



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA,
PERÍODO 2022”**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría**

AUTOR

PILCO MARTÍNEZ CARMEN MONSERRATH

TUTOR

Mgs. JHONY CORONEL

RIOBAMBA – ECUADOR 2024

DECLARATORÍA DE AUTORÍA

Yo, Carmen Monserrath Pilco Martínez, con cédula de ciudadanía 0650049315, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA, PERÍODO 2022, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Así mismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.



Carmen Monserrath Pilco Martínez

065004931-5

ACTA FAVORABLE DEL TUTOR



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.19
VERSIÓN 02: 06-09-2021

ACTA FAVORABLE - INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CARRERAS NO VIGENTES

En la Ciudad de Riobamba, a los 10 días del mes de Abril de 2024, luego de haber revisado el Informe Final del Trabajo de Investigación presentado por el estudiante **Pilco Martínez Carmen Monserrath** con CC: **0650049315**, de la **Carrera Contabilidad y Auditoría** y dando cumplimiento a los criterios metodológicos exigidos, se emite el **ACTA FAVORABLE DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** titulado "**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA, PERÍODO 2022**", por lo tanto se autoriza la presentación del mismo para los trámites pertinentes.

Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez

Docente-Tutor

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA, PERÍODO 2022”** por Carmen Monserrath Pilco Martínez, con cédula de identidad número 065004931-5, bajo la tutoría de Mgs. Jhony Mauricio Coronel Sánchez; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a 30 de abril de 2024.

Mgs. Marco Antonio Moreno Castro
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Mariana Puente Riofrío
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



CERTIFICADO ANTIPLAGIO



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20

CERTIFICACIÓN

Que, **CARMEN MONSERRATH PILCO MARTÍNEZ** con CC: **065004931-5**, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA, PERÍODO 2022**", que corresponde al dominio científico **DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y EDUCATIVO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD DEMOCRÁTICA Y CIUDADANA** y alineado a la línea de investigación **GESTIÓN SOCIOECONÓMICA, CONTABLE Y TRIBUTARIA**, cumple con el **8%**, reportado en el sistema Anti plagio nombre del sistema, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 27 de Abril de 2024



JHONNY MAURICIO
CORONEL SANCHEZ

Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez
TUTOR

DEDICATORÍA

La tesis le dedico con todo mi cariño primero a Dios ya que me ha ayudado a seguir adelante en cada paso de mi carrera universitaria, y me ha enseñado a seguir mis sueños y no rendirme tan fácilmente.

A mis padres que me han brindado su comprensión y apoyo incondicional en cada momento de mi vida, ya que ellos son mi fuente de motivación y superación.

Carmen Monserrath Pilco Martínez

AGRADECIMIENTO

Agradezco muy inmensamente a Dios por acompañarme y protegerme concediéndome sabiduría y paciencia en cada paso que realizaba en mis estudios.

A mis padres que con su ayuda tanto económica y con sus palabras motivadoras me enseñaron a no rendirme y luchar por mis sueños.

A mis abuelitos Juan Martínez y Carmen Silva (+), que con cada uno de sus consejos me ayudaron a impulsarme a mi meta deseada.

A mis hermanas Yesenia Pilco y Anabel Pilco por acompañarme y brindarme fuerza y consejos en todo el proceso.

A mi enamorado que me ayudo a cumplir con mi meta con su apoyo incondicional.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por brindarme todos los conocimientos que me ayudaron a formarme tanto profesionalmente como personalmente. En especial a mi tutor Msc. Jhony Coronel que con su guía y conocimiento me ayudo a cumplir mi sueño de terminar con formación universitaria.

A cada uno de los directivos y docentes que impartieron sus conocimientos.

A los directivos de la Cooperativa de Transportes Patria que me abrieron sus puertas y me brindaron toda la información necesaria.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA

DECLARATORÍA DE AUTORÍA

ACTA FAVORABLE DEL TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORÍA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I 15

INTRODUCCIÓN 15

.1. Planteamiento del problema..... 16

1.1.2. Formulación del problema o pregunta de investigación 18

.2. Justificación 18

.3. Objetivos 19

.3.1. General 19

.3.2. Específicos 19

CAPÍTULO II 20

MARCO TEÓRICO 20

2.1. Estado del arte..... 20

2.1.1. Antecedentes investigativos	20
2.2. Generalidades de la unidad de estudio.....	22
2.3. Fundamentos teóricos	24
2.3.1. Control interno.....	24
2.3.2. Toma de decisiones	27
CAPÍTULO III	32
METODOLOGÍA.....	32
3.1. Método de investigación.....	32
3.2. Enfoque de investigación.....	32
3.3. Tipo de investigación.....	33
3.4. Diseño de investigación	33
3.5. Nivel de investigación.....	33
3.6. Técnicas de recolección de datos	34
3.7. Instrumentos de recolección de datos	34
3.8. Población de estudio y tamaño de la muestra	35
3.9. Métodos de análisis y procesamiento de datos	36
CAPÍTULO IV	37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. Análisis del control interno	37
4.2. Análisis de la incidencia en la toma de decisiones	57
CAPÍTULO V.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. Conclusiones.....	61
5.2. Recomendaciones	62

BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población	36
Tabla 2 Análisis del ambiente de control	37
Tabla 3 Nivel de riesgo y confianza del ambiente de control.....	39
Tabla 4 Análisis de evaluación del riesgo.	43
Tabla 5 Control interno de la evaluación del riesgo	44
Tabla 6. Análisis del ambiente de control	47
Tabla 7 Nivel de riesgos y confianza de las actividades de Control	48
Tabla 8 Análisis de información y comunicación	51
Tabla 9 Calificación del riesgo de confianza.....	51
Tabla 10. Supervisión y monitoreo.....	54
Tabla 11 Nivel de riesgo y confianza de la supervisión.	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la Cooperativa Patria	23
Figura 2 Nivel de riesgo y confianza del ambiente de control	41
Figura 3 Nivel de confianza y riesgo de evaluación del riesgo	45
Figura 4 Nivel de confianza y riesgo de actividades de control	49
Figura 5 Nivel de riesgo y confianza de la información y comunicación	53
Figura 6 Nivel de confianza y riesgo de la supervisión y monitoreo	56

