ El direccionamiento proviene de la alta gerencia, (misión, visión), y se traslada a la acción por mecanismos operativos que es preciso alinear y ,

- ✓ El tono desde lo alto, es fundamentalmente de carácter ético (de algo de negocios), que se convierten en algo de forzoso cumplimiento vía estrategias, planes, o en ultimas, por mecanismos de carácter legal.

#### **d) Costo menor que beneficio**

Este principio afianza el hecho de que el control interno genera valor para la organización (generación de valor para el cliente y agregación de valor para el accionista).

Ello implica que los controles internos no pueden ser más costosos que las actividades que controlan ni que los beneficios que proveen. Si el control interno genera sobre costos o duplicidades es mejor eliminarlo.

La otra cara de ello es que el control interno constituye un costo, no es gratis, si bien el costo tiene que ser considerablemente menor que el beneficio, no es gratis. Esto es asunto clave cuando se va a implementar un sistema de control interno, y mucho más aun cuando se va a evaluar o auditar. Este principio lleva implícito entender que el control interno es un proceso (Cfr. COSO), o un sistema (Cfr. Coco). Como proceso se inserta dentro del sistema organizacional y hace parte de la cadena de valor del negocio, en otras palabras hace parte, del ciclo financiero de agregación de valor para el cliente y de generación de valor para el accionista.

Lo que si definitivamente no se admite es que el control interno sea gasto, si el gasto no tiene poder de recuperación de la inversión que conlleva y es mejor eliminarlo, y en ultimas para que aporte valor, el beneficio que genera tiene que ser sustancialmente mayor que el costo que conlleva.

#### **e) Eficacia**

El control interno depende de los resultados que ofrece. Si no asegura el logro de los objetivos organizacionales, no sirve. De ahí que la evaluación básica del control interno sea siempre una valoración de su eficacia, el entendimiento de este principio es una de las grandes fortalezas de COSO. La eficacia del control interno depende directamente del logro de los objetivos de negocio que tiene el sistema: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros, cumplimiento de logros y obligaciones, salvaguarda de activos, direccionamiento estratégico. La ley Sarbanes-Oxley de 2002 (Estados Unidos), le ha dado mayor importancia a este principio al condicionar tanto la valoración que hace la administración como el dictamen que hace el auditor en términos de la eficacia del control interno.

En resumen, el control interno depende de los resultados que es capaz de ofrecer.

#### **f) Confidencialidad**

Es la relación que existe entre la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno y la extensión de la comunicación, conciencia y monitoreo del control interno se expresa mejor como una fórmula matemática.

$$\text{Confiabilidad del C.I} = \frac{De*Do}{ed*ec*em}$$

Donde:

De= Efectividad del diseño del de control interno

Do= Efectividad de la operación de control interno

Ed= Extensión de la documentación

Ec= Extensión de la conciencia

Em= Extensión del monitoreo

El control interno en su desarrollo pasa por cuatro etapas que son:

1. No confiable
2. Insuficiente
3. Confiable
4. Óptimo

#### **g) Documentación**

Toda la información relacionada con el control interno debe estar debidamente documentada, de manera tal que pueda ser analizada por cualquier interesado, ya se trate de la administración, de los auditores o de los reguladores (para efectos derivados de las acciones de supervisión, vigilancia y control).

Dos entendimientos tradicionales sobre el particular han sido superados. El primero, hace referencia a que solo las transacciones deben estar clara y completamente documentadas y disponibles para revisión. El segundo tiene que ver con los papeles de trabajo; el entendimiento actual sobre la documentación es mucho más amplio y hace referencia a toda la información sobre

el control interno, incluidos el criterio de control, el diseño seleccionado y las acciones emprendidas. Abarca no solo a la administración sino también a los auditores (p.76-83).

Con base al expuesto anteriormente puedo decir, que los principios son fundamentales en todo ámbito ya que son un conjunto de reglas y guías para un correcto comportamiento, en un sistema de control interno es imprescindible porque nos proporciona ayuda al momento de formular y tener un criterio correcto y de esta manera llegar a los resultados esperados siempre manteniendo un ambiente armónico entre todo el personal de la organización, cada uno de los principios no pueden actuar de manera aislada uno es complemento de otro ya que brindan un referente concreto y aplicaciones diferentes a la empresa.

### ***1.5.7 Elementos que integran un Sistema de Control Interno***

Manco, J. (2014), refiriéndose a los elementos que integran un sistema de control Interno estipula que:

El reto para el Sistema de Control Interno es lograr que los diferentes componentes se definan y pongan en operación de forma coordinada, de tal forma que la organización aproveche las sinergias en condiciones de eficiencia, eficacia y economía (p.20).

- Políticas y objetivos estratégicos
- Sistema de evaluación
- Personal idóneo
- Practicas sanas cumplimiento de deberes y funciones
- Procesos administrativos formales
- Normas de calidad y ejecución
- Plan de organización
- Auditoria u oficina de control interno

Según, Estupiñan, R. (2015), refiriéndose a los elementos del control interno nos dice que:

- **Elemento de organización**

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

- **Elementos, sistemas y procedimientos**

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

Elementos de Personal

- Practicas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligación de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

Elementos de supervisión

- Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico (p.21).

Los elementos anteriormente descritos son imprescindibles y a su vez constituyen la clave del éxito en una organización ya que al ser llevados y cumplidos cada uno de estos a cabalidad, se puede alcanzar un buen control interno y por ende la consecución de los objetivos planteados.

### ***1.5.8 Control Interno Efectivo***

De acuerdo con Mantilla, S. (2013), manifiesta que:

La estructura establece los requerimientos para un sistema efectivo de control interno.

- Un sistema efectivo de control interno: proporciona seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos de la entidad, reduce a un nivel aceptable el riesgo de no lograr un objetivo de la entidad; y se puede relacionar con un dos o todas las tres categorías de los objetivos, requiere que:
- Cada uno de los cinco componentes y los principios relevantes este presente funcionando.

Los cinco componentes operen juntos de una manea integrada.

Cuando existe una diferencia principal con relación a la presencia y al funcionamiento de un componente o principio relevante, o con relación a que los componentes operen juntos de manera integrada, la organización no puede concluir que ha satisfecho los requerimientos para un sistema efectivo de control interno.

Cuando se determina que un sistema de control interno es efectivo, la administración principal y la junta de directores tienen seguridad razonable, en relación con la aplicación dentro de la estructura de la entidad.

Logra operaciones efectivas y eficientes cuando los eventos externos que se consideren sea improbable que tengan un impacto importante en el logro de los objetivos o cuando la organización de manera razonable puede predecir la naturaleza y oportunidad de los eventos externos y mitigar el impacto a un nivel aceptable.

Preparar reportes en conformidad con las reglas, regulaciones y estándares externos que sean aplicables.

La estructura requiere juicio en el diseño, implementación y dirección del control interno y en la valoración de su efectividad. El uso del juicio, dentro de las fronteras establecidas por las leyes, reglas, regulaciones y estándares, mejora la capacidad de la administración para tomar mejores decisiones acerca del control interno, pero no puede garantizar resultados perfectos (p.165).

En síntesis, el control interno es efectivo siempre y cuando sea aplicado de una manera efectiva, es decir que cada uno de los procedimientos estén correctamente interrelacionados entre si y de esta manera puedan proteger los activos de la empresa y todo el personal involucrado cumpla sus funciones como fueron designadas de modo que el trabajo no sea cargado a una sola persona.

### ***1.5.9 Limitaciones del Control Interno***

Para, Mantilla, S. (2013), respecto a las limitaciones nos dice que:

Si bien el control interno proporciona seguridad razonable del logro de los objetivos de la entidad existen limitaciones.

- El control interno no puede impedir el mal juicio o las malas decisiones, ni puede impedir eventos externos que puedan causar que la organización falle en lograr sus metas operacionales.

- En otras palabras, incluso un sistema efectivo de control interno puede experimentar una falla.
- Las limitaciones pueden experimentar de :
- Confiabilidad de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- Realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser defectuoso o sesgado.
- Averías que puedan ocurrir a causa de fallas humanas tales como errores simples.
- Capacidad de la administración para eludir, el control interno.
- Eventos externos más allá del control de la organización (p.166).

El control interno nos proporciona seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos y está expuesto a ciertas limitaciones que no pueden ser evitadas como son acontecimientos externos que se salen del control de la organización, fallos humanos, falta de definición de objetivos entre otros.

#### ***1.5.10 Métodos para evaluar el Sistema de Control Interno***

Para, Estupiñan, R. (2015), en referencia a los métodos para evaluar del sistema de control interno menciona que:

Existen tres métodos de evaluación del sistema de control interno por medio de:

- Cuestionarios
- Narrativo o descriptivo
- Grafico o diagramas de flujo

#### **1. Método de cuestionarios**

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno, y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resulten aplicables; en ese caso se utilizan las letras –NA- no aplicable, en otros casos la pregunta amerita un análisis más detallado; en este caso, se cumple la información.

Normalmente, el auditor obtiene las respuestas de los funcionarios mediante una entrevista tratando de obtener la mayor evidencia. En este sentido es conveniente tener presente que el examen de control interno no concluye con la contestación de las preguntas del cuestionario. El

auditor debe obtener evidencia y otras pruebas por medio de procedimientos alternativos que le permitan determinar si realmente se llevan a la práctica los procedimientos que la empresa tiene previstos. Existen algunas limitaciones que el encargado de la auditoria debe subsanar, tales como:

- ✓ Adaptación a los procedimientos y naturaleza de las operaciones de la empresa bajo examen, que no siempre pueden preverse en un cuestionario estándar.
- ✓ Limitación para incluir otras preguntas de acuerdo a la experiencia del auditor que está efectuando el relevamiento por este método.
- ✓ Las preguntas no siempre deben abordar todas las deficiencias del sistema de control interno que se requiere para la auditoria.

## **2. Método Narrativo o Descriptivo**

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Este método puede ser aplicado en auditorias de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realice el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

## **3. Método grafico o diagrama de flujo**

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoria, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos el auditor utiliza, símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa. Sus principales ventajas son:

- ✓ Identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos.

- ✓ Permitir al auditor apreciar de forma panorámica, los distintos procedimientos que se combinan en el relevamiento.
- ✓ Identificar las desviaciones de procedimientos y rutinas de trabajo.
- ✓ Facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos (p.164-166).

Los métodos para evaluar el sistema de control interno constituyen una herramienta esencial, para el desarrollo del sistema de control interno ya que nos permiten documentar y evidenciar adecuadamente si la empresa en estudio está dando cumplimiento a las actividades encomendadas y por otro lado nos sirve para dejar constancia de haber realizado una correcta evaluación.

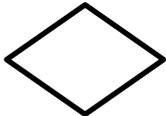
### ***1.5.11 Técnicas de flujogramas***

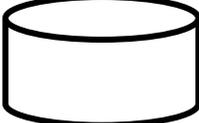
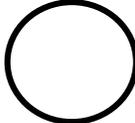
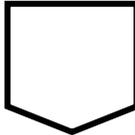
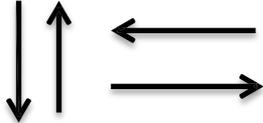
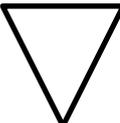
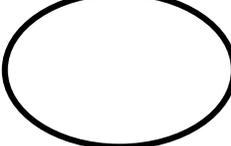
#### ***1.5.11.1 Diagramas***

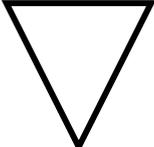
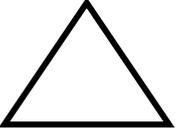
Según, Rojas V. & Ñacato. (1986), “Define como diagrama, a un grafo que permite representar de un modo gráfico y ordenado las operaciones a realizarse en un proceso”.

#### **Simbología.**

**Tabla 1-1:** Simbología de los diagramas de flujo

	<b>Inicio – Arranque – Demora.</b>
	<b>Toma de decisiones-</b> Determina caminos alternativos.
	<b>Proceso en general.</b>
	<b>Operación de perforación en tarjetas-</b> Instrucción de lectura o perforación
	<b>Operación de perforación en banda o cinta de papel.</b>

	<p><b>Cinta Magnética</b>-Instrucción de lectura o grabación en cinta magnética.</p>
	<p><b>Informe Impreso</b>-Instrucción de impresión en papel continuo.</p>
	<p><b>Disco magnético</b>-Instrucción de lectura/ grabación en disco magnético.</p>
	<p><b>Instrucción de entrada/salida en general.</b></p>
	<p><b>Conexión para determinar entrada/salida a otra parte del diagrama.</b></p>
	<p><b>Conexión para determinar entrada/salida de una página</b></p>
	<p><b>Secuencia y dirección del flujo</b></p>
	<p><b>Modificación de programa -Instrucción que modifica a otra, o inicialización de rutinas</b></p>
	<p><b>Operación de teclado online-Instrucción de entrada de datos por teclado</b></p>
	<p><b>Fusión de ficheros o archivos</b></p>
	<p><b>Clasificación de ficheros o archivos</b></p>

	<b>Fichero en tarjetas perforadas</b>
	<b>Operación auxiliar fuera de línea -Off line</b>
	<b>Entrada/salida de datos desde un almacenamiento magnético en línea</b>
	<b>Clasificación de registros de un fichero archivo</b>
	<b>Almacenamiento intermedio</b>
	<b>Entrada de datos desde un conjunto</b>
	<b>Operación manual fuera de línea</b>

**Fuente:** (Rojas V. & Ñacato, 1986)

**Elaborado:** Mayra Ordoñez

### ***1.5.12 Técnicas de obtención de información***

Estupiñan, R. (2015), en referencia a las técnicas de obtención de información nos manifiestan que:

Las técnicas de obtención de información más frecuentemente utilizadas son las siguientes:

- ✓ La entrevista
- ✓ Observación personal y directa
- ✓ Revisión, estudio y lectura de documentación o antecedentes
- ✓ Cuestionarios

Las técnicas pueden utilizarse de forma independiente o combinada. Dependerá del criterio del auditor y de la naturaleza de las operaciones de la empresa auditada.

#### *1.5.12.1 La entrevista*

La entrevista es fundamental en la obtención de información por parte del auditor. El entrevistar significa conocerse uno mismo y ser capaz de tratar con la gente efectiva, ser capaz de hacer preguntas significativas y obtener respuestas igualmente significativas.

Para la realización de la entrevista, deben considerarse elementos estratégicos y elementos tácticos. Los elementos estratégicos se refieren a los factores a considerar antes de la realización de la entrevista, los elementos tácticos con los que actuarán durante el desarrollo de la entrevista y se refieren particularmente a la forma de exposición, frente al entrevistado, la entrevista debe desarrollarse en tres fases, planeamiento, preparación y ejecución.

El planeamiento de la entrevista intenta lograr el mejor ordenamiento y sobretodo la mejor utilización del tiempo necesario. Como criterios generales del planeamiento, mencionaremos los siguientes:

- ✓ El auditor debe averiguar si la dirección de la empresa, ha cursado una comunicación a su personal poniendo en conocimiento la realización del examen.
- ✓ El auditor debe saber con anticipación, los nombres de los titulares del departamento y de las personas a las que va a entrevistar.
- ✓ Los temas a tratar deben ser previamente listados, con indicación de las preguntas concretas a formular al entrevistado.
- ✓ Deben procurarse minimizar la cantidad de entrevistas a una misma persona en un mismo día. No debe olvidarse que el personal entrevistado debe continuar cumpliendo al mismo tiempo su actividad específica.
- ✓ Nivel del entrevistado: no serán iguales las consultas a efectuar a un gerente que a un auxiliar de contabilidad.
- ✓ Establecer previamente el tipo de pregunta a formular, considerando que estas pueden ser:
- ✓ Por su naturaleza: informativos o generales, parten de lo general para luego ir acercándose a la medula del problema.
- ✓ En cuanto a su forma de expresión: preguntas que despierten desconfianza, el interrogado se mostrara cauteloso en la respuesta; interpretando que la pregunta genera una trampa.
- ✓ La responsabilidad para planear la entrevista descansa en el senior, sin embargo este, puede delegar parte de su responsabilidad en sus subordinados, siempre que él retenga el control.

Uno de sus objetivos será el adecuado entrenamiento de sus subordinados para conducir las entrevistas.

- ✓ Existen factores a considerar en la selección del entrevistador.
- El nivel de trabajo de la persona entrevistada, los altos ejecutivos deben ser entrevistados por auditores más experimentados.
- Funcionarios evasivos o empresas con problemas actuales o potenciales en el área particular.
- La complejidad del sistema puede requerir de un entrevistador experimentado, tanto en el arte de entrevistar como en el área técnica de la específica.

## **1. Ejecución de la entrevista**

Para la adecuada ejecución de la entrevista, se deben cumplir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Presentarse a la hora fijada
- ✓ Hacer las preguntas de una manera clara y simple, libre de jerga técnica y de sesgos juiciosos.
- ✓ Asegurarse de que las preguntas sean contestadas, pero a la vez, manteniéndose razonablemente dentro del presupuesto de horas.
- ✓ Cuando se hace una pregunta, la persona entrevistada puede ser incapaz de contestar porque no sabe, conocer la respuesta pero ser incapaz de darle en una forma completa o efectiva.
- ✓ El entrevistador debe poder distinguir entre las razones precedentes y hacer preguntas adicionales según sea el caso.
- ✓ Observar el comportamiento, no solo el proceso verbal; ver lo que hace el entrevistado aparte de lo que dice.
- ✓ Comenzar con preguntas que el entrevistador, este seguro de que el entrevistado pueda contestarlo y que no crearan una actitud negativa.
- ✓ Registro de las respuestas. Registrar el mínimo necesario, basarse en los hechos y en la información numérica.

### *1.5.12.2 Observación Personal y Directa*

Es una técnica que se aplica frecuentemente como complemento de otras, se utiliza también para verificar información recogida por otros medios. La observación personal del auditor puede abarcar la disposición de los sectores de trabajo, ubicación de equipos y archivos, medios de comunicación, etc.

Es una técnica para descubrir cuellos de botella, permite confirmar manifestaciones referidas a volumen de trabajo, frecuencias de consultas y otras formas de medición. Debe aclararse sin

embargo, que así como la medición del trabajo es una técnica de antigua y exitosa aplicación en procesos industriales, no ha sido aun suficientemente desarrollada para la medición de procesos administrativos. Principalmente aquellas tareas de tipo repetitivo y de magnitud, o sea las tareas susceptibles de ser procesadas mecánicamente y son las más aptas a ser sometidas a una medición.

De todas maneras, la observación personal será un elemento de juicio que ayudara al auditor a determinar si el volumen de la tarea justifica la especialización, o la fusión de tareas, o la división del trabajo, o la mecanización. Además permitirá establecer cuál es el tiempo para producir una unidad de tarea determinada.

#### *1.5.12.3 Revisión, lectura y estudio de documentación y antecedentes.*

Los antecedentes documentados que puedan existir en la organización, serán útiles en la medida que contengan información afín con el estudio encargado.

Existe cierta documentación que constituye la materia viva de las dependencias: formulación de objetivos, memorias, actas de reuniones, fichas estadísticas, instrucciones impartidas por escrito aunque no formen un cuerpo orgánico, proyectos, actas de compromiso.

#### *1.5.12.4 Cuestionarios*

El cuestionario es un documento redactado en forma de interrogatorio, integrado por preguntas estrictamente relacionado con el tema que se investiga. Esta normalmente dirigido a empleados y funcionarios que realizan una determinada tarea y su finalidad es suplir la entrevista cuando los interrogados se encuentran diseminados o a gran distancia entre sí.

En la actividad de desatar hechos, el cuestionario no requiere generalmente opiniones, como podía ocurrir con encuestas de carácter sociológico o comercial; se refiere concretamente a hechos, que deberán luego ser verificados.

La representación del cuestionario requiere un especial cuidado, principalmente, en cuanto a la redacción de las preguntas, a fin de que estas transmitan fielmente la intención del encuestado, en el caso de la entrevista personal, cualquier duda suscitada en el interrogatorio se solucionara a través de preguntas aclaratorias de rápida respuesta. El cuestionario no puede contemplar esta solución.

No obstante la dedicación volcada en la preparación del cuestionario, será difícil lograr que todos los interrogados interpreten de igual manera los productos. Es aconsejable redactarles en forma tal que las únicas respuestas posibles sean sí o no, o bien, datos de carácter cuantitativo. Además, el interrogatorio deberá ser acompañado de interrogaciones claras, precisas y concretas acerca de su cumplimiento. Esto significa que la definición del objetivo del cuestionario y su finalidad deben estar explicadas en su contenido.

La técnica del cuestionario solo se justifica cuando hay gran urgencia, cuando los datos requeridos son cuantitativos, cuando los empleados están diseminados a gran distancia, o cuando, en general se necesite obtener poca información de gran cantidad de personas (p.164-166).

En síntesis, cada una de las técnicas mencionadas anteriormente es de gran importancia, ya que nos ayudan a saber con precisión los datos y la información que necesitamos, para poder llegar a las soluciones oportunas y concretas y a su vez el proyecto de investigación nos quede bien realizado. La entrevista, la encuesta y la observación son las técnicas más comunes y más utilizadas al momento de desarrollar nuestra investigación y es imprescindible diseñar un buen instrumento, para llegar a la obtención de información concreta que nos sea de mucha ayuda.

### ***1.5.13 COSO II ERM***

Estupiñan, R. (2015), acerca del COSO II ERM nos dice que:

Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

1. Un proceso, es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
2. Efectuado por gente, no es solamente política, estudio y forma, sino que involucra gente en cada nivel de una organización.
3. Aplicado en la definición de la estrategia.
4. Aplicando a través de la administración en cada nivel y unidad, incluye asumir un punto de vista de portafolios de los riesgos a nivel de la entidad.

5. Diseñado para identificar los eventos, que potencialmente afectan la entidad y para administrar los riesgos dentro del apetito por los riesgos.
6. Provee seguridad razonable para la administración y para la junta de una entidad.
7. Orientado al logro de los objetivos en una o más categorías separadas pero al mismo se sobreponen unas con otras.

La definición captura los conceptos fundamentales que son claves de la manera como las compañías y otras organizaciones administran el riesgo, proveyendo una base para la aplicación a través de diferentes tipos de organizaciones y sectoriales.

Se centra directamente en el logro de los objetivos de la entidad y esta provee una base para definir la efectividad de la administración del riesgo empresarial.

#### *1.5.13.1 Fundamentos del E.R.M*

Las empresas con ánimo o sin ánimo de lucro deben propender a crear valor a sus protectores, dueños, accionistas, así como la de enfrentar y superar las incertidumbres desafiándolas con preparación suficiente, para poder proveer una estructura conceptual, así la gerencia trate de manera efectiva la incertidumbre que representen los riesgos y oportunidades, y así enriquecer su capacidad para generar valor.

#### *1.5.13.2 Beneficios de la E.R.M*

Ninguna organización con ánimo o sin ánimo de lucro opera en un entorno libre de riesgos, y el E.R.M no crea tal entorno, sin embargo. Si representa beneficios importantes para operar más efectivamente en entornos llenos de riesgo, representando capacidad enriquecida para:

- a) Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia.
- b) Vincular crecimiento, riesgo y retorno.
- c) Enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo.
- d) Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales.
- e) Identificar y administrar los riesgos de los impactos.
- f) Proveer respuestas integradas para los riesgos múltiples.
- g) Sopesar oportunidades
- h) Racionalizar el capital.

E.R.M es una metodología orientada a lograr benchmarking o generación de valor para los dueños o accionistas y hacia la permanencia de la organización o empresa y de su imagen en el largo plazo, es decir que su empresa sea sólida y merezca la inversión del público/ inversores, sirviendo para manejar la competencia, asignar capital necesario, prevenir fraudes y para mantener la reputación corporativa.

#### *1.5.13.3 Componentes de la administración de riesgos empresariales*

El riesgo es una oportunidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal y en los sistemas internos generando pérdidas. Los riesgos se clasifican en cuatro grandes tipos, el riesgo de reputación, el riesgo de mercado, el riesgo de crédito y el riesgo operacional en todas sus divisiones; como formalidad de prevención, detección y mitigación a dichos riesgos, E.R.M. determino ocho componentes interrelacionados, los cuales muestran como la alta gerencia opera un negocio, y como están integrados dentro del proceso administrativo en general, ellos son:

- ✓ El entorno interno
- ✓ Definición de objetivos
- ✓ Identificación de eventos
- ✓ Valoración de riesgos
- ✓ Respuesta al riesgo
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Monitoreo

#### *1.5.13.4 Entorno interno*

Es el fundamento de todos los componentes del E.R.M, Creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos.

Además, este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones.

Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno, los cuales deben seguirse, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y

desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, la filosofía de la administración del riesgo empresarial.

E.R.M. identifica también el apetito que por el riesgo tiene la entidad y la cultura de riesgo, integrándolos con los objetivos que se plantean en el desarrollo de la aplicación de las prácticas dentro de la administración de riesgos empresariales.

#### *1.5.13.5 Definición de objetivos*

Dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficacia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos (financiera y no financiera), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados.

#### *1.5.13.6 Identificación de eventos*

La alta gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento.

Las metodologías de identificación de eventos pueden contener una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados (cesación de pagos, cambios en los precios, pérdidas por accidentes) y futuros (cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores). Las técnicas que se centran en las planeaciones consideran asuntos como cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del E.R.M.

Dentro de las metodologías más conocidas para la identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la empresa son las matrices “análisis PETS o GESI”, “análisis FODA o DAFO”, análisis de las cinco fuerzas y matriz de conocimiento del negocio e identificación de riesgos.

#### *1.5.13.7 Valoración de riesgos*

Le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La gerencia valora los eventos bajo la perspectiva de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (puedan considerarse de carácter subjetivo), y externos (son más objetivos).

La metodología normalmente comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Los hechos que se relacionan directamente con la contabilidad como las captaciones, colocaciones, aporte de capital, donaciones, etc., se les aplica técnicas cuantitativas (riesgo de crédito, competitivo, regulatorio, de operación, de liquidez, fiduciario); y cualitativos cuando, los datos no ofrecen precisión, (riesgo país, económico, de auditoría, de imagen, desastres naturales).

#### *1.5.13.8 Respuesta al riesgo*

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto.

Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas del riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

#### *1.5.13.9 Actividades de control*

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio. Se clasifican en controles generales y de aplicación.

Controles generales representan la infraestructura de la tecnología, seguridad y adquisición de los hardwares; y el desarrollo y mantenimiento de los softwares; y los controles de aplicación aseguran complejidad, exactitud, autorización y validez de la base de datos.

#### *1.5.13.10 Información y comunicación*

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, hacia abajo o a través y hacia arriba en la entidad.

En todos, los niveles se requieren información para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como operar y lograr los objetivos.

#### *1.5.13.11 Monitoreo*

Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se puede realizar mediante actividades de ongoing o a través de evaluaciones separadas, los dos aseguran que la administración de riesgos continúa aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura del control interno, para lograr una adecuada identificación del riesgo, de acuerdo a lo planificado, modificando los procedimientos cuando se requiera.

Para un adecuado monitoreo el COSO II estableció las siguientes reglas de monitoreo:

- Obtención de evidencia de que exista una cultura a la identificación del riesgo.
- Si las comunicaciones externas corroboran las internas.
- Si se hacen comparaciones periódicas
- Si se revisan y hacen cumplir las recomendaciones de los auditores.
- Si las capacitaciones proporcionan realidad de lograr una cultura de riesgo.
- Si el personal cumple las normas y procedimientos y es cuestionado.
- Si son confiables y efectivas las actividades de la auditoría interna y externa.

En conclusión, puedo decir que la metodología, COSO II ERM nos ayuda o permite implementar un sistema de control interno, en cualquier tipo de empresa ya que esta normada por marcos a nivel global que nos garantizan la consecución de objetivos planteados por la empresa y llegar a la rentabilidad deseada.

## CAPITULO II

### 2 MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Enfoque de la investigación

Para el diseño de un sistema de control interno se realizará a través del enfoque:

##### 2.1.1 *Cualitativo*

Esta modalidad se utilizará para la recolección de datos mediante la observación directa, se utilizará la aplicación de encuestas dirigidas a los empleados y directivos, con el objetivo de recabar información de la realidad por la que atraviesa la organización, de esta manera se podrá emitir criterios y recomendaciones que mejoren la toma de decisiones empresariales.

#### 2.2 Niveles de investigación

Se utilizara la investigación exploratoria, ya que se indagará la situación de la Cooperativa de taxis “La Politécnica”, por medio de esta se establecerán los problemas que existen en la empresa.

##### 2.2.1 *Investigación descriptiva*

La investigación descriptiva es aquella en la cual el propósito del investigador es describir situaciones y eventos; de acuerdo a la idea expuesta se utilizará este tipo de investigación para describir los procesos, factores y situaciones que se evidencia en el desempeño y desarrollo de los procesos internos para así poder identificar la consecución de los objetivos lo que permitirá el desarrollo de la propuesta.

## **2.3 Diseño de investigación**

### ***2.3.1 No experimental***

El presente estudio adoptará el diseño no experimental debido a que se analizarán el grado de cumplimiento de los procesos internos y sus efectos en la consecución de los objetivos permitiendo orientar al desarrollo del Sistema de Control Internos, sin manipulación de variable alguna.

## **2.4 Tipos de investigación**

### ***2.4.1 Aplicada***

Se considera la investigación aplicada debido a que en la ejecución del presente trabajo de investigación se estudiará como las causas y efectos de la inexistencia de un sistema de control interno y como la implementación del mismo permitirá orientar las actividades la consecución de objetivos.

### ***2.4.2 De campo***

En la ejecución del presente trabajo de titulación se aplicará este tipo de investigación, debido a que para obtener cierta información será necesario trasladarse al lugar objeto de estudio evidenciado de forma directa la realidad sobre las problemáticas mencionadas.

### ***2.4.3 Documental***

La presente investigación adoptará un tipo de estudio documental para efectos de sustentar el marco teórico, así como en el levantamiento de información que puedan proveernos los diversos medios bibliográficos como linkográficas.

## **2.5 Población y muestra**

### ***2.5.1 Población***

Asti, A. (2015), respecto a la población nos dice que:

Una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas; definimos una población formada por toda la gente que reside en un país (p. 67).

La población objeto de estudio son los socios de la Cooperativa de Taxis La Politécnica de la ciudad de Riobamba, cuyo número asciende a sesenta (80) personas,

### **2.5.2 Muestra**

Según, Asti, A. (2015), nos manifiesta:

Se denomina muestra a un conjunto de elementos seleccionados y extraídos de una población con el objeto de descubrir alguna característica de dicha población y basándose en el postulado de que las conclusiones formuladas, acerca de la muestra, valen también para la población de la cual ésta ha sido extraída (p. 66).

Para realizar esta investigación no se calculará la muestra debido al reducido número de población, sino que más bien se aplicará los cuestionarios a todos los socios.

## **2.6 Métodos técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.6.1 Métodos**

#### **2.6.1.1 Método inductivo**

Para García, J. (2016), al referirse al método inductivo:

La inducción se puede definir como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de cosas particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales (p.66).

Para la presente investigación se aplicará el método deductivo para la recolección de información; partiendo de los conocimientos básicos y definiciones generales, lo que nos permitirá orientar la construcción del marco teórico, así como el desarrollo del marco propositivo.

### *2.6.1.2 Método deductivo*

García, J. (2016), señala:

En el método deductivo se parte de un hecho conocido y de ahí a investigar sus causas, mientras que en la deducción se parte de una hipótesis, la misma que es necesario demostrar en el análisis de sus componentes (p.67).

Se aplicará el método inductivo para obtener resultados mediante la aplicación de técnicas e interpretación de resultados, sentando así las bases para la verificación de la idea a defender y la formulación de conclusiones y recomendaciones, las mismas que representarán el sustento de la presente investigación.

### *2.6.2 Técnicas*

Las técnicas de recolección de la información nos permiten identificar las necesidades de la Cooperativa de taxis “La Politécnica”, para lo cual se utilizará las siguientes técnicas de investigación:

#### *2.6.2.1 Entrevista*

Una entrevista es una conversación en el que existe un intercambio de ideas y opiniones, realizada entre dos o más personas con un tema o cuestión determinado. Es importante manifestar que dentro de una entrevista existe el entrevistador y el entrevistado, la misma que se desarrollara desde diferentes campos ya pueden ser laborales, periodísticas o clínicas todas con el mismo objetivo de recolectar información.

Aplicada a los directamente involucrados en la investigación como son el personal ejecutivo de la Cooperativa para de esta manera conocer la situación actual de la institución.

#### *2.6.2.2 Encuesta*

La encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo determinado de personas que llegan a ser la muestra, en forma general la encuesta nos ayuda a obtener información acerca de las opiniones, criterios, actitudes y comportamiento de cada uno de los ciudadanos.

Este método consiste en conocer la opinión de un determinado grupo de personas referente a un tema, se utilizará para obtener información concreta de las personas involucradas como son: Gerente, subgerente, personal administrativo y personal operativo.

### **2.6.3 Instrumentos**

Para la siguiente investigación se utilizará:

#### **2.6.3.1 Instrumentos Documentales**

Es un tipo de indagación basado en la revisión de documentos escritos y no escritos que guarden relación con el propósito de estudio, en la presente investigación se realizara un análisis exhaustivo de la mayor cantidad de documentos relacionados que nos ayuden a obtener resultados más confiables.

### **2.7 Idea a defender**

Diseñar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Taxis La Politécnica, domiciliada en la Provincia de Chimborazo, permitiendo el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos y contables.

## CAPITULO III

### 3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1 Resultados y discusión de resultados

##### 3.1.1 Análisis de resultados

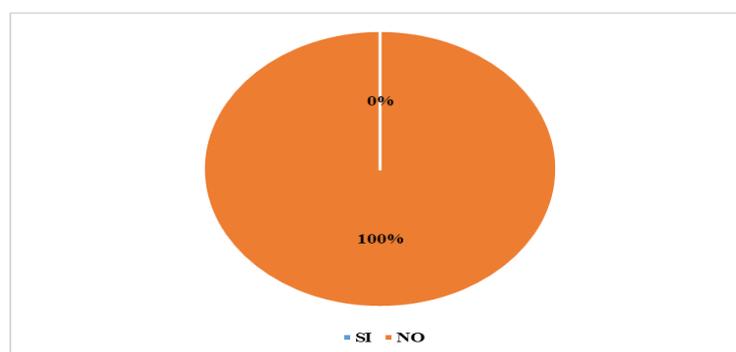
##### 3.1.1.1 Análisis de los resultados de la encuesta a los socios

#### 1. ¿La cooperativa elabora planes en mejora de los socios?

**Tabla 2-3:** Planes Institucionales

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	81	100%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios (taxistas) de la Cooperativa de taxis “Politécnica”  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020



**Gráfico 1-3.** Planes institucionales

**Fuente:** Tabla 1-3  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020

#### **Análisis e Interpretación:**

El 100% de los encuestados contestaron que no se cuentan con planes de ningún tipo

2. ¿Considera usted necesario diseñar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de taxis La Politécnica?

Tabla 3-3: Implementación del sistema de control interno

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NECESARIO	75	93%
POCO NECESARIO	5	6%
NADA NECESARIO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los socios (taxistas) de la Cooperativa de taxis "Politécnica"

Realizado por: Mayra Ordoñez, 2020

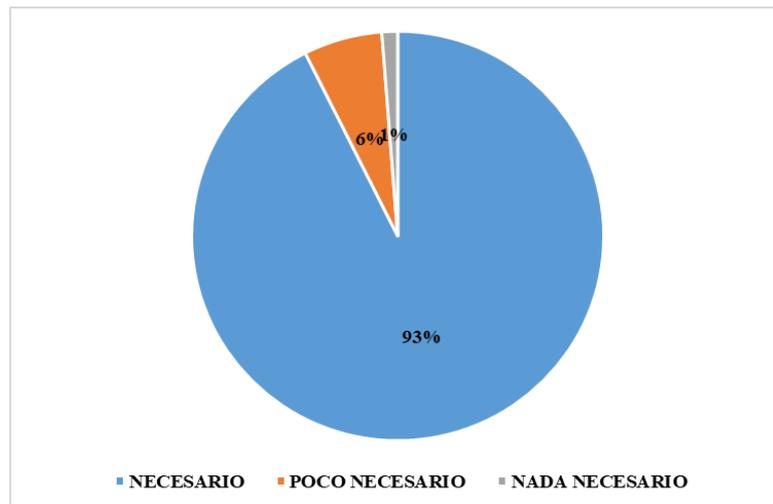


Gráfico 2-3. Implementación del sistema de control interno

Fuente: Tabla 2-3

Realizado por: Mayra Ordoñez, 2020

**Análisis e Interpretación:**

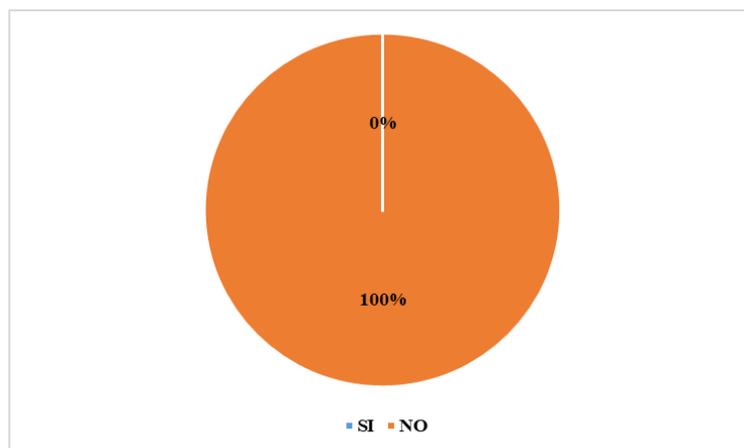
El 100% de los encuestados mencionan que, si es necesario contar con un sistema de control interno, por otra parte, el 6% menciona que no saben que es un sistema de control y que por tanto no lo ven tan necesario y por último el 1% menciona que es una pérdida de tiempo contar con un sistema de control.