RESUMEN

El objetivo del estudio fue evaluar el control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Patria, periodo 2022. El método aplicado fue el deductivo, inductivo y analítico; de tipo documental y de campo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se aplicó el cuestionario COSO y de toma de decisiones. La muestra estuvo constituida por 75 empleados. Los resultados demostraron la existencia de deficiencias como la inexistencia de reglamentos, la carencia de un reglamento formal que dicte las normas de comportamiento, sumada a la inexistencia de un cargo específico que gestione al personal, fueron aspectos destacados. Los resultados arrojaron un coeficiente de Pearson de 0.789, que señala una correlación positiva alta. Este hallazgo sugiere que el control interno influye en el proceso de toma de decisiones. En otras palabras, un incremento en uno de estos factores se asocia con un aumento en el otro, y viceversa.

Palabras clave: Control interno, toma de decisiones, COSO, Cooperativa de transporte.

ABSTRACT

The main objective of this research study was to evaluate the internal control and its impact on the decision making of the Cooperativa de Transportes Patria, period 2022. The applied method was deductive, inductive and analytical; quantitative, documentary and field approach and non-experimental design. The applied technique was the survey and the instrument was the COSO and decision-making questionnaire. The population and sample consisted of 75 people. The results showed the existence of deficiencies such as the lack of a formal job manual, the absence of a formalized code of conduct, and the lack of a specific designation of a person responsible for personnel management. Concluding that with a Pearson's correlation is 0.789, indicating a strong positive correlation. This suggests that there is a strong positive relationship between internal control and decision-making, in other words, an increase in one variable is associated with an increase in the other variable and vice versa.

Keywords: Internal control, decision making, COSO, Transport cooperative.



Reviewed by:
Marco Antonio Aquino
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 1753456134

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la investigación abarca el control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Patria durante el período 2022. Por lo cual, se busca establecer como el control interno se maneja en la entidad para impulsar la toma de decisiones y, de esta manera, establecer herramientas que permitan obtener información razonable y confiable para la institución. Esto facilitará al mando administrativo a decidir entre alternativas que contribuyan al cumplimiento de las metas empresariales.

Además, es uno de los instrumentos con suma importancia, el mismo que nos sirve para evaluar la situación de las instituciones, nos ofrece una información más segura sobre los niveles de riesgo, la adhesión a los lineamientos, procesos, normativas y regulaciones internas establecidas, cuyo propósito es alcanzar las metas trazadas por la institución.

Resulta de vital importancia implementar mecanismos de control interno, tanto administrativos como financieros en las cooperativas de transporte. Estos permiten un manejo adecuado de los recursos disponibles y, en consecuencia, optimizan la gestión administrativa y contable. La aplicación de dicho control se ve fortalecida por la facilidad para evaluar los resultados de su implementación, especialmente si se enfoca en las operaciones fundamentales que desarrollan estas empresas.

Por tal razón se evalúa el control interno que maneja la Cooperativa Patria, período 2022, para establecer las deficiencias y fortalezas existentes en los procesos administrativos y contables, y determinar qué aspectos afectan considerablemente al momento de decidir.

.1. Planteamiento del problema

El control y la toma de decisiones son fundamentales para muchas pequeñas y medianas empresas, las mismas tienen dificultades para implantar sistemas eficaces de control interno. Por ejemplo, en un caso reciente en la India, la falta de control interno en un banco cooperativo condujo a actividades fraudulentas, lo que provocó pérdidas monetarias y de reputación (Zaman et al., 2022). Estos sucesos resaltan la importancia fundamental de los controles para administrar los riesgos y asegurar la continuidad.

Según la Federación Internacional de Contables (IFAC) (2021), las empresas que operan en economías emergentes como en Latinoamérica se enfrentan a menudo a retos relacionados con la falta de requisitos normativos, la inadecuación de los conocimientos técnicos y la escasez de recursos. Estos factores pueden dificultar a las organizaciones el establecimiento de mecanismos de control adaptados a sus necesidades específicas. Presentándose situaciones en donde la toma de decisiones conduce en decisiones estratégicas erróneas.

En la industria del transporte, el control interno garantiza la seguridad y la aplicación de la normativa. Sin embargo, la pandemia del COVID-19 ha ejercido presiones adicionales sobre las empresas de transporte, lo que ha provocado interrupciones en las operaciones y retos en el cumplimiento de los controles. Según Viard (2023), las organizaciones de transporte deben reforzar sus controles y riesgos para responder eficazmente al impacto de la pandemia.

En el Ecuador las Cooperativas de Transporte cumplen un papel importante a nivel socioeconómico en el país, pues estas instituciones brindan un servicio dentro de la sociedad, el mismo que promueve y contribuye al desarrollo económico. Este servicio debe ser eficiente y de alta calidad.

Las Cooperativas de Transporte en el Ecuador optan por implementar controles dado que sus procesos no se cumplen o no se toma su debida importancia y sus objetivos planteados no se llegan a cumplir. Es importante señalar que al manejar un inadecuado control interno lleva a tomar decisiones erróneas que afectan la información financiera.

El transporte en la provincia de Chimborazo es fundamental, y no puede eliminarse ni disminuirse, pues posibilita a la ciudadanía moverse de un sitio a otro y llevar a cabo actividades dentro de la provincia. Por lo tanto, es importante aplicar controles internos efectivos en beneficio de los socios, accionistas, alta dirección y usuarios de los servicios.

Asimismo, se evidencia una notable deficiencia en los controles internos, lo cual desencadena problemas interrelacionados que afectan el funcionamiento integral de la organización. Las deficiencias detectadas son la inadecuada implementación de lineamientos, así como la ausencia de claridad en cuanto a metas y objetivos a alcanzar. Esta carencia se ve empeorada por la ausencia de una planificación estratégica efectiva, lo que dificulta la dirección y el enfoque de las actividades hacia metas concretas y alineadas con los intereses de la cooperativa y sus miembros.

Asimismo, se observa que la estructura interna no se encuentra claramente definida, dando como resultado normas poco claras y ambiguas. Esta falta de definición en los roles y responsabilidades que contribuye a tomar decisiones ineficientes y poco efectivas. Esta situación no solo repercute en el beneficio de los socios, sino también en la satisfacción del servicio recibido por los usuarios.

En consecuencia, es imperativo abordar estos problemas de manera integral, profundizando en las causas subyacentes y sus efectos perjudiciales. Solo mediante la ejecución de estrategias correctivas con un enfoque más estructurado y orientado hacia la

mejora continua, la cooperativa podrá superar estos desafíos y alcanzar un funcionamiento más eficiente y beneficioso tanto para sus miembros como para sus usuarios.

1.1.2. Formulación del problema o pregunta de investigación

¿Cómo afecta el control interno en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Patria?

.2. Justificación

En un entorno empresarial dinámico, el papel del control interno se ha vuelto base para garantizar la eficacia y eficiencia operativa. Para la Cooperativa de Transportes Patria, la instauración de un sistema de control interno adquiere mayor importancia por la naturaleza de sus operaciones, las cuales incluyen la gestión de los recursos empresariales en un sector extremadamente competitivo y regulado.

El control interno no solo implica la supervisión de las actividades operativas y financieras, sino que también abarca evaluar y mitigar riesgos, cumplir con la legislación y proteger los activos de las entidades. En el contexto de la Cooperativa de Transportes Patria, donde la toma de decisiones puede tener repercusiones significativas y positivas en el servicio ofrecido, seguridad y rentabilidad del negocio, los sistemas de controles internos eficientes se convierten en un elemento determinante que guía las acciones de la dirección y del personal operativo.

La conexión entre el control interno y la toma de decisiones en la cooperativa es compleja y multifacética. Por un lado, un control interno deficiente da lugar a información inexacta o incompleta, lo que a su vez puede conducir a decisiones erróneas. Por otro lado, un control interno sólido proporciona a los directivos y empleados la confianza e información necesarias para tomar decisiones informadas y acertadas.

.3. Objetivos

.3.1. General

Evaluar el control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Patria, periodo 2022.

.3.2. Específicos

- Analizar los componentes del control interno en la Cooperativa de Transportes Patria que aplica en su gestión empresarial.
- Valorar la influencia de los componentes del Control Interno en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Patria para el desarrollo de sus operaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del arte

2.1.1. Antecedentes investigativos

Con el objetivo de fundamentar sólidamente este proyecto de investigación, se llevó a cabo una revisión meticulosa de diversos recursos bibliográficos relacionados con la temática abordada. Estas fuentes de consulta, se detallan aquellas que nutrieron el desarrollo del presente estudio:

Holguín (2022) en su investigación titulado “Control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la Cooperativa de taxi Stereo Guía del cantón Jipijapa”. El propósito general es establecer la importancia del control interno en las decisiones tomadas. Se optó por un enfoque descriptivo e inductivo. La valoración del control influye en los procedimientos de las cooperativas de taxis. Con la ayuda de este estudio, las cooperativas pueden obtener más control sobre los procesos administrativos al tomar decisiones. Concluyendo que se observan carencias en la planificación debido a una deficiente supervisión de los planes establecidos y la ausencia de capacitaciones para los socios, lo que resulta en una carencia de conocimientos y contribuye a incumplimientos. Además, la falta de cumplimiento por parte de los socios en su aportación diaria establecida en 0,50 centavos, especialmente durante la pandemia, afecta a la cooperativa para lograr sus fines.

De igual manera, Guato y Herrera (2020) en su trabajo de titulación “Control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros “Macuchi” provincia de Cotopaxi periodo 2019”. El objetivo fue establecer la importancia de los mecanismos de control interno en la cooperativa

Macuchí, Estado Lamán, durante el año 2019, para evaluar el nivel de riesgo y garantizar la seguridad. Se utilizó el método de investigación inductivo para desarrollar el marco teórico, mientras que el método deductivo se aplicó para recopilar información relevante que permitiera comprender la situación de la cooperativa y analizar los documentos contables examinados. Estos enfoques se basaron en interrogantes específicas planteadas en una encuesta. Los resultados indicaron 72% se ha llevado a evaluaciones del control interno y en un 58% existe la necesidad de evaluar si estos controles son efectivos. Concluyendo que la empresa debe hacer uso de sus fortalezas para aprovechar las oportunidades. Sin embargo, se identificaron deficiencias al tomar decisiones y aplicación de las disposiciones por parte de los socios y choferes. El nivel de riesgo detectado fue moderado, destacando la necesidad de tomar medidas correctivas, como se detalla en el informe entregado a los contratantes.

Álvarez y López (2016) en su trabajo titulado “El control interno y la toma de decisiones en la Cooperativa de Transportes Ambato, en el año 2015”. Su objetivo es abordar los problemas identificados abordando las brechas en los procedimientos de contabilidad de los recursos. Debido a un mal control interno puede llevar al directorio a tomar decisiones poco eficientes. Por lo tanto, es necesario implementar acciones de control apropiadas, como se muestra en este estudio, utilizando métodos gráficos para evaluar y reorganizar los procesos actuales. El objetivo del procedimiento es mejorar las condiciones contables internas y la gestión general de la cooperativa. Se concluyó que los controles internos de la empresa en áreas como contabilidad de recursos, gestión salarial, aportes de socios, pago de impuestos, activos fijos, etc., aún no se han implementado en su totalidad y actualmente se están implementando en base a la experiencia. Además, el plan estratégico estaba desactualizado, no se cumplían los objetivos y los informes de los

auditores no se tenían en cuenta las decisiones. Finalmente, no existen soluciones a las deficiencias de control interno que enfrentan los organismos actualmente.