### 3. ¿Existe capacitación para el personal de la Cooperativa?

**Tabla 4-3:** Capacitaciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	81	100%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios (taxistas) de la Cooperativa de taxis "Politécnica"  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020



**Gráfico 3-3.** Capacitaciones

**Fuente:** Tabla 3-3  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020

#### **Análisis e Interpretación:**

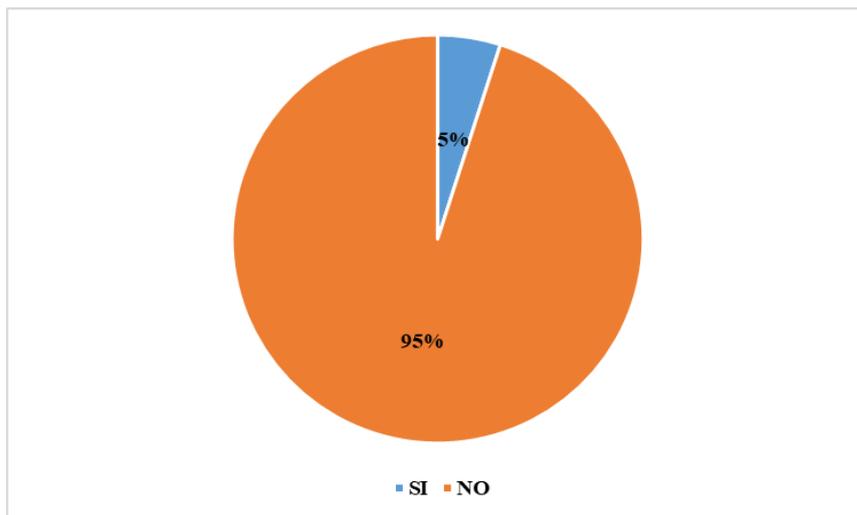
El 100% de los encuestados advierten que no han recibido ningún tipo de capacitación ya sea está enfocada a las funciones que realiza o de cuidados de la salud o medioambientales.

#### 4. ¿Cree usted estar capacitado para cumplir con las labores que desempeña?

**Tabla 5-3:** Capacidad para desempeñar funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	5%
NO	77	95%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios (taxistas) de la Cooperativa de taxis "Politécnica"  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020



**Gráfico 4-3.** Capacidad para desempeñar funciones

**Fuente:** Tabla 4-3  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020

#### **Análisis e Interpretación:**

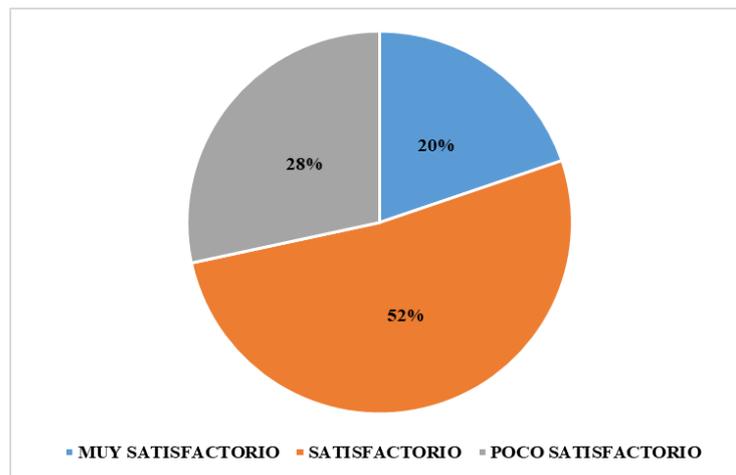
El 95% de los encuestados contestaron que se sienten en condiciones y en capacidades para realizar sus funciones, mientras que el otro 5% contestó que no por motivos de falta de conocimiento de las direcciones de la ciudad Riobamba y provincia de Chimborazo

## 5. ¿Cómo considera usted el desempeño de los directivos de la Cooperativa?

**Tabla 6-3:** Desempeño del área directiva

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFACTORIO	16	20%
SATISFACTORIO	42	52%
POCO SATISFACTORIO	23	28%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios (taxistas) de la Cooperativa de taxis “Politécnica”  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020



**Gráfico 5-3.** Desempeño del área directiva

**Fuente:** Tabla 5-3  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020

### **Análisis e Interpretación:**

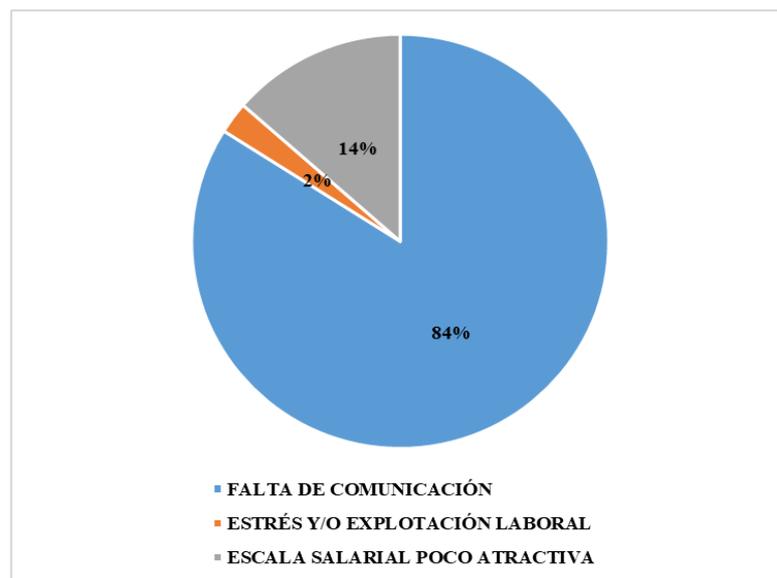
El 52% de los encuestados considera que ha sido satisfactorio la gestión que ha tenido el área directiva, mientras que por otra parte el 28% menciona que la gestión del actual gerente es poco satisfactoria y deja mucho que desear y por último el 20% afirma que ha sido muy satisfactorio lo que el gerente ha venido haciendo.

## 6. ¿Cuál es la problemática más recurrente en la cooperativa?

**Tabla 7-3:** Consideración de la problemática

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FALTA DE COMUNICACIÓN	68	84%
ESTRÉS Y/O EXPLOTACIÓN LABORAL	2	2%
ESCALA SALARIAL POCO ATRACTIVA	11	14%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios (taxistas) de la Cooperativa de taxis "Politécnica"  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020



**Gráfico 6-3.** Consideración de la problemática

**Fuente:** Tabla 6-3  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020

### **Análisis e Interpretación:**

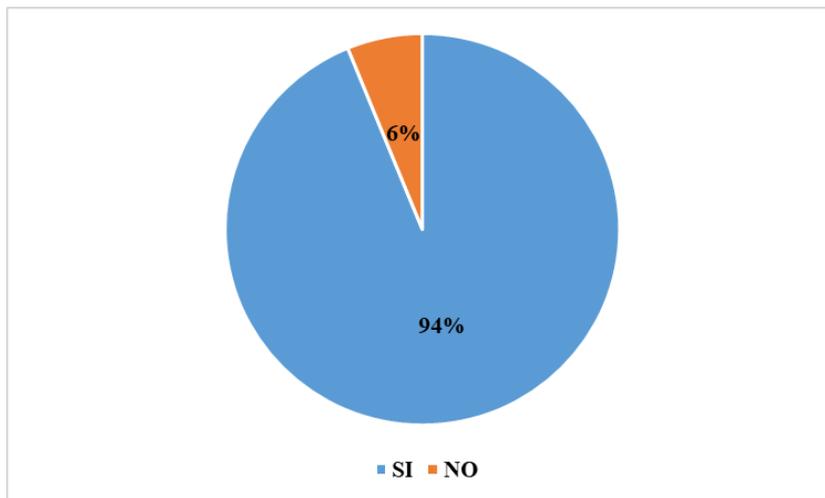
Con un 84% los encuestados sostienen que el principal problema ha sido la falta de comunicación que existe dentro de la cooperativa y por otra parte el 14% menciona que se debe a la escala salarial que perciben dentro de la cooperativa y por ultimo un 2% se queja mencionando que existe explotación laboral.

**7. ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre los directivos y los socios?**

**Tabla 8-3:** Comunicación efectiva

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	76	94%
NO	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios (taxistas) de la Cooperativa de taxis "Politécnica"  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020



**Gráfico 7-3.** Comunicación efectiva

**Fuente:** Tabla 7-3  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020

**Análisis e Interpretación:**

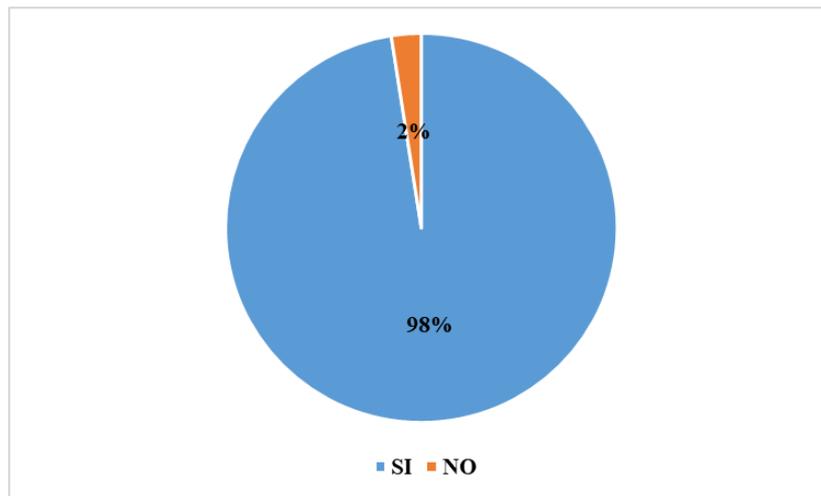
El 94% de los encuestados afirman que la comunicación es la adecuada con ellos, pero no con los demás colaboradores dentro de la cooperativa y el 5% afirma lo anterior.

**8. ¿Conoce usted si hay indicadores para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?**

**Tabla 9-3:** Controles para medición de desempeño

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	79	98%
NO	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios (taxistas) de la Cooperativa de taxis "Politécnica"  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020



**Gráfico 8-3.** Indicadores para medición de desempeño

**Fuente:** Tabla 8-3  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020

**Análisis e Interpretación:**

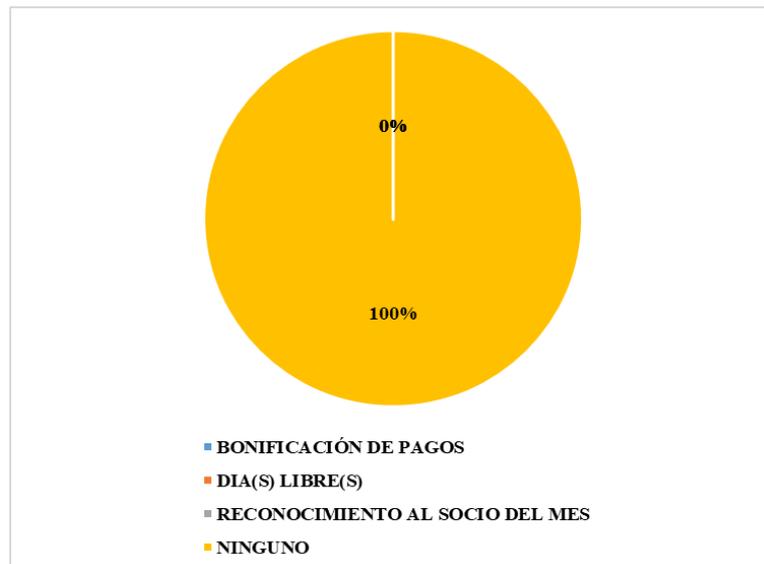
El 98% de los encuestados sostienen que el control que se tiene son los informes los cuales presentan de manera diaria y el 2% desconoce que haya algún tipo de control dentro de la cooperativa.

**9. ¿Existen aspectos motivacionales que se practiquen en la Cooperativa para motivar a los socios?**

**Tabla 10-3:** Motivación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BONIFICACIÓN DE PAGOS	0	0%
DIA(S) LIBRE(S)	0	0%
RECONOCIMIENTO AL SOCIO DEL MES	0	0%
NINGUNO	81	100%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios (taxistas) de la Cooperativa de taxis “Politécnica”  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020



**Gráfico 9-3.** Motivación

**Fuente:** Tabla 19-3  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020

**Análisis e Interpretación:**

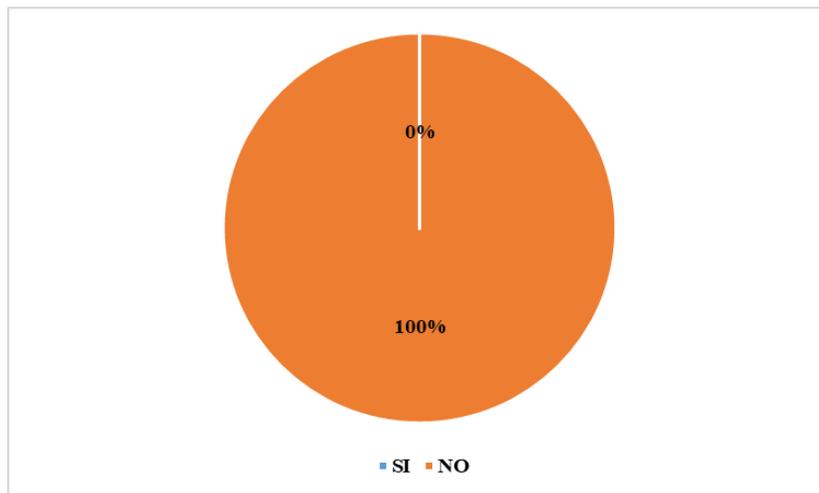
El 100% de los encuestados contestaron que no cuentan con ningún medio de compensación extra, sino que más bien trabajan por que necesitan generar ingresos para mantener a su núcleo familiar.

**10. ¿Conoce usted cual es la filosofía institucional de la cooperativa?**

**Tabla 11-3:** Filosofía institucional

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	81	100%
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los socios (taxistas) de la Cooperativa de taxis "Politécnica"  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020



**Gráfico 10-3.** Filosofía institucional

**Fuente:** Tabla 10-3  
**Realizado por:** Mayra Ordoñez, 2020

**Análisis e Interpretación:**

El 100% de los encuestados contestaron que no están familiarizados con el concepto, pero que no se les ha socializado ninguna filosofía institucional.

### **3.2 Propuesta**

### **3.3 Antecedentes de la cooperativa de taxis La Politécnica**

La Cooperativa de transporte de taxi “La Politécnica”, realiza sus actividades en la ciudad de Riobamba, fue fundada el 27 de septiembre de 1995, la gran demanda que existía, llevo a que un grupo de choferes profesionales, se reunieran con la idea de formar una cooperativa de taxis en la ciudad, grupo que fue reunido con las autoridades del cantón para solicitar la legalización de la misma posterior a ello realizando cada uno de los trámites y procedimientos pertinentes obtuvieron la aprobación. Los socios fundadores de la cooperativa son:

Nelson Emilio Arévalo, Julio Gonzalo Guevara, Johnny Byron Ramos Uvidia, Mario Wilson Miño Llanga, Manuel Armando Chuqui Gaibor, José Virgilio Gualoto Cujilema, Ángel Ernesto Suarez Sánchez, José Luis Suarez Sánchez, Humberto Chávez Chávez, Dolores Elisabeth Salazar Abril, Jorge Washington Vascones Aguilar, Manuel López.

Es imprescindible destacar que en la actualidad la cooperativa cuenta con 81 socios y un patrimonio de \$291.887,68. Constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N°001720 sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

-En la actualidad la cooperativa no cuenta con un Sistema de Control Interno que le permita llevar de una manera adecuada cada una de las actividades, y de esta manera cumplir eficientemente para poder llegar a la completa satisfacción de los clientes.

### **3.4 Entrevista al gerente**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL SEÑOR GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS LA POLITÉCNICA**

**ENTREVISTADOR:** Mayra Ordoñez

**ENTREVISTADO:** Wellington Hernández – Gerente General de la Cooperativa de Taxis La Politécnica.

Con la finalidad de elaborar un sistema de control interno para la cooperativa de cooperativa de Taxis La Politécnica, solicito a usted se digne responder el siguiente cuestionario con absoluta sinceridad, su información tendrá el tratamiento y discreción que el caso amerita.

**OBJETIVO:** Identificar las deficiencias existentes que permitan obtener un diagnóstico de la situación actual de la entidad para mejorarlas a través del Diseño de un Sistema de Control Interno.

**1. ¿La Cooperativa de Taxis La Politécnica cuenta con un sistema de Control Interno?**

No, no contamos con un sistema de control interno como tal puesto a que soy yo quien realiza la supervisión de actividades de manera periódica.

**2. ¿Cuántas personas laboran en la Cooperativa?**

Son alrededor de 81 socios taxistas, 2 personas encargadas de la radio taxi, 1 contador y mi persona.

**3. ¿Cree usted que el Diseño de un Sistema de Control Interno ayudará a lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones realizadas en la Cooperativa?**

Claro que si es por ello que al inicio de este año teníamos pensado elaborar un plan para el diseño de una estructura de control interno pero debido a la emergencia sanitaria no nos hemos podido reunir para avanzar con ello.

**4. ¿Se usan Indicadores para mostrar cómo se encuentra la cooperativa?**

Yo utilizo un indicador para medir la eficacia en las funciones de los colaboradores al comparar los informes del presente mes con los del mes anterior y de paso con las supervisiones que realizo.

**5. ¿Existe un Organigrama Estructural y funcional actualizado dentro de la cooperativa?**

No, contamos con un organigrama estructural

**6. ¿Existe algún documento por escrito en el que se detalle las diferentes funciones y responsabilidades del personal que labora en la institución?**

No contamos con un manual de funciones para ningún departamento.

**7. ¿Existe supervisión para los empleados de contabilidad y los registros contables en toda la oficina o dependencia de la cooperativa?**

Si, el contador me pide autorización para toda transacción financiera que tenga que realizar y a su vez periódicamente se supervisa las funciones que se realizan dentro del departamento financiero.

**8. ¿Se elabora al inicio de cada periodo fiscal un plan operativo de compras?**

Si, el contador elabora en base a informes de requerimiento que cada área necesita un presupuesto anual y como base se compara el presupuesto de este año con el del año anterior a fin de que en la junta con los socios se revise y se determine las variaciones que existen.

**9. ¿Dentro de las instalaciones de la Cooperativa de Taxis La Politécnica existe un adecuado ambiente laboral?**

Si, el personal ya lleva tiempo trabajado en estas instalaciones y por tanto ya saben lo que tienen que hacer, es así que no hace falta que se queden más allá del tiempo establecido por la ley.