Peña (2017) en su trabajo titulado “El control interno de los activos corrientes y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa VECOVA Cía. Ltda. año 2016”, el objetivo es examinar el control interno de los activos líquidos en VECOVA Cía., y su relación sobre las decisiones y su proceso. Los resultados mostraron la implementación y seguimiento de políticas y procedimientos relativos a estos activos. Es evidente que la falta de controles internos adecuados puede impactar negativamente en las decisiones estratégicas fundamentadas. La conclusión subraya la importancia del manejo interno de los recursos monetarios en VECOVA Cía. y su impacto en la toma de decisiones. En 2010 se reiteró la relevancia de disponer de sistemas de control interno competentes en la administración del capital de operaciones. Por consiguiente, resulta vital examinar y reforzar el sistema de gestión interna de los recursos monetarios para prevenir fraudes.

2.2. Generalidades de la unidad de estudio

La empresa de transporte de personas y envío de paquetería, Cooperativa de Transportes Patria, cuenta con una trayectoria de más de medio siglo en Ecuador. Su presencia se destaca principalmente en el centro del país, abarcando ciudades como Riobamba, Guayaquil, Quito, Machala, Huaquillas, Babahoyo, Cuenca y Alausí (Cooperativa de Transportes Patria, 2023).

Reseña histórica de la cooperativa de transporte Patria

Hace medio siglo, el 30 de septiembre de 1961, en una casa del centro de Riobamba, un grupo de ocho jóvenes decidió aunar su capital intelectual y financiero para conseguir otra primicia para la ciudad y construir la primera cooperativa legal. Se crea la Cooperativa de Transporte Inspirados por el sentimiento patriótico de estas personas,

decidieron llamarla Cooperativa de Transporte PATRIA. El mayor desafío era lidiar con caminos sin pavimentar, el asfaltado podía dañar el vehículo y como este trabajo se hacía en caminos que no estaban en buenas condiciones, se convertía en un trabajo muy peligroso. Actualmente, la cooperativa ofrece servicios de transporte desde Riobamba hacia Quito, Cuenca, Guayaquil y Huaquilas (Cooperativa de Transportes Patria, 2023).

Estructura Organizacional

La Cooperativa de Transporte Patria y su estructura interna se encuentra resumida en la siguiente ilustración.

Figura 1

Organigrama de la Cooperativa Patria



Nota. La figura muestra la estructura interna de la empresa. Fuente: Cooperativa de transporte Patria

2.3.Fundamentos teóricos

2.3.1. Control interno

Es un procedimiento ejecutado por la administración con el propósito de garantizar la confiabilidad de la información y el logro de los objetivos sin comprometer la filosofía empresarial, y para mantener un elevado nivel de respeto entre líderes y seguidores, preservando la dignidad humana. Su utilidad abarca todos los aspectos de la actividad empresarial, y su efectividad radica en suministrar a la dirección la clara y coherente en beneficio de la empresa (Quinaluisa et al., 2018).

Importancia del control interno

Los mecanismos internos de supervisión se han vuelto un elemento crucial en las empresas, ya que mediante su implementación se puede dirigir el negocio de manera apropiada, efectiva y eficiente, evitando pérdidas en el proceso (Arroyo et al., 2019).

Objetivos del control interno

Los sistemas internos de control que la aplica para lograr sus objetivos y, al establecerlos, para contrarrestar y evaluar posibles circunstancias (riesgos) que podrían interferir con su consecución. Con estos datos, la administración puede elaborar respuestas adecuadas, que incluyen la formulación de medidas de supervisión (Guato & Herrera, 2020).

- Salvaguardar los bienes de la entidad frente a posibles pérdidas debido a fraude o descuido.
- Confirmar la precisión y autenticidad de los datos contables y no contables empleados por la empresa.
- Incremento de los ingresos. (p. 56).

Tipos de control interno

Para Henk (2020) existen tres tipos, mismos que se detallan a continuación:

Controles preventivos: Están diseñados para evitar errores o fraudes, como limitar el acceso a información sensible o aplicar la segregación de funciones.

Controles de detección: Se conciben para detectar errores o fraudes que ya han ocurrido, como el cotejo de cuentas o la realización de inspección.

Controles correctivos: Se diseñan para corregir los errores o fraudes detectados, como el ajuste de asientos.

Modelos de control interno

Hay modelos que las empresas implementan, algunos de los cuales incluyen:

Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission): Es uno de los esquemas de control interno más destacados a nivel global. COSO describe los controles internos como procedimientos llevados por la administración para garantizar una seguridad adecuada en la eficiencia y eficacia de los datos y las regulaciones (COSO, 2017).

Modelo COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies): Este modelo se enfoca particularmente en los controles internos vinculados con la tecnología de la información (TI). COBIT brinda una estructura que asiste a las entidades a lograr sus metas en TI y disminuir los riesgos relacionados (Guachimposa & Carrillo, 2020).

Modelo del Gobierno Corporativo: Este modelo se enfoca en la estructura de gobernanza de una organización, incluida la junta directiva, la administración y otros interesados. Busca garantizar que las decisiones sean tomadas de manera responsable (Pereira, 2019)

Modelo de Gestión de Riesgos: Este enfoque evaluar y gestionar los riesgos. A través de la implementación de controles internos adecuados, se busca minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades (Li et al., 2019).

COSO I

También conocido como "Modelo Integral de Control Interno COSO", es un marco desarrollado en 1992 (COSO, 2017).

Componentes del control interno de acuerdo al COSO I

Según Camacho et al. (2017) interno se compone de cinco elementos vinculados entre sí. Se originan en el método de administración de la organización y se fusionan en el procedimiento de dirección, mismos que se describen a continuación:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión o Monitoreo

Ambiente del control: Son los lineamientos y regulaciones que se toman como base tanto para la operatividad del control interno y de la entidad (COSO, 2017).