**10. ¿Cómo se realiza el proceso de contratación de personal?**

No contamos con un procedimiento el cual nos indique cuales son los pasos a seguir para la contratación de nuevo personal.

**11. ¿Se capacita al personal de la institución?**

No contamos con un programa de capacitación y dentro del presupuesto no se consideró un rubro para realizar las capacitaciones.

**12. ¿Las áreas operativas de la Cooperativa cuentan con algún tipo de control?**

No, como le repito yo soy el único que realiza las actividades de supervisión a fin de minimizar el tiempo ocioso y mejorar la efectividad en las funciones.

### **13. ¿La Cooperativa cuenta con la filosofía Institucional?**

No contamos con una filosofía institucional, apenas tenemos una misión y una visión, así como principios y valores establecidos por el anterior gerente.

### **¿En la Cooperativa se actualiza periódicamente la filosofía Institucional?**

No contamos con una filosofía institucional, tan solo contamos con los borradores de uno, pero desde que empezó la emergencia sanitaria no hemos podido avanzar con ello y la misión, visión y principios no se han actualizado desde que la cooperativa de taxis inicio sus funciones.

### **14. ¿Los resultados alcanzados en el año cumplen con lo proyectado?**

Sinceramente no considero que se esté realizando siquiera el 50% de lo que teníamos previsto al inicio de este año realizar.

## **3.5 El ambiente interno**

El ambiente interno de una organización tiene una estrecha relación con la cultura organizacional, la misma que hace referencia a los valores éticos, la estructura organizacional, cada una de las prácticas llevadas a cabo en el área de recursos humanos, así como la designación de responsabilidades y autoridad de cada uno de los funcionarios de la entidad.

### **3.5.1 Misión**

“Ser una cooperativa de Transportes en taxis que brindamos la mejor atención a todos nuestros clientes, fomentando en cada uno de nosotros nuestra filosofía y valores, para asegurar una relación permanente y valiosa garantizando así nuestra permanencia y crecimiento. Haciendo de la excelencia nuestra carta de presentación en la Provincia de Chimborazo”

La presente misión no ha sido actualizada desde que la compañía se fundó, entonces se propone la siguiente actualización para la Cooperativa de transporte de taxi “La Politécnica”

“Somos una cooperativa de Transportes en taxis que brindamos la mejor atención y protocolos de bioseguridad a todos nuestros clientes, fomentando en cada uno de nosotros nuestra filosofía y valores, para asegurar una relación permanente y valiosa garantizando así nuestro crecimiento, haciendo de la excelencia nuestra carta de presentación en la provincia de Chimborazo.

### **3.5.2 Visión**

“Convertirnos en una cooperativa Líder en el servicio transporte de automóviles a nivel provincial y nacional ofertando las mejores comodidades y servicios personalizados y diferenciados que permitan el bienestar de nuestros clientes a nivel cantonal y provincial, generando una rentabilidad sostenible a sus socios”

La presente misión no ha sido actualizada desde que la compañía se fundó, entonces se propone la siguiente actualización para la Cooperativa de transporte de taxi “La Politécnica”

Ser en el 2021 una cooperativa Líder en el servicio transporte de automóviles a nivel provincial ofertando las mejores comodidades y protocolos de bioseguridad que permitan el bienestar de nuestros clientes a nivel cantonal y provincial, generando una rentabilidad sostenible para sus socios.

### **3.5.3 Objetivos de la Cooperativa de transporte de taxi “La Politécnica”**

Hasta la actualidad la Cooperativa de transporte de taxi “La Politécnica”, no ha definido sus objetivos como empresa, es por ello que, ante la necesidad de estos, se recomienda acoger los siguientes objetivos, para obtener de esta manera directriz que garanticen el buen desarrollo organizacional:

1. Ofrecer

### **3.5.4 Valores Éticos**

#### **Respeto a la vida**

La Cooperativa de taxis “La Politécnica” tiene la noble misión de transportar personas dentro del Cantón Riobamba y ocasionalmente fuera de ella es por esta razón que las personas encargadas de generar el servicio (choferes) deben considerar a los usuarios como personas dignas de respeto teniendo siempre en cuenta que en sus manos está la seguridad del usuario.

#### **Honestidad**

Ser transparentes en cada acción de nuestras vidas, rechazar el engaño y la estafa porque no conllevan al logro de nuestros objetivos tanto personales como institucionales.

## **Respeto**

Impulsar el respeto y desarrollo integral de quienes forman parte de la cooperativa, considerando a sus familias, apoyando en el desarrollo de conocimientos y habilidades, puesto que de esta forma se puede asegurar su crecimiento y el de la empresa hacia la excelencia.

## **Honradez**

Nuestra cooperativa “LA POLITECNICA” contamos con un personal digno de sacar adelante con honradez y así obtener excelencia en el servicio.

## **Lealtad y compromiso**

Trabajar con personas comprometidas en sus funciones y realmente satisfechas con su trabajo, permitirá que su lealtad conlleve a realizar las actividades de la empresa encaminadas a identificar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes tanto internos como externos.

## **Valor humano**

Todas las personas que se deben a nuestra institución (socios, directivos, financiero y operativo), merecen tener el mismo respeto, valor y consideración.

### ***3.5.5 Código de ética para la cooperativa de taxis “LA POLITECNICA”***

El presente código de ética se lo elaboro con el objetivo de que mejore el ambiente de trabajo en la cooperativa de taxis “La Politécnica”, implementando para el efecto principios organizativos los cuales van dirigidos hacia los socios, colaboradores, proveedores, clientes, competencia y sociedad en general; será la gerencia quien dé cumplimiento de la misma.

#### **En relación con los Socios**

- Compartir y relacionarse con ética y respeto con quienes conforman la junta de Socios y Accionistas y también con el personal que labora dentro de la Cooperativa De taxis “La Politécnica”
- Delegar al Gente de la Cooperativa De taxis “La Politécnica” con integridad y a la vez este debe cumplir con el perfil que el cargo requiere.

- Determinar metas y objetivos para cada periodo fiscal y a su vez cuando estos se cumplan ir actualizando los mismo a fin de que la Cooperativa De taxis “La Politécnica” pueda estar inmerso en un proceso de mejora continua
- Mantener un ambiente de trabajo ameno entre todos los niveles de trabajo que conforman la Cooperativa De taxis “La Politécnica para que las actividades a realizar se las pueda hacer con eficiencia y eficacia.
- Motivar la participación de todos los socios en los procesos de toma de decisiones
- Realizar reuniones periódicas para tratar temas acerca de la situación financiera en la cual se encuentra la Cooperativa De taxis “La Politécnica”, fortaleciendo así el canal comunicación interno.

#### Relacionadas con la Gerencia

- Realizar las funciones encomendadas con el profesionalismo que el puesto lo amerita
- Dar fiel cumplimiento a las normas y reglamentos vigentes ya sean estos internos o externos.
- Mantener un canal de comunicación fluida con todos los niveles directivos de la Cooperativa de taxis “La Politécnica, pero en especial guardar una estrecha comunicación con el Dpto. Financiero.
- Mantener una extrema confidencialidad con la información financiera y administrativa de la Cooperativa De taxis “La Politécnica.
- Establecer procesos de contratación de personal mediante concursos de mérito y oposición a fin de que se eviten los conflictos de interés.
- Velar por que las obligaciones con los entes rectores estén al día (SRI, IESS, GADM, etc.)
- Colaborar en todo lo que se requiera cuando se realicen auditorias con el propósito de mantener la razonabilidad dentro de los estados Financieros.

#### **Relacionados con los empleados**

- Cumplir con las leyes y regulaciones laborales vigentes en el país, tales como: la contratación lícita, afiliación al IESS, remuneración digna y reconocimiento de horas extras, décimos, vacaciones y fondos de reserva).
- Velar por el bienestar del puesto en el que se desempeñan y también por el bienestar global
- Establecer canales de comunicación adecuados para que la información entre departamentos fluya con facilidad y eficiencia.
- Atender los requerimientos de los usuarios que llaman a las líneas de contacto de la Cooperativa de taxis “Politécnica”

- Reconocer la jerarquía presente en la organización y reportarse con su inmediato superior de manera oportuna.
- Crear y mantener un ambiente sano, estimulante y productivo, donde se mantenga la imparcialidad y el respeto dentro de la Cooperativa de taxis “Politécnica”.
- Evitar cualquier tipo de violencia, acoso o abuso en el trabajo, a medida de armonizar y mantener el respeto entre compañeros de trabajo.
- Vincular a la Cooperativa de taxis “Politécnica” personas con discapacidades, eliminando barreras en la inserción de personal.

#### **Relacionados con los proveedores**

- Seleccionar a los proveedores de manera íntegra en base a la calidad y los precios de sus productos y servicios.
- Manejar a los proveedores con un trato amable y cordial.
- Mantener al día las cuentas por pagar a fin de que nuestros proveedores ayuden con un crédito cuando la Cooperativa de taxis “La Politécnica” lo necesite.
- Generar alianzas estratégicas con proveedores a fin de que proporcionen a la Cooperativa de taxis “La Politécnica” los mejores productos y/o precios.

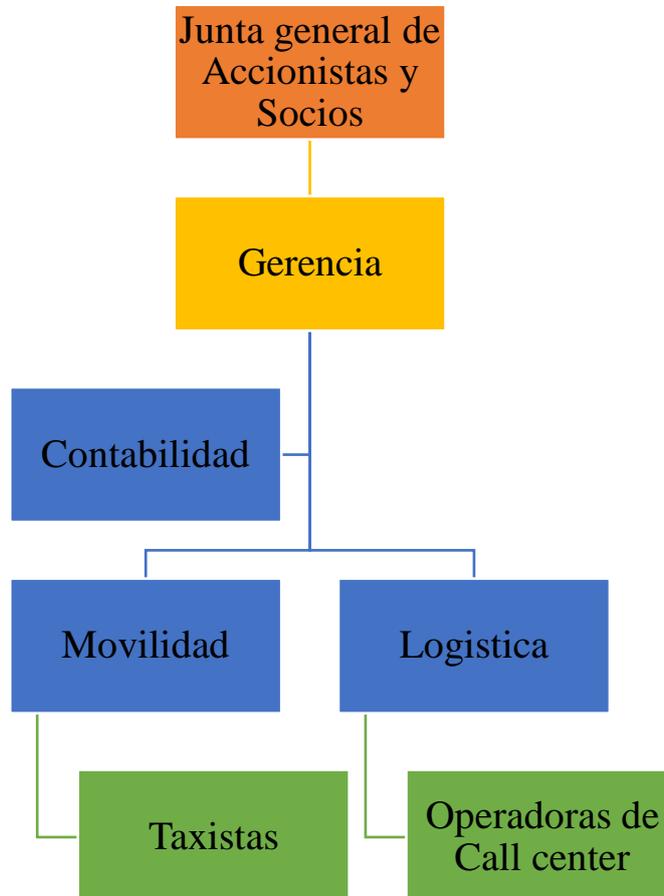
#### **Relacionados con los clientes**

- Mantener un trato amable y cordial con los pasajeros.
- Procurar mantener los datos de identificación a la vista del pasajero.
- No hacer esperar al pasajero más allá del tiempo que la operadora le pide al pasajero que espere.
- Cumplir con la ruta que se designe en cuanto a entregas de encomiendas se
- Establecer precios en cuanto a la distancia de la movilización.
- Establecer una tasa mínima, aparte de la que se debe cobrar por arranque, una tasa por el servicio de puerta a puerta y que por disposición del pasajero no se llegue a cumplir en su totalidad.

#### **3.5.6 Organigrama**

Al analizar la realidad administrativa de la Cooperativa de taxis “La Politécnica” se determina la necesidad de diseñar el siguiente organigrama estructural, el mismo que se subdivide en los siguientes niveles jerárquicos:

- Nivel Directivo
- Nivel Ejecutivo
- Nivel Asesor
- Nivel Operativo



Orgaigrama  
**Realizado por:** Autora  
**Fuente:** Cooperativa de taxis “La Politécnica”

### 3.5.7 *Manual de Funciones*

Contar con un manual de funciones dentro de una organización es de vital importancia debido a que es a través de este que los colaboradores saben cuáles son las responsabilidades a ellos encomendadas y también ayuda a que la empresa posea una mejor delimitación y segregación de funciones y por tanto se tendrá una mejor organización

#### **Objetivos del manual de funciones**

El diseño e implementación del manual de funciones tiene por objetivo los siguientes:

- Definir la segregación de funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores.
- Instaurar los requisitos con el que debe contar el colaborador para desempeñarse en el puesto de trabajo.
- Mejorar el control organizacional al tener un responsable para cada actividad.
- Establecer los canales de comunicación que debe tener en el momento que se desempeñe de sus actividades

### 3.5.8 Cuadro de puestos de trabajo por Nivel

**Tabla 12-3:** Cuadro de puestos de trabajo

Nivel Jerárquico	Departamentos
Nivel Directivo	Junta general de Accionistas y Socios
Nivel Ejecutivo	Gerencia
Nivel Asesor	Contabilidad
Nivel Operativo	Taxistas, Operadoras de Radio taxi.

**Realizado por:** Autora

**Fuente:** Cooperativa de taxis “La Politécnica”

### Descripción de los puestos de trabajo



CÓDIGO: CTP001	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: GERENCIA		PAG: 1 / 4

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES PARA LA  
COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

I. IDENTIFICACIÓN	
DENOMINACIÓN DEL CARGO	GERENTE
DEPARTAMENTO	GERENCIA
JEFE INMEDIATO	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS Y SOCIOS

#### PERFIL DEL CARGO

#### OBJETIVOS DEL CARGO:

Ejecutar actividades pertinentes al área directiva y representar a la cooperativa de taxis “politécnica” frente a todos los órganos de control que rigen a la misma, aplicando técnicas administrativas y gerenciales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la empresa.

#### INSTRUCCIÓN:

Ingeniero/Master en administración de empresas, finanzas o Contaduría.

#### EXPERIENCIA:

Tres (3) años de experiencia progresiva de carácter administrativo y/o gerencial.

#### HABILIDADES:

Conocimiento en representación de la entidad ante los órganos de control

Amplio conocimiento en materia administrativa, legal y financiera

Manejo de persona, bajo su cargo

Técnicas de comunicación y relaciones publicas

Manejo de paquetes Office

Estrategias de motivación y cumplimiento de objetivos empresariales

Actualización constante del estado en el que se encuentra la Cooperativa de taxis “Politécnica”



CÓDIGO: CTP001	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: GERENCIA		PAG: 2/4

### **COMUNICACIÓN:**

Capacidad de comunicarse en forma verbal y escrita de manera adecuada y oportuna tanto con los usuarios (clientes) como con los trabajadores internos y externos de la Cooperativa de taxis “Politécnica”

### **CONDICIONES DE TRABAJO**

#### **AMBIENTE DE TRABAJO:**

El puesto cuenta con un lugar amplio para realizar las diferentes actividades a su cargo dentro de la planta con una distancia razonable.

La calidad de iluminación y ventilación es buena tanto natural como artificial.

El cargo requiere que el encargado esté presente en la empresa cuando este lo necesite más allá de la jornada laboral normal.

#### **EXIGENCIAS FISICAS Y MENTALES**

- Esfuerzo físico
- El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente, y requiere de un grado de precisión manual y visual alto.
- Esfuerzo mental
- El cargo requiere de un alto grado de concentración y autocontrol a la hora de ejecutar sus funciones.

#### **RIESGOS LABORALES**

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia media debido a que el gerente tendrá que realizar viajes de representación y de alianzas estratégicas.



CÓDIGO: CTP001	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: GERENCIA		PAG: 3/ 4

### TAREAS Y FUNCIONES

#### FUNCIÓN PRINCIPAL:

- ✓ Mantener una organización eficiente y eficaz dentro de la Cooperativa de taxis “Politécnica”

#### FUNCIONES ESPECIFICA:

- ✓ Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios de alta complejidad.
- ✓ Transcribe en computador correspondencia como: oficios, memorandos, informes, listados, actas, resultados desempeño, artículos para prensa y carteleras, anuncios, guías, contratos, exámenes y otros documentos diversos.
- ✓ Llena a mano formatos requisiciones de materiales y demás formatos de uso de la dependencia.
- ✓ Recibe y envía correspondencia.
- ✓ Maneja conjuntamente con contabilidad el sistema financiero los módulos de administración y estadística.
- ✓ Lleva registro de entrada y salida de suministros y materiales de oficina de toda la cooperativa.
- ✓ Realiza y recibe llamadas telefónicas correspondientes a alianzas estratégicas y negocios.
- ✓ Actualiza la agenda.
- ✓ Realización de los transmites.
- ✓ Atiende y suministra información al personal de la Institución en general.
- ✓ Organiza de reuniones y eventos.
- ✓ Convoca a reuniones de la unidad.
- ✓ Archiva la correspondencia enviada y/o recibida.



CÓDIGO: CTP001	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: GERENCIA		PAG: 4/4

### RESPONSABILIDADES

#### **MATERIALES Y EQUIPOS:**

Maneja constantemente páginas y softwares de complejo uso, siendo su responsabilidad directa.

#### **DINERO:**

Es responsable directo de títulos y valores.

#### **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:**

Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.

#### **TOMA DE DECISIONES:**

Las decisiones que se toman se basan en estudios y experiencias profesionales que el responsable del cargo ha tenido durante toda su trayectoria laboral.

#### **SUPERVISIÓN:**

El cargo recibe es supervisado por la junta de accionistas y socios cuando se dan las sesiones ordinarias.

Elaborado Mayra Ordoñez	Revisado	Aprobado
----------------------------	----------	----------



CÓDIGO: CTP002	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: CONTABILIDAD		PAG: 1 / 4

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES PARA LA  
COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

<b>II. IDENTIFICACIÓN</b>	
DENOMINACIÓN DEL CARGO	CONTADOR(A)
DEPARTAMENTO	CONTABILIDAD
JEFE INMEDIATO	GERENTE

**PERFIL DEL CARGO**

**OBJETIVOS DEL CARGO:**

Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Cooperativa de taxis “Politécnica”.

**INSTRUCCIÓN:**

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

**EXPERIENCIA:**

Dos (2) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de registro y conciliaciones de cuentas bancarias.

**HABILDADES:**

- El manejo de libros contables.
- Los principios y prácticas de contabilidad.
- Materia de sistemas bancarios.
- Sistemas operativos, paquetes de gráficos, hojas de cálculos
- Efectuar cálculos con precisión.
- Analizar las diferentes cuentas bancarias.
- Elaboración de declaraciones y anexos.



CÓDIGO: CTP005	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: TESORERIA		PAG: 2/4

Elaboración de Estados Financieros mensuales y anuales

Cumplimiento con las obligaciones de los entes de control (SRI, IESS, SUT, SUPER DE CÍAS), etc.

Tener iniciativa.

**COMUNICACIÓN:**

Capacidad de comunicarse en forma verbal y escrita de manera adecuada y oportuna con los trabajadores internos y externos de la Cooperativa de taxis “Politécnica”

**CONDICIONES DE TRABAJO**

**AMBIENTE DE TRABAJO:**

El puesto cuenta con un lugar amplio para realizar las diferentes actividades a su cargo dentro de la planta con una distancia razonable.

La calidad de iluminación y ventilación es buena tanto natural como artificial.

Se trabaja con un solo turno de 8 horas diarias.

El empleado debe tener disponibilidad de tiempo completo aun en horas adicionales al horario habitual según los requerimientos de la empresa.

**EXIGENCIAS FISICAS Y MENTALES**

- ✓ Esfuerzo físico
- ✓ El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente, y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.
- ✓ Esfuerzo mental
- ✓ El cargo requiere de un alto grado de concentración y autocontrol a la hora de ejecutar sus funciones.

**RIESGOS LABORALES**

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.



CÓDIGO: CTP003	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: CONTABILIDAD		PAG: 3/ 4

### TAREAS Y FUNCIONES

#### FUNCIÓN PRINCIPAL:

- ✓ Mantener en orden y de manera clara y precisa las cuentas de la institución.

#### FUNCIONES ESPECIFICA:

- ✓ Recibe solicitudes de cheques de las diferentes unidades para cancelación de deudas contraídas.
- ✓ Registra en libros los asientos contables relativos a órdenes de pago, depósitos, notas de débito, notas de crédito y cheques.
- ✓ Revisa y clasifica las diferentes facturas y estados de cuentas bancarias.
- ✓ Analiza cada una de las cuentas bancarias.
- ✓ Efectúa los asientos contables de ingresos y egresos en los libros auxiliares, el cuadro contable del presupuesto por partida específica y la codificación de rendiciones de cuentas por unidad o dependencia.
- ✓ Determina la disponibilidad financiera de las unidades.
- ✓ Lleva el control de los cheques mediante listado y registro en libros de bancos.
- ✓ Elabora balances de comprobación con sus soportes respectivos y cuadros estadísticos, informes, cheques, comprobantes de rendiciones de cuenta para tabulación y archivo.
- ✓ Realiza conciliaciones bancarias, transferencias y otros.
- ✓ Concilia y comprueba los cambios en las nóminas de pago del personal.
- ✓ Efectúa codificación de rendiciones de cuentas por unidad o dependencia.
- ✓ Verifica montos y códigos de rendiciones de cuentas.
- ✓ Cierra mensualmente los libros de contabilidad.
- ✓ Lleva el archivo de registro de firmas autorizadas para el manejo de fondos de operaciones.
- ✓ Registra en comprobantes diarios los intereses devengados o pagados por las diferentes cuentas.



CÓDIGO: CTP003	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: CONTABILIDAD		PAG: 4/4

### RESPONSABILIDADES

#### **MATERIALES Y EQUIPOS:**

Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo su responsabilidad directa.

#### **DINERO:**

Es responsable solidario de títulos y valores.

#### **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:**

Maneja en forma indirecta un grado de confidencialidad medio.

#### **TOMA DE DECISIONES:**

Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

#### **SUPERVISIÓN:**

El cargo recibe supervisión de manera directa por parte de la gerencia.

Elaborado Mayra Ordoñez	Revisado	Aprobado
----------------------------	----------	----------



CÓDIGO: CTP003	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: MOVILIZACIÓN		PAG: 1 / 3

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES PARA LA  
COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

<b>III. IDENTIFICACIÓN</b>	
DENOMINACIÓN DEL CARGO	TAXISTA(S)
DEPARTAMENTO	MOVILIZACIÓN
JEFE INMEDIATO	GERENTE

**PERFIL DEL CARGO**

**OBJETIVOS DEL CARGO:**

Llevar a cabo el cumplimiento de las carreras y servicio de encomiendas, así como reportar al Gerente los indicadores de cumplimiento de carreras por día. Controlar los gastos de logística y hacer un seguimiento continuo al presupuesto anual de la sección.

**INSTRUCCIÓN:**

Chofer profesional con licencia tipo “C”.

**EXPERIENCIA:**

Mínimo 6 meses de experiencia atrás del volante

**HABILIDADES:**

Conocer las calles de la ciudad y comunidades fuera de ella y dentro de la provincia de Chimborazo.

Conocimiento en manejo de equipo como el radio transmisor y taxímetro.

Conocimiento general de rutas alternas dentro de la ciudad y provincia

Manejo de un horario para no sufrir de cansancio o sueño fragmentado

Facilidad de palabra

Tener compañerismo con los demás socios

Tener iniciativa



CÓDIGO: CTP005	MANUAL DE	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: MOVILIZACION	FUNCIONES	PAG: 2/3

**COMUNICACIÓN:**

Capacidad de comunicarse en forma verbal y escrita de manera adecuada y oportuna con los trabajadores internos y externos de la Cooperativa de taxis “Politécnica”

**CONDICIONES DE TRABAJO**

**AMBIENTE DE TRABAJO:**

El taxista (socio) deberá contar con una unidad propia al igual que derechos y acciones de la Cooperativa de taxis “Politécnica”.

El trabajo será realizado en un 90% en las afueras de la Cooperativa de taxis “Politécnica” y un 10% en las instalaciones (cuando se requiera de una reunión ordinaria y/o extraordinaria)

**EXIGENCIAS FISICAS Y MENTALES**

- ✓ Esfuerzo físico
- ✓ El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente, y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.
- ✓ Esfuerzo mental
- ✓ El cargo requiere de un alto grado de concentración y autocontrol a la hora de ejecutar sus funciones.

**RIESGOS LABORALES**

El cargo está sometido a un riesgo con posibilidad de ocurrencia alta, debido a que se encontrará en conduciendo en la mayoría del tiempo y por otra parte se estará tratando con diferentes pasajeros, lo cual debido a la emergencia sanitaria se corre un riesgo de contagio alto.



CÓDIGO: CTP003	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: MOVILIZACIÓN		PAG: 3/ 3

**TAREAS Y FUNCIONES**

**FUNCIÓN PRINCIPAL:**

Realizar carreras y servicios de encomiendas dentro de la provincia de Chimborazo y manteniendo una calidad en el trato hacia el cliente con el fin de que de parte de este haya una preferencia hacia los servicios que presta la Cooperativa de taxis “Politécnica”

**FUNCIONES ESPECIFICA:**

- ✓ Realizar carreras puerta a puerta o esporádicas y a su vez servicios de encomiendas
- ✓ Mantener las metas de carrera por día
- ✓ Reportarse con la central cada vez que tenga una carrera nueva para conocer en donde se encontrara
- ✓ Revisar las condiciones en las que se encuentra la unidad que conduce.
- ✓ Brindar apoyo cuando exista una carrera agendada y se encuentre cerca
- ✓ Conducir la unidad taxi sin encontrarse bajo los efectos de alguna bebida o sustancia psicotrópica
- ✓ Mantener un trato cordial y amable con el pasajero
- ✓ Encender el taxímetro cuando empiece una nueva carrera
- ✓ Mantener la unidad taxi limpia y desinfectada
- ✓ Cumplir con los protocolos de bioseguridad dentro de la unidad

**MATERIALES Y EQUIPOS:**

Maneja constantemente la unidad taxi al igual que el radio transmisor y el taxímetro.

**SUPERVISIÓN:**

El cargo recibe supervisión de manera directa por parte de la gerencia.

Elaborado Mayra Ordoñez	Revisado	Aprobado
----------------------------	----------	----------



CÓDIGO: CTP004	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: TELEOPERACIÓN		PAG: 1 / 3

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES PARA LA  
COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

#### IV. IDENTIFICACIÓN

DENOMINACIÓN DEL CARGO	OPERADORAS DE CALL CENTER
DEPARTAMENTO	TELEOPERACIÓN
JEFE INMEDIATO	GERENTE

#### PERFIL DEL CARGO

##### **OBJETIVOS DEL CARGO:**

Servir como intermediario entre el cliente, taxista y la Cooperativa de taxis “Politécnica” además servir de apoyo en los diversos servicios que prestan a fin de que los pasajeros tengan una preferencia hacia los servicios de esta empresa.

##### **INSTRUCCIÓN:**

Bachiller con conocimientos en comunicación y mercadeo

##### **EXPERIENCIA:**

Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares

##### **HABILIDADES:**

Atención al cliente

Capacidad de aprendizaje para adaptarte al trabajo

Paciencia para atender a las llamadas

Organización para que la radio taxi funcione como un engranaje perfecto

Creatividad para resolver las llamadas inesperadas

Amabilidad



CÓDIGO: CTP004	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: TELEOPERACIÓN		PAG: 2/3

**COMUNICACIÓN:**

Capacidad de comunicarse en forma verbal y escrita de manera adecuada y oportuna con los socios y clientes de la Cooperativa de taxis “Politécnica”

**CONDICIONES DE TRABAJO**

**AMBIENTE DE TRABAJO:**

El puesto cuenta con un lugar amplio para realizar las diferentes actividades a su cargo dentro de la planta con una distancia razonable.

La calidad de iluminación y ventilación es buena tanto natural como artificial.

Se trabaja con un solo turno de 8 horas diarias.

El empleado debe tener disponibilidad de tiempo completo aun en horas adicionales al horario habitual según los requerimientos de la empresa.

**EXIGENCIAS FISICAS Y MENTALES**

- ✓ El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y caminando periódicamente, y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.
- ✓ Esfuerzo mental (paciencia y conocimiento pleno de los servicios que brinda la Cooperativa de taxis “Politécnica”
- ✓ El cargo requiere de un alto grado de concentración y autocontrol a la hora de ejecutar sus funciones.

**RIESGOS LABORALES**

El cargo no está expuesto a riesgos debido a que el trabajo se lo realiza dentro de las instalaciones de la Cooperativa de taxis “Politécnica”)



CÓDIGO: CTP003	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 20/08/2020
SECCIÓN: MOVILIZACIÓN		PAG: 3/ 3

**TAREAS Y FUNCIONES**

**FUNCIÓN PRINCIPAL:**

Servir de canal de comunicación entre los usuarios, o potenciales clientes, y la Cooperativa de taxis “Politécnica”, administrar las llamadas telefónicas con el propósito de hacer más eficiente el proceso de atención y brindar información con respecto a los servicios que brindan por este medio.

**FUNCIONES ESPECIFICA:**

- ✓ Gestionar bases de datos de acuerdo con requerimientos y objetivos comerciales de la empresa.
- ✓ Atender contactos de información de entrada y salida de servicios por medios electrónicos.
- ✓ Comercializar los servicios por medios electrónicos.
- ✓ Comprender texto en forma escrita y auditiva.
- ✓ Fomentar prácticas de trabajo seguras y saludables, según reglamentación institucional y normatividad legal vigente.
- ✓ Promover la interacción idónea consigo mismo con los demás y con la naturaleza de los contextos laborales y sociales.

**MATERIALES Y EQUIPOS:**

Maneja constantemente el radio transmisor en la central dentro de las instalaciones de la Cooperativa de taxis “Politécnica”.

**SUPERVISIÓN:**

El cargo recibe supervisión de manera directa por parte de la gerencia.

Elaborado Mayra Ordoñez	Revisado	Aprobado
----------------------------	----------	----------

### **3.5.9 Políticas de talento humano**

Analizando la importancia de las políticas en la compañía, se propone algunas relacionadas con la Administración del Talento Humano:

#### **a) Políticas de Relaciones Humanas**

- Debe existir respeto y confianza para generar un ambiente de trabajo sano y productivo.
- Todos los colaboradores de la Cooperativa de taxis “Politécnica” tienen derecho a mantener diálogos con su superior y colegas.
- En caso de desacuerdos entre compañeros se mantendrá la imparcialidad, pero siempre propendiendo a la buena relación entre todos.
- La violencia, acoso, abuso y cualquier tipo de discriminación no será tolerada entre el personal de la empresa.

#### **b) Políticas de Descripción y Análisis de Puestos**

- La descripción y análisis de puestos es de exclusiva responsabilidad de la Gerencia.
- La descripción de los puestos de trabajo se la realizará considerando las competencias requeridas y los objetivos de la Cooperativa de taxis “Politécnica”.
- La revisión y actualización de los puestos de trabajo se lo realizará anualmente, o cuando el caso amerite.
- El análisis de los puestos debe efectuarse mediante un esquema de estandarización, que facilite la recolección de los datos.

#### **c) Políticas de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal**

- La responsabilidad del proceso de selección será exclusivamente de la gerencia.
- Se incurrirá en contratación de personal únicamente cuando existan vacantes disponibles.
- Los candidatos deberán cumplir con el nivel de competencias requeridas para el cargo, y someterse al proceso de selección que la Cooperativa de taxis “Politécnica” determine.
- Cumplir a cabalidad el proceso de selección de personal, de forma diáfana y transparente, sin incurrir en conflictos de intereses.
- La selección del personal se realizará sin distinción de género, sexo, clase social, cultura, religión, etc., manteniendo la equidad e imparcialidad.
- El personal contratado deberá contar con competencias profesionales, experiencia y valores éticos, necesarios para el cargo vacante.

- Una vez contratado el trabajador, éste se compromete con la compañía y a su vez se someterá a Código de Ética, Políticas y Reglamento Interno existentes.
- Realizar la contratación de forma lícita, observando lo que determina las Leyes y demás cuerpos legales en materia laboral.

**d) Políticas de Remuneración**

- La remuneración que percibirá el trabajador deberá estar acorde con las disposiciones laborales vigentes y en el caso de los socios taxistas su remuneración será acorde al número de carreras que realicen a diario.
- En el contrato de trabajo deberá constar el sueldo y demás prestaciones sociales que recibirá el personal.
- Los aumentos de sueldo se operarán cuando determinen las autoridades laborales, por política interna de la Cooperativa y mediante un acuerdo entre las partes.
- La remuneración del personal será equitativa dependiendo del cargo que ocupen dentro de la Cooperativa.
- El cálculo de las horas extras y suplementarias se determinará de acuerdo a lo que establece las leyes laborales.
- Todos los trabajadores tendrán derecho a los beneficios de Ley (Décimo Tercer Sueldo, Décimo Cuarto Sueldo, Vacaciones y demás Bonificaciones).

**e) Políticas de Formación Profesional**

- Cada empleado de la Cooperativa de taxis “Politécnica” es responsable de su propia auto preparación y desarrollo personal.
- La Cooperativa brindará a los trabajadores que lo decidan la oportunidad de progresar, otorgando las facilidades para auto prepararse y capacitarse, con el fin de desarrollar sus aptitudes y conocimientos.
- Promover programas de formación y adiestramiento para el personal de la Cooperativa.

**f) Políticas de Evaluación del Desempeño**

- La evaluación del desempeño del personal, se realizará al menos una vez al año, con la finalidad de mejorar el desarrollo organizacional.
- El personal sujeto a la evaluación del desempeño, será informado con la debida anticipación sobre los parámetros a ser evaluados.

### 3.5.10 Evaluación de Riesgos

A fin de poder evaluar los riesgos de todos los departamentos de la Cooperativa de taxis “Politécnica” se presenta los siguientes cuestionarios.

#### COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

##### Cuestionario de Control Interno

##### Área Administrativa

##### Componente: Ambiente de Control

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa ha diseñado algún plan de contingencia que haga frente a la emergencia sanitaria?		X		No se cuenta con un plan de contingencia de ningún tipo
2	¿La Cooperativa actualiza constantemente su filosofía institucional?	X			
3	¿Gerencia cuenta con un plan para realizar las supervisiones al personal?		X		No se cuenta con un plan para realizar supervisiones
4	¿La Cooperativa sabe cuál es la estructura jerárquica que se debe mantener dentro de la misma?	X			
5	¿La estructura jerárquica está estructurada conforme los perfiles de cada puesto?	X			
6	¿Se cuenta con un archivo en donde reposen todos los expedientes de los colaboradores dentro de la Cooperativa?		X		No se cuenta con un archivo con la información de todos los colaboradores
7	¿se cuenta con algún documento por medio del cual se controle la asistencia de todos los colaboradores de la Cooperativa?	X			
8	¿La misión y visión con la que cuenta la Cooperativa se socializo con los demás colaboradores?	X			
9	¿La Cooperativa cuenta con un presupuesto para ser ejecutado durante todo el año?	X			
10	¿Se cuenta con un procedimiento de contratación de personal?		X		No se cuenta con procedimientos de ninguna clase
11	¿Al existir alguna novedad se crean inmediatamente nuevas políticas?		X		La cooperativa no cuenta con políticas institucionales
12	¿La Cooperativa cuenta con un plan de capacitaciones sea este mensual o anual?		X		No se cuenta con un plan de capacitación

13	¿Los perfiles de los aspirantes a una vacante son analizados por más de un filtro?		X		No se cuenta con proceso de selección de personal, solo trabaja personal recomendado
14	¿Existe un responsable para realizar la evaluación al personal?	X			
15	¿La evaluación al personal es realizada periódicamente?	X			
16	¿Se cuenta con un plan de incentivos para el personal que demuestre mejor desempeño?	X			
17	¿Existe un plan de sanciones para los colaboradores que no den cumplimiento a las políticas de la Cooperativa?		X		No existen planes de ninguna clase
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>8</b>		

### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{8 * 100\%}{17}$$

$$\text{N.R.} = 47,06\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{9 * 100\%}{17}$$

$$\text{N.C.} = 52,94\%$$

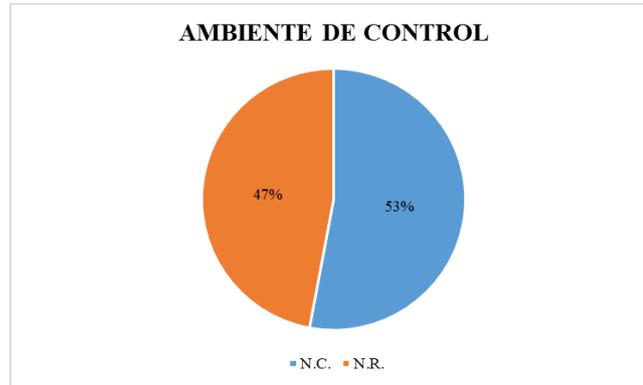
En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al ambiente de control el nivel de riesgo es alto con un 52,94%, mientras que, el nivel de confianza es bajo con el 47,06%, esto se debe a que la Cooperativa de taxis “Politécnica no posee una planificación corporativa que integre el código de ética, objetivos, políticas y planes para la ejecución de actividades en las diferentes áreas, por otra parte, no existe un plan de capacitaciones.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Administrativa

#### Componente: Establecimiento de objetivos

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones?		X		No cuenta con manual de funciones para ningún cargo
2	¿La Cooperativa de taxis “Politécnica” cuenta con un organigrama estructural?		X		No cuenta con un organigrama estructural
3	¿La Cooperativa cuenta con un código de ética?		X		No cuenta con un código de ética
4	¿Cuenta la Cooperativa con una misión, visión y objetivos?	X			Se cuenta con misión y visión pero los mismos están desactualizados
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>3</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{1 * 100\%}{4}$$

$$\text{N.R.} = 25\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{3 * 100\%}{4}$$