Evaluación de los riesgos: Establecer objetivos e integrar ventas, producción, marketing, finanzas y otras actividades para coordinar las funciones organizativas. También deben establecerse mecanismos adecuados de identificación, análisis y eliminación de riesgos (COSO, 2017).

Actividades de control: Son todos aquellos lineamientos y criterios utilizados para asegurar que la información financiera se encuentra correctamente establecida y que cumplen con los objetivos determinados (COSO, 2017).

Sistemas de información contable: Es aquella información contable que define todos los elementos financieros dentro de la empresa (COSO, 2017).

Monitoreo de actividades: Es la valoración de los controles para precisar que son aptos para la empresa (COSO, 2017).

2.3.2. Toma de decisiones

Toma de decisiones

Es un proceso que involucra diversos factores como el autocontrol, la evaluación de riesgos, la adaptabilidad cognitiva, entre otras capacidades, posibilita dirigir la atención hacia distintos aspectos (Escudero, 2022). Se trata de un proceso mediante el cual se elige entre dos o más opciones con el fin de utilizar efectivamente los recursos disponibles.

Este proceso cognitivo implica seleccionar una alternativa entre varias posibilidades, con el propósito de resolver un problema, lograr una meta o satisfacer una necesidad. En palabras de Blanco et al. (2020) señala que es el acto de elegir entre varias opciones después de considerar y evaluar los diferentes cursos de acción disponibles, teniendo en cuenta los objetivos, los recursos disponibles, las preferencias personales y las posibles consecuencias de cada opción.

Proceso de toma decisiones

De acuerdo con el autor Vidal (2018) este proceso implica elegir la mejor alternativa disponible. Los principales elementos para tomar una decisión son:

- Existen alternativas de decisión
- Eliminar alternativas poco realista
- Desarrollo de criterios de evaluación.

Para Núñez (2023) el proceso de toma de decisiones implica seguir los siguientes pasos:

1. **Establecer objetivos:** Sin objetivos claros, puede resultar difícil tomar decisiones efectivas para lograr sus metas. Establecer objetivos implica establecer metas específicas que deben alcanzarse dentro de un período de tiempo determinado. (p. 630)
2. **Identificar la decisión:** Una vez identificado el problema, el gestor recopilará información sobre posibles soluciones. Esto puede implicar consultar con otros, realizar investigaciones o realizar simulaciones. Después de evaluar cada opción, se elegirá el curso de acción que tenga más probabilidades de tener éxito. (p. 630)
3. **Reunir la información adecuada:** Las diferentes fuentes de información que se pueden utilizar incluyen encuestas, entrevistas, grupos focales, observaciones y fuentes de datos secundarios como artículos e informes. (p. 630)
4. **Identificar las alternativas:** Sin saber cuáles son sus opciones, puede resultar difícil tomar una decisión informada. Hay varias formas diferentes de identificar las alternativas, pero algunos de los métodos más comunes incluyen la lluvia de ideas, la investigación y la consulta. (p. 630)
5. **Sopesar la evidencia:** Esto simplemente significa tomarse el tiempo para considerar la información para decidir. Esto puede incluir cosas como investigación de mercado, datos financieros e incluso instinto. (p. 630)
6. **Elegir entre las alternativas:** Considerar primero todas las alternativas disponibles y luego evaluar cada una de ellas según un conjunto explícito de criterios. Por último, la elección de una alternativa u otra podría depender de

otros factores, como consideraciones políticas y la influencia de las partes interesadas. (p. 631)

7. **Tomar medidas:** Este enfoque implica tomar medidas decisivas en respuesta a un problema, sin pensar demasiado ni dudar de uno mismo. (p. 631)

8. **Revisar la decisión:** Finalmente, una vez tomada una decisión, es importante revisar los resultados y hacer los ajustes necesarios. (p. 631)

Modelos de toma de decisiones

En cualquier ámbito es de suma importancia, aún más en el ámbito empresarial, ya que de una adecuada decisión depende la supervivencia de las empresas y el crecimiento financiero de las mismas.

Modelo de toma de decisiones racional: Dicho enfoque propone un flujo de trabajo organizado y racional, que inicia por reconocer y delimitar con claridad la situación problemática a abordar (Torrado & Sili, 2020).

Modelo de toma de decisiones conductual: Este modelo incluye los factores de sesgos cognitivos, emociones e influencias sociales que impactan en la toma de decisiones. Reconoce que los seres humanos no siempre son racionales al tomar decisiones, y sugiere observar las influencias del decisor para comprender el proceso (Huacchillo & Ramos, 2020)

Modelo de toma de decisiones incremental: Se basa en establecer pequeñas metas u objetivos y ajustar o realizar cambios gradualmente a medida que se avanza. Suele utilizarse cuando las decisiones pueden revertirse o modificarse más adelante (Núñez et al., 2023).

Modelo de toma de decisiones intuitiva: Este modelo se basa en decisiones rápidas tomadas con intuición o percepción individual inmediata en el momento de la decidir, a menudo sin un análisis previo. Puede basarse en la experiencia, el conocimiento o las respuestas instantáneas (Blanco et al., 2020).

Áreas de toma de decisiones

Para Blanco et al. (2020) existen tres áreas en las cuales las empresas deben enfocarse al tomar decisiones, pues afectan el curso de las operaciones de las mismas.

Toma de decisiones estratégicas

- **Formulación de estrategias:** Este proceso involucra la evaluación del entorno externo e interno de la compañía, la detección de oportunidades y amenazas, así como el reconocimiento de las fortalezas y áreas de mejora.
- **Evaluación de riesgos y oportunidades:** Se analizan los posibles riesgos y oportunidades asociados con diferentes cursos de acción estratégicos. Esto puede implicar el uso de herramientas como el análisis FODA y la matriz de riesgos para evaluar y priorizar las opciones estratégicas.
- **Implementación de decisiones estratégicas:** Una vez que se ha seleccionado una estrategia, se debe implementar de manera efectiva en toda la organización. Esto implica asignar recursos, comunicar claramente y establecer sistemas de control.