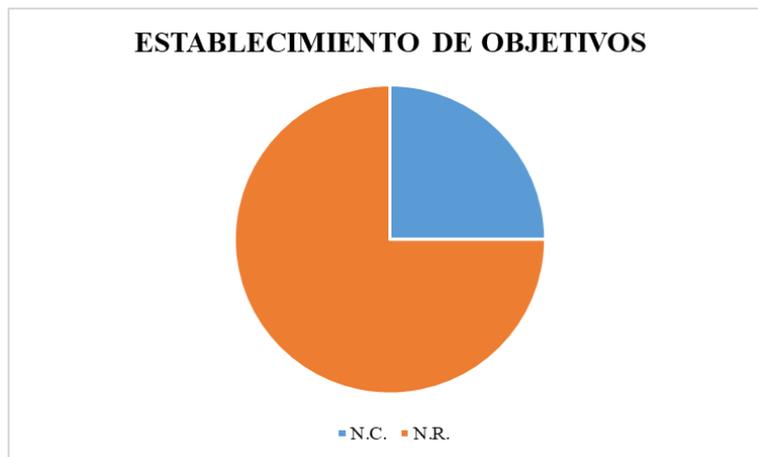
$$\text{N.C.} = 75\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
 Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
 Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al Establecimiento de objetivos el nivel de riesgo es Moderado con un 75%, mientras que, el nivel de confianza es bajo con el 25%, esto es debido a que el nivel administrativo de la Cooperativa de taxis “Politécnica” no se actualizan la misión y la visión, además no existe un código de ética.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Administrativa

#### Componente: Identificación de Eventos

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones establecido?		X		No cuenta con manual de funciones para ningún cargo
2	¿El direccionamiento de la Cooperativa de taxis “Politécnica” es conocido por todos los colaboradores?		X		Cuentan con misión y visión pero no los colaboradores no lo han aprendido
3	¿La Cooperativa cuenta con el apoyo de Administración para determinar los factores de riesgo Externos e Internos?		X		No se evalúan los riesgos
4	¿Los colaboradores de la Cooperativa participan en el proceso de identificación de riesgos?		X		No se evalúan los riesgos
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>4</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{4 * 100\%}{4}$$

$$\text{N.R.} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{0 * 100\%}{5}$$

$$\text{N.C.} = 0\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 -75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al Identificación de eventos el nivel de riesgo es alto con un 100%, mientras que, el nivel de confianza es bajo con el 0%, esto es debido a que el nivel administrativo de la Cooperativa de taxis “Politécnica” no han compartido con los colaboradores la dirección institucional y por otra parte no se cuenta con manuales de funciones.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Administrativa

#### Componente: Evaluación de Riesgos

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa da cumplimiento a toda obligación que tenga con los entes de control?	<b>X</b>			
2	¿Las actividades que se realizan dentro de la Cooperativa están coordinadas?		<b>X</b>		En su mayoría las actividades no se encuentran coordinadas
3	¿La Cooperativa maneja un programa en el cual se detallan las actividades que se tiene que cumplir y en qué plazos?		<b>X</b>		No se cuenta con ninguna clase de plan y/o programa
4	¿Existe una persona encargada de la supervisión?	<b>X</b>			
5	¿Se evalúa el riesgo de cada una de las actividades antes de realizarlas?		<b>X</b>		No se evalúa el riesgo dentro de la Cooperativa
6	¿Una vez realizada la actividad se continua con la evaluación?		<b>X</b>		No se evalúa el riesgo dentro de la Cooperativa
7	¿Se clasifican los riesgos dependiendo de la relevancia de cada uno?		<b>X</b>		No se evalúa el riesgo dentro de la Cooperativa
8	¿Se reúne el gerente con la Junta General de Accionistas y Socio para tratar temas relacionados a los riesgos detectados?	<b>X</b>			
9	¿Se elaboran planes de contingencia para minimizar el impacto del riesgo?		<b>X</b>		No se cuenta con un plan de contingencia de ningún tipo
10	¿Se cuenta con técnicas que ayuden con la detección de los riesgos?		<b>X</b>		No se evalúa el riesgo dentro de la Cooperativa
11	¿Una vez aplicado el plan de contingencia se la da el seguimiento al riesgo?		<b>X</b>		No se cuenta con un plan de contingencia de ningún tipo
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>8</b>		

### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{8 * 100\%}{11}$$

$$\text{N.R.} = 72,73\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{3 * 100\%}{11}$$

$$\text{N.C.} = 27,27\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

#### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDONES, M. 2020**

Fuente: Cuestionario de Control Interno



**Realizado por:** ORDOÑES, M. 2020  
**Fuente:** Nivel de Riesgo-Confianza

**Análisis:**

Se determina que el área administrativa respecto a la evaluación de riesgos el nivel de riesgo es moderado con un 72,73%, mientras que, el nivel de confianza es bajo con el 27,27%, esto se debe a que la Cooperativa de taxis “Politécnica no realizan evaluaciones de riesgos y por otra parte no se elaboran planes de contingencia.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno Área Administrativa Componente: Respuesta al riesgo

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de objetivos?		X		No se evalúa el cumplimiento de objetivos
2	¿Se aplican políticas para manejar el área administrativa?		X		No cuentan con políticas
3	¿La Cooperativa ha establecido las respuestas a los riesgos identificados tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos?		X		No se evalúan los riesgos
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>3</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{3 * 100\%}{3}$$

$$\text{N.R.} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{0 * 100\%}{5}$$

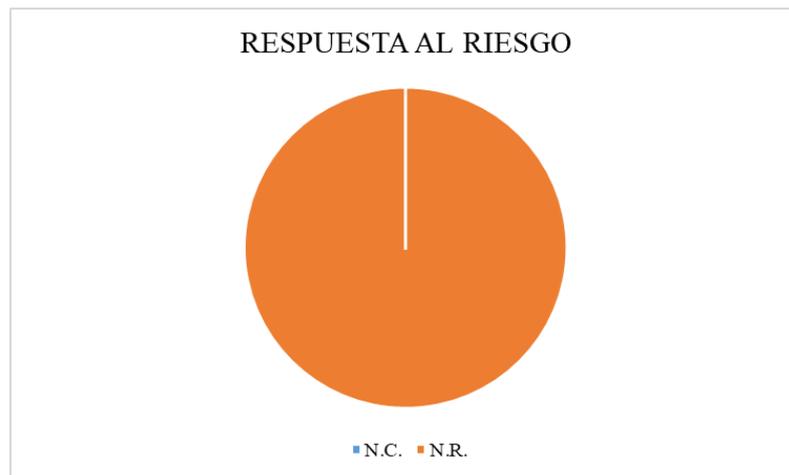
$$\text{N.C.} = 0\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al Respuesta al riesgo el nivel de riesgo es alto con un 100%, mientras que, el nivel de confianza es bajo con el 0%, esto es debido a que el nivel administrativo de la Cooperativa de taxis “Politécnica” no evalúa el cumplimiento de los objetivos y tampoco controla los riesgos como el hecho de no contar con políticas institucionales

## COOPERATIVA DE TAXIS “LA POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno Área Administrativa Componente: Actividades de Control

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa elabora un presupuesto a desembolsar para cada periodo fiscal?	X			
2	¿El presupuesto es revisando antes de su aprobación?	X			
3	¿El presupuesto se lo elabora en base al presupuesto del año anterior?	X			
4	¿El presupuesto es inclusivo y abarca a todas las áreas de la Cooperativa?	X			
5	¿Las actividades a desarrollar son realizadas en base a los objetivos y políticas institucionales?		X		No cuenta con políticas institucionales
6	¿Dentro de la Cooperativa se socializan medidas de protección ambiental?		X		No se cuenta con capacitaciones dentro de la cooperativa
7	¿Existe una persona encargada de la custodia de la seguridad de claves y llaves de la Cooperativa?	X			
8	¿Existe un control para que haya un correcto uso de los bienes que están bajo la responsabilidad de cada colaborador?		X		No se controla que haya un correcto uso de los bienes
9	¿Cuándo un mueble o un Equipo se estropea o muestra algún tipo de avería este es revisado de inmediato por un profesional?	X			Si se revisan los daños o averías pero no es de inmediato
10	¿Existe medidas de control para los activos fijos los cuales están bajo la responsabilidad colectiva de todos los colaboradores de la Cooperativa?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>3</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{3 * 100\%}{10}$$

$$\text{N.R.} = 30\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{7 * 100\%}{10}$$

$$\text{N.C.} = 70\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

#### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza N.R: nivel de riesgo	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto a las actividades de control el nivel de riesgo es bajo con un 30%, mientras que, el nivel de confianza es moderado con el 70%, esto es gracias a que la Cooperativa de taxis "Politécnica cuenta con un presupuesto el cual se lo llega a cumplir durante todo el periodo fiscal y por otro lado el riesgo es por cuestiones de capacitación que no se reciben dentro de la institución.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Administrativa

#### Componente: Información y comunicación

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Al ocurrir un cambio de Gerente este prepara un informe de rendición de cuentas?	X			
2	¿El informe de rendición de cuentas es socializado con todos los colaboradores de la Cooperativa?		X		Solo se lo trata entre los socios y el nuevo gerente
3	¿La información que consta dentro del informe es clara y concisa?	X			
4	¿El nuevo gerente revisa e informa oportunamente de las irregularidades que encuentre de la dirección anterior?	X			
5	¿Cuándo existen cambios con respecto al área administrativa se les comunica oportunamente al resto de Colaboradores?	X			
6	¿Todo cambio en la política institucional es comunicado a las demás áreas a fin de que estas trabajen en base a las reformas?		X		La cooperativa no cuenta con políticas institucionales
7	¿Los canales de comunicación están abiertos entre la gerencia y las demás áreas?	X			
8	¿Antes de adoptar la batuta el nuevo gerente, este recibe una retroalimentación de la anterior administración?		X		El nuevo gerente no recibe tutela del anterior gerente más bien innova la dirección con sus ideales
9	¿Los colaboradores tienen presente cuales son los objetivos institucionales que la Cooperativa persigue?		X		Los colaboradores no están al tanto de los objetivos institucionales
10	¿Cuándo se requiere actualizar las actividades estas se las realiza según fueron comunicadas?	X			
11	¿Los canales de comunicación están abiertos para las personas ajenas a la cooperativa?	X			
12	¿Los canales de comunicación externos atienden de manera eficaz y oportuna?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>4</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{4 * 100\%}{12}$$

$$\text{N.R.} = 33,33\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{8 * 100\%}{12}$$

$$\text{N.C.} = 66,67\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

#### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza N.R: nivel de riesgo	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto a la Información y comunicación el nivel de riesgo es bajo con un 33,33%, mientras que, el nivel de confianza es moderado con el 66,67%, esto se debe a que la Cooperativa de taxis “Politécnica cuenta con un protocolo de cambio de gerencia, pero a su vez hay problemas en cuando a la socialización de objetivos así como de la misión y visión.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Administrativa

#### Componente: Monitoreo

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa cuenta con un sistema de control interno el cual se aplique en su totalidad?		X		No cuenta con un sistema de control interno
2	¿Después de la evaluación de riesgos se continua con un seguimiento?		X		No se evalúan los riesgos
3	¿La supervisión que realiza gerencia evalúa la efectividad de los mismos?	X			
4	¿Se cuenta con un proceso de mejoramiento continuo de los controles?		X		No se cuenta con procedimientos de ninguna clase
5	¿Se solicita información a proveedores para evaluar la eficacia del control que se tiene sobre los mismos?	X			
6	¿Las políticas y objetivos institucionales una vez socializados se controlan su aplicación?		X		No se cuenta con políticas institucionales
7	¿Conforme se mide la Eficiencia del las actividades se elaboran medidas preventivas?	X			
8	¿Las medidas preventivas son establecidas en base a modelos de control de empresas similares?	X			
9	¿Dichas medidas correctivas similares a la competencia han dado resultado dentro de la Cooperativa?	X			
10	¿Dentro de las medidas correctivas se presentan recomendaciones preventivas, correctivas y de mejora?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>4</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{4 * 100\%}{10}$$

$$\text{N.R.} = 40\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{6 * 100\%}{10}$$

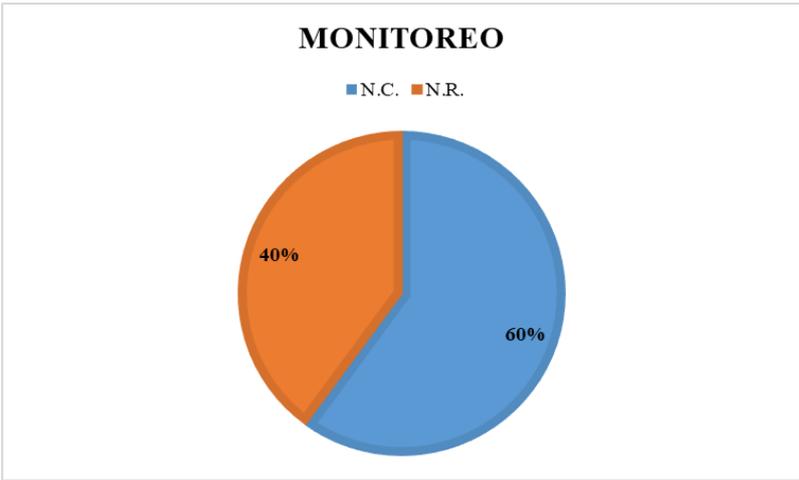
$$\text{N.C.} = 60\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

**NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA**

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

**Realizado por:** ORDOÑES, M. 2020  
**Fuente:** Cuestionario de Control Interno



**Realizado por:** ORDOÑES, M. 2020  
**Fuente:** Nivel de Riesgo-Confianza

**Análisis:**

Se determina que el área administrativa respecto a las monitoreo el nivel de riesgo es bajo con un 40%, mientras que, el nivel de confianza es moderado con el 60%, esto es gracias a que la Cooperativa de taxis “Politécnica elabora medidas preventivas ya sean propias o ideas similares que funcionan en empresas de actividades similares posterior a la supervisión de actividades que este realiza.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno Área Financiera - Contable Componente: Ambiente de Control

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existe un área contable financiera?	X			
2	¿Existe un responsable para el área contable?	X			
3	¿El profesional contable practica los principios y valores éticos establecidos dentro de la deontología del contador?	X			
4	¿El profesional contable aplica el código de ética de la cooperativa?		X		La cooperativa no cuenta con un código de ética
5	¿El profesional contable se encarga de la supervisión del control contable?	X			
6	¿Están establecidas las funciones en el área contable?		X		No cuenta con manual de funciones
7	¿El personal del área contable conoce sus funciones y responsabilidades?		X		No cuenta con manual de funciones
8	¿El profesional contable cuenta con el perfil requerido para el puesto?	X			
9	¿La Cooperativa ha definido políticas para el departamento de contabilidad?		X		La cooperativa no cuenta con políticas contables
10	¿El profesional contable mantiene la confiabilidad de la información financiera?	X			
11	¿La información contable es elaborada en base a Normativa Nacional e Internacional?	X			
12	¿Los balances financieros son confiables y razonables?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>4</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{4 * 100\%}{12}$$

$$\text{N.R.} = 33,33\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{8 * 100\%}{12}$$

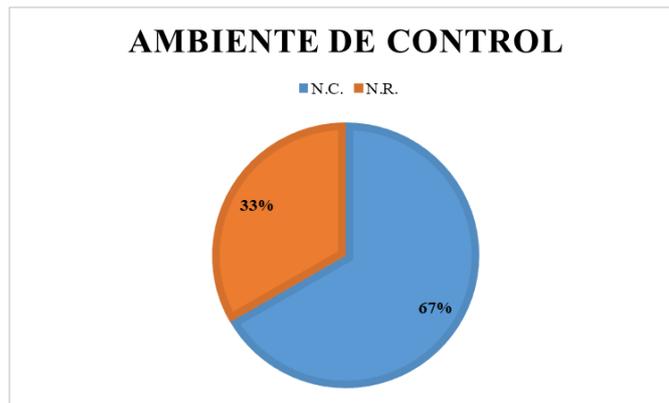
$$\text{N.C.} = 66,67\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al ambiente de control el nivel de riesgo es moderado con un 66,67%, mientras que, el nivel de confianza es bajo con el 33,33%, esto es gracias a que la Cooperativa de taxis "Politécnica cuenta con un profesional contable el cual cumple con los requisitos que la vacante amerita y por tanto

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Administrativa

#### Componente: Establecimiento de objetivos

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿El departamento de contabilidad cuenta con un plan estratégico?		X		No se cuenta con un plan estratégico
2	¿Existe una comunicación oportuna y suficiente para comunicar los balances a las partes interesadas?	X			
3	¿Existe supervisión y evaluaciones para medir el nivel de riesgo aceptado y su tolerancia?	X			
4	¿Existe un proceso establecido para el manejo de la cuenta bancaria de la cooperativa?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>1</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{3 * 100\%}{4}$$

$$\text{N.R.} = 75\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{1 * 100\%}{4}$$

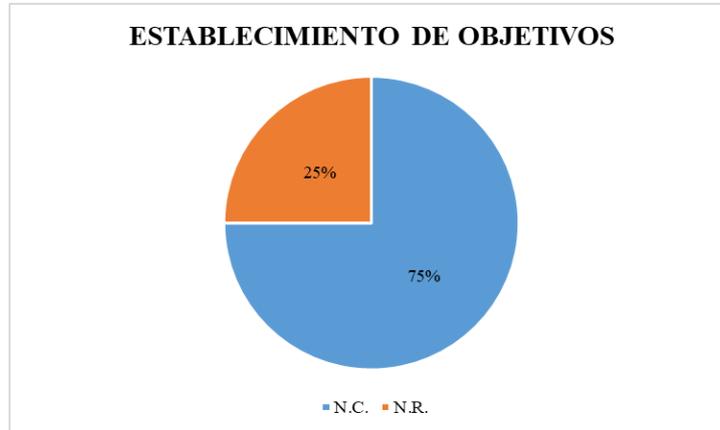
$$\text{N.C.} = 25\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
 Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
 Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al Establecimiento de objetivos el nivel de riesgo es bajo con un 25%, mientras que, el nivel de confianza es moderado con el 75%, esto es debido a que contabilidad de la Cooperativa de taxis “Politécnica” comunica a tiempo los balances con los que cuentan y a su vez la supervisión a este departamento es constante a fin de que se de un bien manejo a todos los rubros de la cooperativa.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Contable

#### Componente: Identificación de Eventos

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones para el departamento contable?		X		No cuenta con manual de funciones para ningún cargo
2	¿El departamento contable es consciente de los objetivos institucionales de la cooperativa?	X			
3	¿El departamento contable cuenta con ayuda para la identificación de riesgos?	X			No se evalúan los riesgos, pero si se supervisan las actividades
4	¿El contador participa en el proceso de supervisión ayudando a encontrar riesgos?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>4</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{1 * 100\%}{4}$$

$$\text{N.R.} = 25\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{3 * 100\%}{4}$$