Toma de decisiones tácticas

- **Decisiones a corto y mediano plazo:** A diferencia de las decisiones estratégicas, que tienen un horizonte temporal más largo, las decisiones tácticas se centran en la operatividad.

- **Alineación con la estrategia:** Las decisiones tácticas deben estar alineadas con la estrategia general de la empresa. Esto significa que deben contribuir directamente a los objetivos estratégicos.

Toma de decisiones operativas

- **Gestión de recursos:** Esto implica tomar decisiones sobre cómo asignar y utilizar los recursos disponibles de manera eficiente, incluyendo mano de obra, capital, tiempo y materiales.
- **Asignación de tareas:** Los gerentes deben tomar decisiones sobre cómo asignar tareas y responsabilidades a los empleados para la empresa.
- **Resolución de problemas:** Las decisiones operativas también pueden implicar la resolución de problemas diarios que surgen en la operatividad de la misma.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Se utilizaron los siguientes métodos deductivos, inductivos y analíticos:

Deductivo: “Esta metodología se apoya en supuestos generales o principios universales para llegar a conclusiones específicas” (Pereyra, 2022, p. 123). El enfoque es comenzar con principios generales de control interno y luego aplicarlos directamente al caso de una cooperativa para predecir cómo esto afectará la toma de decisiones durante 2022.

Inductivo: Implica observar patrones o fenómenos específicos para luego formular principios generales o teorías. En este enfoque, se recopilan datos y se analizan para identificar tendencias o regularidades, a partir de las cuales se generan conclusiones más amplias (Pereyra, 2022). Comenzó con la observación y el análisis del control interno existente y cómo se ha relacionado con la toma de decisiones.

Analítico: En este enfoque, se examinan detalladamente los elementos de un problema y se analizan en profundidad para llegar a conclusiones o soluciones (Pereyra, 2022). Este método permitió desglosar aspectos del control interno, con el cuestionario COSO; para luego, analizar estos componentes para determinar cómo han influido en las decisiones.

3.2. Enfoque de investigación

Es de naturaleza cuantitativa, lo que implica la recolección y análisis de datos numéricos. Esto puede emplearse para identificar patrones y medias, realizar predicciones, verificar relaciones de causa y efecto y aplicar resultados a muestras más amplias (Quinteros & Velázquez, 2020). Dado que de esta forma se examinó los datos de

manera numérica con la ayuda de herramientas estadísticas para medir los procesos de control actuales existentes en la Cooperativa de transporte Patria.

3.3. Tipo de investigación

Documental: Suele utilizarse para recopilar información ya disponible, como datos de informes gubernamentales, artículos de revistas, libros y otros materiales publicados (Córdoba et al., 2023). Misma que permitió analizar la información relacionada con el control interno, para obtener información de distintas fuentes bibliográficas como libros, ensayos y documentos digitales

De campo: Se lleva a cabo para recoger datos directamente de los individuos, en lugar de basarse en datos ya recogidos. Esto permite una comprensión más personal y profunda del tema estudiado (Córdoba et al., 2023). Se requiere el uso de diversas herramientas de recopilación de información, como entrevistas y encuestas, también requiere el uso de métodos de inspección física, visual, verbal y analítica.

3.4. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, que se define como una investigación en la que el investigador no puede controlar, manipular o cambiar las variables predictoras mediante la observación o la interacción para extraer conclusiones. (Romero et al., 2022). Debido a que no es posible manipular las variables a ser estudiadas, puesto que la investigación se basó en información histórica.

3.5. Nivel de investigación

Exploratoria: Este tipo de investigación se utiliza cuando el objetivo es investigar y comprender mejor el problema de investigación. Implica una visión general del tema de investigación (Rodríguez, 2020). Misma que permitió comprender la información obtenida a través del cuestionario COSO I.

Descriptiva: Este método de estudio se emplea para detallar las particularidades de una población o un fenómeno, ofreciendo un análisis minucioso. La investigación descriptiva se centra en lo que ocurre en el presente y ofrece una instantánea del tema investigado (Rodríguez, 2020). Proporcionó una descripción detallada de las actuales prácticas de control y toma de decisiones.

Explicativa: Se centra en comprender por qué ocurre algo y pretende predecir resultados basándose en la relación entre variables. La investigación explicativa se lleva a cabo mediante experimentos y encuestas (Rodríguez, 2020). Facilita examinar la conexión entre el control interno y la toma de decisiones en las cooperativas, así como comprender los elementos que favorecen el éxito de los mecanismos de supervisión interna en la toma de decisiones.

3.6. Técnicas de recolección de datos

Se emplearon los siguientes métodos para adquirir la información requerida con el fin de evaluar que los datos sean suficientes, confiables y apropiados:

Encuesta: Se utiliza para recopilar datos de una muestra. Las encuestas pueden administrarse por diversos medios, como cuestionarios en línea, cuestionarios en papel, entrevistas telefónicas y entrevistas cara a cara (Córdoba et al., 2023). Se aplicaron encuestas al a todo el personal y a socios a través de cuestionarios debidamente formulados.

3.7. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado consiste en un formulario fundamentado en el esquema COSO, basada en el patrón COSO para evaluar el control interno de la información de la empresa. El cuestionario abarca elementos como el ambiente de control, la valoración de

riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el seguimiento (COSOS, 2017).

La implementación del Componente COSO en la Cooperativa de Transportes Patria se manifiesta como una exigencia ineludible y crucial. El reporte COSO describe el control interno como un procedimiento realizado por la administración.

Estos 5 elementos colaboran de forma conjunta para establecer un sistema completo que puede ajustarse de manera dinámica a los cambios en el entorno y reflejar lo necesario para alcanzar las metas empresariales. Basándose en lo mencionado, con el propósito de obtener datos y comprender el contexto de la Cooperativa de Transporte Patria, todos los procedimientos de control interno de acuerdo con el modelo COSO y sus correspondientes componentes.

Se utilizaron métodos para evaluar los controles internos de la empresa, incluidos cuestionarios para crear una matriz de calificación del riesgo y confiabilidad. Esto se hizo considerando los factores clave de control, asignándoles pesos y calificaciones individuales.

3.8. Población de estudio y tamaño de la muestra

Población

“La población hace son todos los elementos, ya sean personas u objetos, que poseen uno o más rasgos en común y representan el foco de interés para un determinado estudio” (Córdoba et al., 2023, p. 45). La población objetivo estuvo conformada por:

Tabla 1

Población

Descripción	Cantidad
Gerente	1
Secretario	1
Contador	1
Socios	72
Total	75

Nota. La tabla muestra la cantidad de personas que integran la cooperativa

Muestra

En este estudio, se optó por trabajar con los 75 miembros de la empresa. Esta decisión se fundamenta en que se trata de un grupo poblacional finito y, por lo tanto, no fue necesario calcular una muestra representativa. En consecuencia, el cuestionario COSO y el cuestionario de toma de decisiones, fueron aplicados a la totalidad de los 75 individuos.

3.9.Métodos de análisis y procesamiento de datos

En primer lugar, se lleva a cabo una exhaustiva limpieza de los datos, donde se identifican y corrigen errores, se abordaron inconsistencias y se manejan las respuestas faltantes. Este paso fue fundamental cuidar la integridad y calidad de la información y así sesgar los resultados del análisis posterior.

Una vez que los datos han fueron limpiados y validados, se procedió con el análisis descriptivo para explorar las tendencias y patrones subyacentes en las respuestas del cuestionario. A través de medidas estadísticas como la frecuencia de ocurrencia de respuestas Sí o No, se obtuvo una comprensión inicial de los controles y las decisiones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis del control interno

Análisis del ambiente de control

Tabla 2

Análisis del ambiente de control

 “COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO AMBIENTE DE CONTROL							
No	Factores de control clave Preguntas.	REF	Respuestas			P/t	Observaciones
			Si	No	N/a		
Valores y código de conducta							
1	¿La Cooperativa de Transportes Patria tiene un código de ética claramente establecido para guiar el comportamiento de sus miembros?			x			
2	¿Se promueven activamente los valores organizacionales entre los miembros del personal de la Cooperativa de Transportes Patria?			x			
3	¿El código de conducta de la Cooperativa de Transportes Patria refleja los principios éticos y normas de integridad que guían sus operaciones?		x				
4	¿La cooperativa toma medidas efectivas para hacer cumplir su código de conducta y valores entre todos los miembros del personal?			x			
Estructura organizativa							
5	¿La Cooperativa de Transportes Patria tiene una estructura organizativa definida y claramente comunicada?		x				
6	¿Se revisa y actualiza regularmente la estructura organizativa de la Cooperativa de Transportes Patria para garantizar su eficacia?			x			
7	¿Existen mecanismos establecidos para fomentar una comunicación efectiva y una coordinación fluida dentro de la estructura organizativa de la cooperativa?		x				

8	¿La disposición organizativa de la Cooperativa de Transportes Patria concuerda con sus metas estratégicas y facilita la toma de decisiones eficaz?	x				
Asignación de autoridad y responsabilidad						
9	¿ La asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados en la Cooperativa de Transportes Patria se efectúa de forma clara y registrada?	x				
10	¿ La distribución de autoridad y responsabilidad en la Cooperativa de Transportes Patria está en sintonía con sus metas institucionales?	x				
11	¿ Se realizan evaluaciones regulares de la transferencia de autoridad y responsabilidad?	x				
Administración de RR.HH						
12	¿La Cooperativa de Transportes Patria cuenta con procedimientos definidos para la contratación, integración y formación del personal?		x			
13	¿ Se realizan evaluaciones regulares del ambiente laboral y la satisfacción del equipo?		x			
14	¿ Se implementan programas de crecimiento profesional y planes correctivos según las evaluaciones de desempeño?		x			
Competencia del personal y evaluación del desempeño						
15	¿Se efectúan evaluaciones periódicas del rendimiento individual de los empleados?	x				
16	¿Se ponen en marcha programas de crecimiento profesional y planes correctivos basados en las evaluaciones de desempeño?	x				
17	¿Hay algún procedimiento establecido para reconocer y cubrir las exigencias de capacitación y crecimiento del equipo?	x				
Rendición interna de cuentas						
18	¿ Se han establecido mecanismos para promover una cultura de rendición de cuentas y responsabilidad dentro de la Cooperativa?	x				
19	¿ Se realizan pruebas continuas de precisión y fiabilidad en los procesos internos de la Cooperativa?	x				
20	¿Existe un sistema transparente de		x			

seguimiento y reporte de las acciones tomadas como resultado de las revisiones internas de rendición de cuentas en la Cooperativa?						
Elaborado por: Carmen Monserrath Pilco Martinez			Revisado por: Msc. Jhony Coronel			

Tabla 3

Nivel de riesgo y confianza del ambiente de control

 “COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA” CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA AMBIENTE DE CONTROL				
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	PONDER.	CALIFICACIÓN SI=1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
Valores y código de conducta	Código de ética	4%	0	0%
	Valores organizacionales	6%	0	0%
	Código de conducta	6%	1	6%
	Cumplimiento código de conducta y ética	4%	0	0%
Estructura Organizativa	Estructura organizativa definida	7%	1	7%
	Actualización de la estructura	3%	0	0%
	Comunicación efectiva	3%	1	3%
	Alineación con objetivos	6%	1	6%
Asignación de autoridad y responsabilidad	Asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados	4%	1	4%
	Alineación con objetivos	6%	1	6%
	Revisiones periódicas de la asignación de autoridad y responsabilidad	6%	1	6%
Administración de RRHH	Selección, inducción y	3%	0	0%