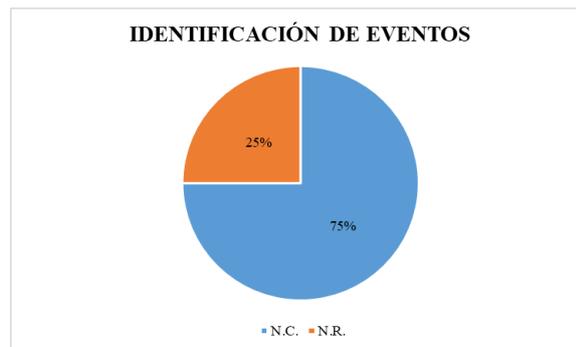
$$\text{N.C.} = 75\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al Identificación de eventos el nivel de riesgo es bajo con un 25%, mientras que, el nivel de confianza es moderado con el 75%, esto es debido a que el Dpto. contable de la Cooperativa de taxis “Politécnica” se mantiene en constante supervisión y a pesar de que no cuenta con un manual de funciones el control de las actividades ayudan a esta área a que pueda mejorar continuamente.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno Área Financiera - Contable Componente: Evaluación de Riesgos

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa cuenta con un plan para la evaluación de riesgos?		X		No se evalúan los riesgos
2	¿Se evalúan las actividades a fin de prevenir riesgos en el área contable?	X			Gerencia realiza la supervisión de actividades
3	¿En el caso de que exista algún riesgo detectado en el área contable se la informa de inmediato a su superior?		X		Gerencia realiza la supervisión de eficacia en las actividades
4	¿Se reúne el gerente conjuntamente con la Junta de Accionistas y socios para tratar los riesgos que puedan existir en el área contable?	X			Los temas financieros son tratados en junta general de socios y accionistas
5	¿Existen claves para el acceso a la plataforma contable?	X			
6	¿Las claves de acceso al área contable son confidenciales?	X			
7	¿Ha llegado a perderse algún documento contable que haya estado bajo la custodia del profesional contable?		X		Nunca se ha perdido un documento contable
8	¿Existen respaldos de la información financiera contable?	X			
9	¿Han existido desviaciones de fondos u otras malas prácticas dentro del departamento contable?		X		No se ha sabido de alguna mala práctica realizada por el profesional contable
10	¿Se analiza periódicamente las obligaciones con proveedores a fin de que la cooperativa no caiga en mora?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>4</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$ $\text{N.R.} = \frac{4 * 100\%}{10}$ $\text{N.R.} = 40\%$
---

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{6 * 100\%}{10}$$

$$\text{N.C.} = 60\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al evaluación de riesgos el nivel de riesgo es bajo con un 40%, mientras que, el nivel de confianza es moderado con el 60%, esto es debido a que el departamento contable de la Cooperativa de taxis “Politécnica” mantiene un resguardo de todo documento que está bajo su jurisdicción y por otra parte al ser esta un área muy delicada es que la junta de accionistas y socios conjuntamente con gerencia tratan temas respecto a los riesgos que se corren dentro de la misma.

**COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”**

**Cuestionario de Control Interno**

**Área contable**

**Componente: Respuesta al riesgo**

<b>N.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de tareas del departamento contable?	<b>X</b>			
<b>2</b>	¿Se aplican políticas para manejar el área contable?	<b>X</b>			No existen políticas como tal, es el contador quien propone el mejoramiento continuo del Dpto.
<b>3</b>	¿Se ha implementado técnicas para la identificación de Eventos tales como; inventario de eventos, entrevista, etc?		<b>X</b>		No se han implementado dichas técnicas
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>1</b>		

**Calificación del Riesgo:**

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

<p><b>Nivel de Riesgo = <math>\frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}</math></b></p> <p><b>N.R. = <math>\frac{1 * 100\%}{3}</math></b></p> <p><b>N.R. = 33,33%</b></p>
---

<p><b>Nivel de Confianza = <math>\frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}</math></b></p> <p><b>N.C. = <math>\frac{0 * 100\%}{3}</math></b></p> <p><b>N.C. = 66,67%</b></p>
--

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 -75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al Respuesta al riesgo el nivel de riesgo es bajo con un 33,33%, mientras que, el nivel de confianza es bajo con el 66,67%, esto es debido a que contabilidad de la Cooperativa de taxis “Politécnica” practica actividades de mejoramiento continuo, el departamento recibe supervisión continua y no se han establecido técnicas para la identificación de eventos.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno Área Financiera - Contable Componente: Actividades de Control

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿El departamento contable es el encargado de elaborar el presupuesto financiero anual?	X			
2	¿El presupuesto anual obedece a las posibilidades y requerimientos de la Cooperativa?	X			
3	¿El departamento contable cuenta con un plan de cuentas elaborado según las necesidades de la cooperativa?	X			
4	¿El contador es el único responsable de la información financiera con la que la cooperativa cuenta?	X			
5	¿El acceso a la plataforma contable la tienen colaboradores diferentes al contador?		X		
6	¿La plataforma virtual da la opción de que una persona ajena al contador ingrese pero tan solo como modo lector sin poder modificar nada?		X		
7	¿La plataforma contable cubre todas las necesidades que tiene la cooperativa con respecto a temas financieros y contables?	X			
8	¿Los pagos son autorizados antes de su respectiva realización?	X			
9	¿Las adquisiciones de bienes y/o servicios están apegadas a lo que se estableció en el presupuesto?	X			
10	¿Se solicita los comprobantes de venta por cada adquisición que se realiza?	X			
11	¿Cualquier transacción financiera es registrada de manera inmediata?	X			
12	¿Dentro de la Cooperativa se realizan cruces de información entre los departamentos con el departamento contable a fin de determinar si esta es confiable?	X			
13	¿Los estado financieros están listos cada vez que la gerencia los requiere?	X			
14	¿El profesional contable realiza periódicamente una constatación física de todos los muebles y suministros que se tienen para los taxis?	X			
15	¿Para mejor comprensión de los balances se utilizan cuentas auxiliares para cada cuenta contable?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>2</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{2 * 100\%}{15}$$

$$\text{N.R.} = 13,33\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{13 * 100\%}{15}$$

$$\text{N.C.} = 86,67\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza N.R: nivel de riesgo	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al actividades de control el nivel de riesgo es bajo con un 13,33%, mientras que, el nivel de confianza es alto con el 86,67%, esto es debido a que el departamento contable de la Cooperativa de taxis “Politécnica” se maneja el presupuesto operativo el cual es para la ejecución anual y dentro de la misma se incluye a todas las áreas de la institución, así mismo el sistema contable cuenta con seguridades y el encargado de custodiar las mismas el contador

## COOPERATIVA DE TAXIS “LA POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Financiera - Contable

#### Componente: Información y Comunicación

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿En las reuniones en las cuales se tratan temas financieros están presente todos los colaboradores?		X		La reunión solo se la realiza entre la junta de socios, gerencia y el contador.
2	¿Los Balances financieros que reposan en la plataforma del SRI son similares a los que se encuentran en la cooperativa?	X			
3	¿El sistema contable revela información por grupo de cuenta así como detallada?	X			
4	¿Un socio antes de integrarse a la cooperativa tiene pleno conocimiento de la condición financiera en la que esta se encuentra?	X			
5	¿El sistema contable de la compañía genera información periódica confiable sobre los movimientos bancarios?	X			
6	¿El Dpto. Contable emite informes periódicos sobre los activos y pasivos financieros de la compañía?	X			
7	¿La información financiera emitida por el contador es razonable?	X			
8	¿Existe una buena comunicación entre el contador y los demás colaboradores dentro de la cooperativa?	X			
9	¿Los canales de comunicación hacia el contador están abiertos para los demás colaboradores?	X			
10	¿En el caso de que exista algún imprevisto el contador comunica de manera inmediata a sus superiores a fin de que se pueda tomar una decisión?	X			
11	¿Todos los colaboradores dentro de la cooperativa saben que días son los pagos o que día el contador los puede atender?		X		La Cooperativa no cuenta con políticas contables
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>2</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{2 * 100\%}{11}$$

$$\text{N.R.} = 18,18\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{9 * 100\%}{11}$$

$$\text{N.C.} = 81,82$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

#### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto a la Información y comunicación el nivel de riesgo es bajo con un 18,18%, mientras que, el nivel de confianza es alto con el 81,82%, esto es debido a que el departamento contable de la Cooperativa de taxis “Politécnica” mantiene un canal de comunicación abierto tanto a colaboradores como a órganos de control y la información que este departamento emite es oportuna y sirve para la oportuna toma de decisiones.

## COOPERATIVA DE TAXIS “LA POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno Área Financiera - Contable Componente: Monitoreo

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se evalúa el manejo de la cuenta corriente y chequera?	<b>X</b>			
2	¿La evaluación es realizada por una persona ajena al contador?	<b>X</b>			La realiza Gerencia en compañía con el Contador
3	¿Se efectúan periódicamente tomas físicas del mobiliario de y de los suministros que se tienen para las unidades taxi?	<b>X</b>			
4	¿De existir un faltante o sobrante dentro de las cuentas del departamento contable esta se informa al inmediato superior?	<b>X</b>			
5	¿Se realizan auditorias financieras dentro del departamento contable?	<b>X</b>			Una vez al año se realiza la auditoría financiera
6	¿Quién realiza las auditorias financieras es o son profesionales ajenos a la cooperativa de taxis “Politécnica”?	<b>X</b>			
7	¿Se adoptan acciones preventivas, correctivas y de mejoras sugeridas por el contador?	<b>X</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>			

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{0}{7}$$

$$\text{N.R.} = 0\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{7}{7}$$

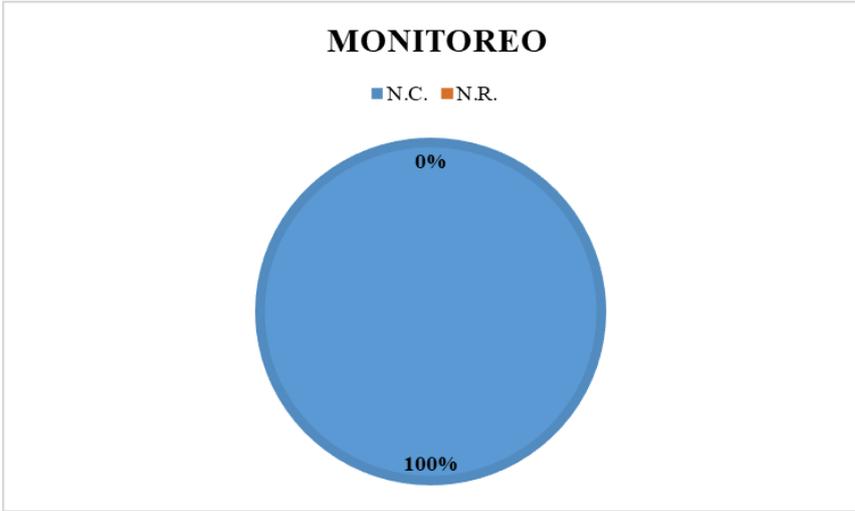
$$\text{N.C.} = 100\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

**NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA**

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

**Análisis:**

Se determina que el área administrativa respecto al monitoreo el nivel de riesgo es bajo con un 0%, mientras que, el nivel de confianza es alto con el 100%, esto es debido a que el departamento contable de la Cooperativa de taxis “Politécnica” es controlado estrictamente por gerencia y todo pago y/o toda transacción antes debe ser consultado con el área directiva a fin de que los balances sean fidedignos y razonables.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Operativa

#### Componente: Ambiente de Control

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Los taxistas y encargadas de call center trabajan con responsabilidad y compromiso?	X			
2	¿Debido a la emergencia sanitaria los colaboradores trabajan respetando el toque de queda?	X			
3	¿Los requerimientos que el área directiva y administrativa tienen son acatados por el área operativa sin inconvenientes?	X			
4	¿Las funciones del área operativa se las cumple a cabalidad?	X			
5	¿El personal conoce cuales son los objetivos que la cooperativa persigue?		X		no fueron socializados la misión y la visión
6	¿Los colaboradores asumen con responsabilidad su trabajo y asistencia al mismo?	X			
7	¿Los colaboradores trabajan conforme el código de ética?		X		No existe un código de ética
8	¿Debido a la pandemia los colaboradores trabajan respetando las medidas de bioseguridad sugeridas por el gobierno?	X			
9	¿El personal cuida del mobiliario, vehículo y activos fijos que están bajo su responsabilidad?	X			
10	¿Los colaboradores de la cooperativa de taxis se sienten motivados para realizar sus actividades diarias con la mejor predisposición?	X			
11	¿La cooperativa busca medios para motivar a los colaboradores?		X		No se cuenta con ningún plan de compensación más allá de la remuneración a las personas bajo relación de dependencia
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>3</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{3 * 100\%}{11}$$

$$\text{N.R.} = 27,27\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{8 * 100\%}{11}$$

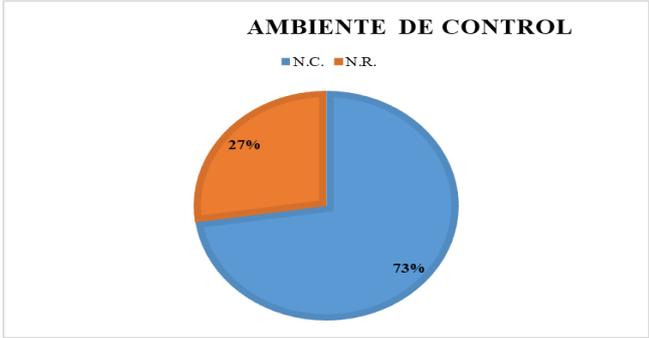
$$\text{N.C.} = 72,73\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

**NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA**

<b>N.C:</b> nivel de confianza <b>N.R:</b> nivel de riesgo	<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

**Realizado por:** ORDOÑES, M. 2020  
**Fuente:** Cuestionario de Control Interno



**Realizado por:** ORDOÑES, M. 2020  
**Fuente:** Nivel de Riesgo-Confianza

**Análisis:**

Se determina que el área administrativa respecto al ambiente de control el nivel de riesgo es bajo con un 27,27%, mientras que, el nivel de confianza es moderado, con el 72,73%, esto es debido a que el nivel operativo de la Cooperativa de taxis “Politécnica” está presto a realizar las actividades que las áreas de mayor jerarquía solicitan y a más de ellos son responsables en cumplir con las medidas de bioseguridad que la emergencia sanitaria exige que se cumpla.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Operativa

#### Componente: Establecimiento de objetivos

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿El área operativa da cumplimiento a las políticas y objetivos que la administración elabora?		X		No se cuenta con ningún tipo de plan
2	¿En el momento de que se presenta una eventualidad el área operativa tiene acceso a la comunicación inmediata con su inmediato superior?		X		No existe una comunicación oportuna hacia el dpto. de call center por parte del gerente
3	¿El gerente supervisa las actividades del área operativa periódicamente?	X			Si, a más de ello el área operativa prepara informes de actividades
4	¿Se ha dado la debida inducción al área operativa para la realización de sus funciones?		X		No, el personal de esta área tenía conocimientos con respecto al desenvolvimiento de sus funciones.
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>3</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{3 * 100\%}{4}$$

$$\text{N.R.} = 75\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{1 * 100\%}{4}$$

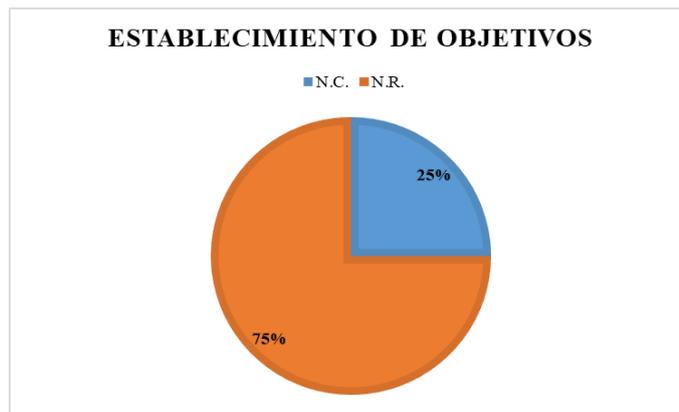
$$\text{N.C.} = 25\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
 Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
 Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al Establecimiento de objetivos el nivel de riesgo es Moderado con un 75%, mientras que, el nivel de confianza es baja con el 25%, esto es debido a que el área operativa de la Cooperativa de taxis “Politécnica” no cuenta con un plan de capacitaciones y sus funciones las realizan porque el personal de esta área posee conocimientos para el desenvolvimiento de sus funciones y muy aparte el personal de call center no cuenta con un canal para comunicarse inmediatamente con gerencia.

## COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Operativa

#### Componente: Identificación de Eventos

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿El área operativa cuenta con un procedimiento específico para el desempeño de funciones?		X		No cuenta con manual de funciones para ningún cargo
2	¿El área operativa aplica los objetivos institucionales en el desempeño de sus funciones?		X		No cuentan con objetivos institucionales, solo con misión y vision
3	¿La supervisión de actividades que realiza gerencia sobre el área operativa ayuda a la identificación de riesgos?	X			
4	¿Son conscientes el personal del área operativa de los riesgos dentro de sus funciones?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{1 * 100\%}{4}$$

$$\text{N.R.} = 25\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{3 * 100\%}{4}$$

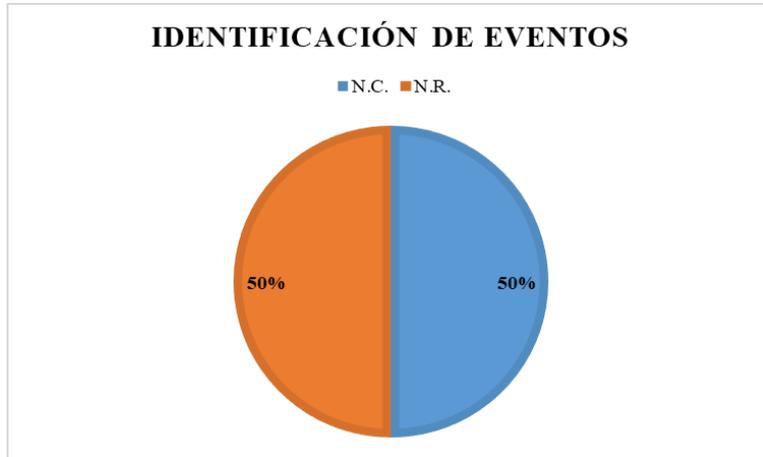
$$\text{N.C.} = 75\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al Identificación de eventos el nivel de riesgo es bajo con un 50%, mientras que, el nivel de confianza es moderado con el 50%, esto es debido a que el área operativa de la Cooperativa de taxis “Politécnica” no cuenta con una estructura específica para la elaboración de sus funciones más bien ellos realizan su labor de manera empírica y por otra parte no se aplican los objetivos institucionales debido a que no cuentan con ello.