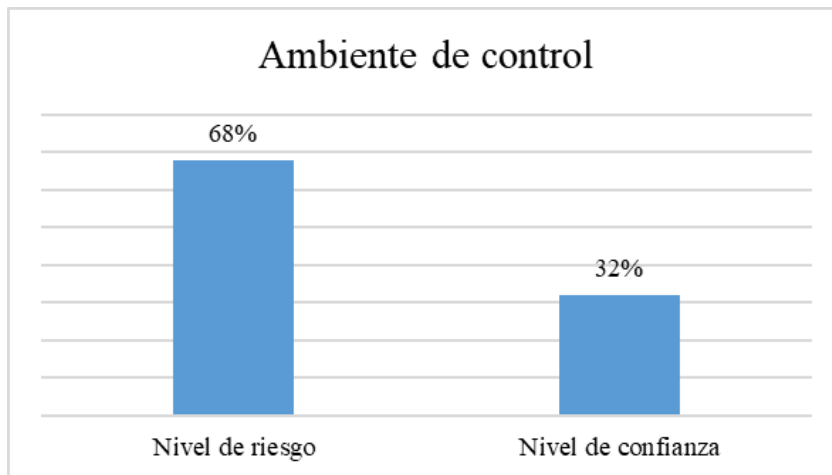
	capacitación del personal			
	Clima laboral	3%	0	0%
	Programas de desarrollo profesional	5%	0	0%
Competencia del personal y Evaluación del desempeño	Evaluaciones de desempeño	4%	1	4%
	Programas de capacitación	6%	1	6%
	Identificar necesidades de capacitación	5%	1	5%
Rendición interna de cuentas o responsabilidad	Cultura de rendición de cuentas	7%	1	7%
	Confiabilidad de los procesos	8%	1	8%
	Sistema transparente de seguimiento y reporte de las acciones	4%	0	0%
TOTAL		100%	12	68%
CALIFICACIÓN MÁXIMA		100%		
CALIFICACIÓN OBTENIDA		68%		
CALIFICACIÓN PONDERADA		0,68		
NIVEL DE CONFIANZA		68%	MODERADO	
NIVEL DE RIESGO		32%	MODERADO	
Elaborado por: Carmen Monserrath Pilco Martínez			Revisado por: Msc. Jhony Coronel	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Ponderada}}{\text{Ponderado}}$$

$$\text{Riesgo} = \text{Ponderado} - \text{Nivel de Confianza.}$$

Figura 2

Nivel de riesgo y confianza del ambiente de control



Resultados de la Evaluación

Se percibe un grado de confianza del 68%, considerado como moderado. Muestra una estructura organizativa bien definida y la existencia de un plan estratégico que establece metas a corto plazo. Asimismo, se realiza un seguimiento regular de rendición de cuentas, respaldado por informes presentados periódicamente.

Sin embargo, también se detecta un nivel de riesgo del 32%, igualmente categorizado como moderado. Esto se debe a la carencia de un manual que detalle las responsabilidades de cada posición, deficientes lineamientos que regulen la conducta del personal y la ausencia de un puesto exclusivo para la gestión de recursos humanos. Estas deficiencias afectan negativamente el eficiente desarrollo de las actividades productivas de la compañía.

Debilidades detectadas en la empresa

- Aunque cuenta con valores organizacionales definidos, parece que no se promueven activamente entre el personal.

- No se están tomando medidas efectivas para hacer cumplir estos códigos y valores.
- No se revisa y actualiza regularmente para garantizar su eficacia.
- Ausencia de procesos formalizados para la administración de recursos humanos.
- No se implementan programas de desarrollo profesional y planes de acción correctiva basados en estas evaluaciones.
- No existe un sistema establecido para identificar y abordar la formación del personal.
- Falta de transparencia en el seguimiento y reporte de acciones puede conducir a problemas de rendición de cuentas y responsabilidad dentro de la cooperativa.

Propuestas de mejora

- Diseñar e impartir programas formativos y de sensibilización dirigidos a toda la plantilla de trabajadores.
- Establecer un cronograma de revisiones periódicas de la estructura organizativa, con el fin de garantizar su alineación constante con los objetivos estratégicos trazados por la cooperativa.
- Implementar protocolos estandarizados para la evaluación y monitoreo del clima laboral.
- Desarrollar planes de formación y crecimiento profesional, vinculados con el desempeño de los trabajadores.
- Realizar encuestas regulares entre los empleados para identificar sus necesidades formativas y áreas de interés para su desarrollo continuo.

- Implementar un sistema de seguimiento de acciones, con acceso transparente para todos los miembros de la cooperativa, que permita monitorear el avance y cumplimiento de los planes propuestos.

Análisis de evaluación del riesgo

Tabla 4

Análisis de evaluación del riesgo.

 "COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA" CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO EVALUACIÓN DEL RIESGO							
No	Factores de control clave Preguntas	Ref.	Respuestas			P/t	Observaciones
			Si	No	N/a		
Objetivos globales							
1	¿ Ha fijado la dirección metas amplias en la cooperativa?		X				
2	¿Se difunden estos objetivos generales a todos los empleados?		X				
3	¿Están estos propósitos generales en armonía con la visión y la misión de la cooperativa?		X				
4	¿ Existe un sistema para vigilar y valorar el progreso hacia el logro de los objetivos generales?		X				
Objetivos específicos							
5	¿La cooperativa ha definido objetivos específicos y medibles para cada área funcional o departamento?		X				
6	¿Contribuyen estas metas específicas al logro de los objetivos generales de la cooperativa?		X				
7	¿Se han asignado responsabilidades claras para alcanzar los objetivos específicos?		X				
8	¿ Se llevan a cabo evaluaciones periódicas del avance hacia el cumplimiento de las metas específicas?			X			

Riesgos potenciales						
9	¿Se ha realizado una evaluación exhaustiva de los riesgos potenciales que enfrenta la cooperativa?		X			
10	¿Están identificados y priorizados los riesgos potenciales clave que podrían afectar negativamente a la cooperativa?		X			
11	¿Se supervisan periódicamente las posibles amenazas y se adaptan las tácticas de administración de riesgos según sea preciso?		X			
Gestión para el cambio						
12	