**COOPERATIVA DE TAXIS “POLITÉCNICA”120**

**Cuestionario de Control Interno**

**Área Operativa**

**Componente: Evaluación de Riesgos**

<b>N.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>	¿Los colaboradores utilizan implementos para cuidarse en la emergencia sanitaria como mascarilla, gafas, alcohol y gel?	<b>X</b>			
<b>2</b>	¿Existen dispensadores de alcohol y gel para el uso de las personas que ingresen a las instalaciones de la cooperativa?	<b>X</b>			
<b>3</b>	¿La existe algún protocolo de desinfección antes de ingresar a las instalaciones de la cooperativa de taxis?	<b>X</b>			
<b>4</b>	¿La El personal ha recibido alguna capacitación acerca del COVID-19 y los protocolos de bioseguridad?		<b>X</b>		No se han realizado capacitaciones con respecto a la emergencia sanitaria
<b>5</b>	¿Ha existido algún caso de contagio de covid-19 dentro de la cooperativa?		<b>X</b>		No existen casos positivos de contagio dentro de la cooperativa de taxis
<b>6</b>	¿Las unidades taxi de cada uno de los socios cuentan con las medidas de bioseguridad pertinentes?	<b>X</b>			
<b>7</b>	¿Aparte del COVID-19 cuando existe un riesgo dentro de la cooperativa se informa a gerencia oportunamente?		<b>X</b>		Las anomalías se detectan cuando gerencia realiza la supervisión de actividades
<b>8</b>	¿Los socios realizan los chequeos preventivos a las unidades taxi de manera periódica?	<b>X</b>			
<b>9</b>	¿El mobiliario y las unidades taxi así como las instalaciones de la cooperativa de taxis se encuentran asegurados?	<b>X</b>			
<b>10</b>	¿Los colaboradores que trabajan bajo relación de dependencia se encuentran asegurados?	<b>X</b>			
<b>11</b>	¿Todos los colaboradores dentro de la Cooperativa de taxis se han realizado las Pruebas Rápidas a fin de descartar cualquier riesgo de contagio comunitario?	<b>X</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>3</b>		

**Calificación del Riesgo:**

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{3 * 100\%}{11}$$

$$\text{N.R.} = 27,27\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{8 * 100\%}{11}$$

$$\text{N.C.} = 72,73\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

**NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA**

N.C: nivel de confianza N.R: nivel de riesgo	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

**Realizado por:** ORDONES, M. 2020  
**Fuente:** Cuestionario de Control Interno



**Realizado por:** ORDONES, M. 2020  
**Fuente:** Nivel de Riesgo-Confianza

**Análisis:**

Se determina que el área administrativa respecto al evaluación de riesgos el nivel de riesgo es bajo con un 27,27%, mientras que, el nivel de confianza es moderado con el 72,73%, esto es debido a que el nivel operativo de la Cooperativa de taxis “Politécnica” aun sin haber recibido una capacitación acerca del COVID-19 realiza sus actividades adoptando las medidas de bioseguridad, aparte esta área es responsable de todo el mobiliario que este bajo su responsabilidad y los cuida salvaguardando así los activos de la institución.

## COOPERATIVA DE TAXIS “LA POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Operativa

#### Componente: Actividades de Control

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Los suministros y materiales para las unidades taxi se encuentran dentro de una bodega?	<b>X</b>			
2	¿Existe un responsable de la bodega?	<b>X</b>			
3	¿Tienen libre acceso los demás colaboradores a la bodega y/o departamentos administrativos?		<b>X</b>		No, las personas se deben anunciar antes de ingresar a cualquier depto. Que no sea en el que se desempeña.
4	¿Aparte del responsable de adquisiciones existe otra persona encargada de la recepción de compras?		<b>X</b>		No el responsable de estas dos actividades es el contador
5	¿Existe políticas y procedimientos para la recepción de adquisiciones?		<b>X</b>		No existen políticas ni procedimientos
6	¿Los colaboradores elaboran informes de trabajo mensuales y los choferes informes diarios?	<b>X</b>			
7	¿Los colaboradores cuentan con los implementos necesarios para realizar sus actividades sin inconvenientes?	<b>X</b>			
8	¿Existe un control riguroso de los suministros y materiales que cada chofer taxi ocupa y al final del mes se le hace un descuento?	<b>X</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>3</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{3 * 100\%}{8}$$

$$\text{N.R.} = 37,5\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{5 * 100\%}{8}$$

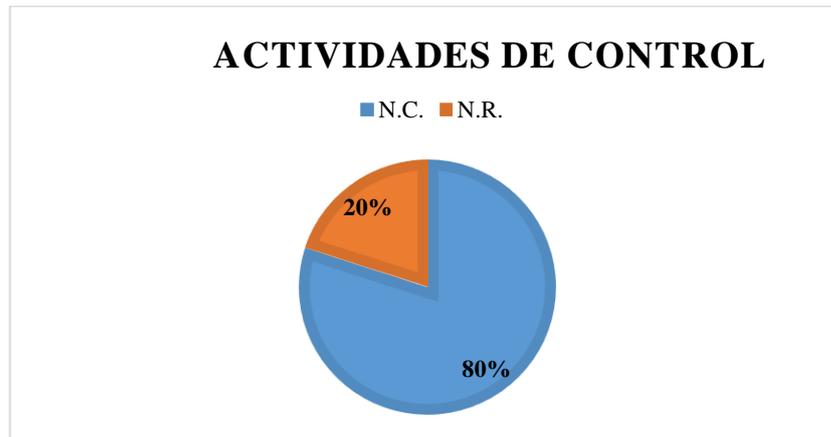
$$\text{N.C.} = 62,5\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto a las actividades de control el nivel de riesgo es bajo con un 37,50%, mientras que, el nivel de confianza es moderado, con el 62,50%, esto es debido a que el nivel operativo de la Cooperativa de taxis “Politécnica” cuentan con los implementos necesarios para desempeñar sus funciones y por otra parte siempre que los choferes taxi requieren algún material y/o suministro para su unidad estos pueden acceder fácilmente a ellos pues se les carga a una cuenta por cobrar y a fin de mes se les descuenta.

## COOPERATIVA DE TAXIS “LA POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Operativa

#### Componente: Información y Comunicación

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Los/as encargados de la radio taxi y administración comunican mediante un listado los requerimientos que tienen?	X			
2	¿Los choferes taxi comunican mediante un informe aquellos requerimientos que tienen?	X			
3	¿Los/as encargados de la radio taxi y choferes solicitan se les comunique la información necesaria a fin de que puedan realizar su trabajo sin contratiempos?	X			
4	¿El nivel operativo tiene un canal directo de comunicación con los niveles administrativos?	X			
5	¿El nivel operativo está al tanto de las decisiones que el nivel directivo tome?		X		La toma de decisiones se comunica al nivel operativo solo cuando este es afectado directamente
6	¿Existe buena coordinación de tareas entre las diferentes áreas de la cooperativa?		X		Las actividades las realiza cada área, pero no cuentan con una programación de la misma
7	¿La comunicación entre los/as encargados de la radio taxi con los choferes taxi es adecuada?	X			
8	¿Las llamadas de los usuarios (pasajeros) para requerir una unidad son contestadas de manera inmediata?		X		No siempre, todo depende de la señal en donde se encuentre el usuario
9	¿Las llamadas de queja de los usuarios de las unidades taxi de la cooperativa se las atiende oportunamente y se le da una solución a las molestias?		X		Si se las atiende, pero no se les da la inmediatez que se les da a las llamadas de requerimiento de unidades
10	¿Toda eventualidad que se de en la cooperativa de taxis con respecto a su atención es comunicada inmediatamente a los usuarios de las mismas?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>4</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{4 * 100\%}{10}$$

$$\text{N.R.} = 40\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{6 * 100\%}{10}$$

$$\text{N.C.} = 60\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza N.R: nivel de riesgo	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**

Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto a las información y comunicación el nivel de riesgo es bajo con un 40%, mientras que, el nivel de confianza es moderado, con el 60%, esto es debido a que el nivel operativo de la Cooperativa de taxis “Politécnica” es solo informado de las decisiones que les afecta directamente a ellos y por otra parte no se cuenta con una plan de trabajo, así mismo la atención de llamadas es prioritaria para quienes requieren una unidad y aquellas que son por quejas no se les da el debido tiempo

## COOPERATIVA DE TAXIS “LA POLITÉCNICA”

### Cuestionario de Control Interno

#### Área Operativa

#### Componente: Monitoreo

N.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Los colaboradores revisan que el mobiliario el cual está bajo su responsabilidad se encuentre en adecuadas condiciones antes de recibirlos y antes de desvincularse de la cooperativa?	<b>X</b>			
2	¿Existe alguna política de sanción al extraviar algún equipo de trabajo y/o suministro?		<b>X</b>		No se cuenta con políticas de ningún tipo solo advertencias de que se tiene que reponer lo que se pierda
3	¿Se evalúa el informe de trabajo del nivel operativo una vez presentado?	<b>X</b>			
4	¿De haber inconsistencias dentro del informe de trabajo se le da un seguimiento personal al colaborador?	<b>X</b>			
5	¿Existen canales de comunicación para que los usuarios de las unidades taxi puedan hacer llegar las sugerencias y quejas?	<b>X</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>1</b>		

#### Calificación del Riesgo:

Se detalla a continuación la fórmula para establecer el nivel de riesgo y de confianza luego de haber aplicado el cuestionario.

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total Respuestas Negativas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.R.} = \frac{1 * 100\%}{5}$$

$$\text{N.R.} = 20\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total Respuestas Positivas} * 100\%}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{N.C.} = \frac{4 * 100\%}{5}$$

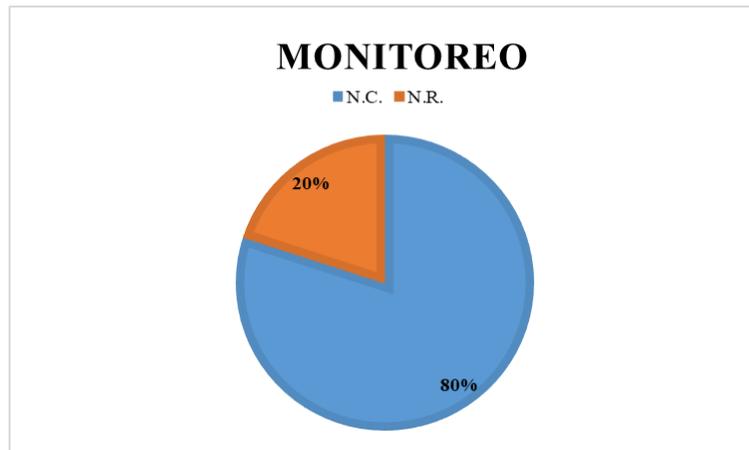
$$\text{N.C.} = 80\%$$

En la siguiente matriz se detalla como reconocer cuando el nivel de confianza y de riesgo es bajo, medio o alto.

### NIVEL DE RIESGO - CONFIANZA

N.C: nivel de confianza	RANGO	RIESGO	CONFIANZA
N.R: nivel de riesgo	15 - 50%	Bajo	Baja
	51 - 75%	Moderado	Moderada
	76 - 95%	Alto	Alta

Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
 Fuente: Cuestionario de Control Interno



Realizado por: **ORDOÑES, M. 2020**  
 Fuente: Nivel de Riesgo-Confianza

#### Análisis:

Se determina que el área administrativa respecto al evaluación de riesgos el nivel de riesgo es bajo con un 20%, mientras que, el nivel de confianza es alto con el 80%, esto es debido a que el nivel operativo de la Cooperativa de taxis “Politécnica” no cuenta con ningún tipo de políticas, simplemente son consideraciones que la administración les comenta.

## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de taxis “La Politécnica” no cuenta con una filosofía institucional establecida lo que conlleva a que los niveles administrativo y operativo no tengan definidos los objetivos a cumplir.
- Los canales de comunicación entre el nivel directivo y operativo no son los apropiados lo que conduce a que la Cooperativa no esté coordinada en sus actividades y no tomen decisiones, inadecuadas e inoportunas.
- En el presupuesto que se elabora a inicios de cada año, no se toma en cuenta el rubro capacitaciones para el personal de la cooperativa, lo cual impide al nivel operativo estar preparado y capacitado ante cualquier anomalía que se presente y brindar el servicio adecuado a sus clientes.

## **RECOMENDACIONES**

- El nivel directivo debería tomar en consideración aplicar la propuesta presentada en el presente trabajo de titulación o a su vez considerar como base para la elaboración y socialización de una filosofía institucional.
- Mejorar los canales de comunicación entre el nivel directivo y operativo aplicando el organigrama estructural y funcional para contribuir a que los riesgos se minimicen y las actividades se puedan cumplir con mayor eficiencia y eficacia.
- Incluir dentro del presupuesto anual un rubro exclusivo para capacitaciones a fin de que el personal reciba periódicamente una formación de calidad y acordes a las necesidades de sus clientes.

## **GLOSARIO**

**Ambiente de control:** Es el primer componente del sistema de control interno que incluye una serie de factores presentes en la organización.

**Modelo:** Conjunto de pasos que sirven como pauta, para ser producida, imitada o copiada.

**Evento:** Acontecimiento importante desarrollado a lo largo de un periodo de tiempo.

**Celeridad:** Es la velocidad, rapidez o prontitud con la que se ejecuta una actividad.

**Segregación:** Es la acción o efecto de segregar actividades puntuales dentro de un determinado contexto.

**Mitigación:** Es la capacidad de moderar y aplacar una circunstancia principalmente el riesgo.

**Bioseguridad:** Es un conjunto de normas, medidas y protocolos que son aplicados en varios procedimientos.

**Protocolo:** Es el conjunto de reglas que están destinadas a cumplirse rigurosamente.

## BIBLIOGRAFIA

- Asti, A. (2015). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/43844?page=65>
- Cadena, H. (13 de Mayo de 2019). *Diseño de un sistema de control interno contable para mejorar la gestión de servicios de la cooperativa de transporte terrestre Santa Martha del cantón El Triunfo* (Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Obtenido de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3133>
- Estupiñán, R. (Enero de 2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis de Coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/70433>
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Publicidad & Matiz.
- García, J. (2016). *Metodología de la Investigación para Administradores*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70269?page=66>
- Manco, J. (2014). *Elementos basicos del Control, la Auditoría y la Revisoría Fiscal*. Medellín: Autores Editores.
- Mantilla, S. (Junio de 2013). *Auditoría del Control Interno*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/114316>
- Montaño, E. (Octubre de 2013). *Control Interno, auditoría y aseguramiento, revisoria fiscal y gobierno corporativo*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/129501?page=6>
- Morocho, K. (11 de Marzo de 2020). *Diseño de un sistema de control interno contable para la cooperativa de transportes Loja* (Tesis de pregrado, Universidad Particular de Loja). Obtenido de: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/23259>
- Muñoz, D. (20 de Mayo de 2014). *Repositorio (Tesis de pregrado, UTN)*. Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2932>
- Pereira, C. (Septiembre de 2019). *Control Interno en las Empresas su Aplicación y Efectividad*. Obtenido de: [https://elibro.net/es/ereader/epoch/124953?fs\\_q=control\\_\\_interno&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/epoch/124953?fs_q=control__interno&prev=fs)
- Romero, A. (Septiembre de 2019). *Diseño de un sistema de control interno para mejorar los procesos en el departamento administrativo financiero en la cooperativa de transporte interprovincial "San Cristóbal"* (Tesis de pregrado, Uniandes). Obtenido de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/10358>
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/37996>

Songor , R., & Zumba, S. (2016). *Repositorio Digital* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja) . Obtenido de: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/12961>

Tapia, M. (29 de Mayo de 2017). *Repositorio Digital* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/14027>

## ANEXOS

### ANEXO A: SOLICITUD

Riobamba, 16 de junio de 2020

Sr. Celso Pérez  
**PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS LA POLITÉCNICA.**  
Ciudad

De mi consideración

Señor Presidente, luego de desearle éxitos en su gestión, a través del presente me dirijo a Ud., y por su digno intermedio al Directorio de vuestra Institución para solicitarle de la manera más comedida se me permita realizar una investigación con la finalidad de analizar las problemáticas existentes y poder generar una propuesta a través del Diseño de un Sistema de Control Interno para el mejoramiento de los procesos realizados en la institución.

Lo solicitado obedece a que me encuentro realizando mi tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Me comprometo a guardar estricta confidencialidad sobre la documentación que me sea proporcionada para obtener la información necesaria y poder proporcionar estrategias para su mejoramiento.

Segura de contar con vuestra favorable atención, me suscribo muy:

Atentamente

  
Mayra Lisbeth Ordoñez Viñan  
C.I 0604792929

  
*Recibido 16-06-2020*  


**ANEXO B: AUTORIZACIÓN**

Riobamba, 20 de junio de 2020

Señores  
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, se autoriza a la señorita ORDOÑEZ VIÑAN MAYRA LISBETH con C.C. 0604792929, para que realice su trabajo de titulación denominado "Diseño de un Sistema de Control Interno para la cooperativa de taxis La Politécnica, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo", para lo cual se dará apertura y los requerimientos necesarios para el desarrollo del proyecto.

**Atentamente**



Sr. Celso Pérez  
**Presidente**

ANEXO C: ENCUESTA 1/2



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS LA  
POLITECNICA

Con la finalidad de elaborar un sistema de control interno para la cooperativa de cooperativa de Taxis La Politécnica, solicito a usted se digne responder el siguiente cuestionario con absoluta sinceridad, su información tendrá el tratamiento y discreción que el caso amerita.

**OBJETIVO:** Identificar las deficiencias existentes que permitan obtener un diagnóstico de la situación actual de la entidad para mejorarlas a través del Diseño de un Sistema de Control Interno.

**Instrucciones:**

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X su respuesta.

1. ¿La cooperativa elabora planes en mejora de los socios?

Si

No

2. ¿Conoce usted cual la filosofía institucional de la cooperativa?

Si

No

Porque.....

3. ¿Cree usted estar capacitado para cumplir con las labores que desempeña?

Si

No

Porque.....

4. ¿Cómo considera usted el desempeño de los directivos de la Cooperativa?

**ANEXO D: ENCUESTA 2/2**



- |                    |                          |
|--------------------|--------------------------|
| Muy satisfactorio  | <input type="checkbox"/> |
| Satisfactorio      | <input type="checkbox"/> |
| Poco satisfactorio | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Alguna vez ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la Cooperativa?

Si

No

6. ¿Cuál considera que es la problemática más recurrente en la cooperativa?

Fala de comunicación

Estrés y/o explotación laboral

Escala salarial poco atractiva

Ninguno

7. ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre los directivos y los socios?

Si

No

8. ¿Existen aspectos motivacionales que se practiquen en la Cooperativa para motivar a los socios?

bonificación de pagos

Día (s) libre(s)

Reconocimiento al socio del mes

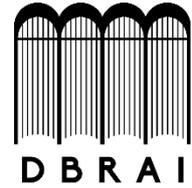
Ninguno

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

---



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS  
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS**  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

**Fecha de entrega:** 16 / 03 / 2021

<b>INFORMACIÓN DE LA AUTORA</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> MAYRA LISBETH ORDOÑEZ VIÑAN
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>Título a optar:</b> INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b>

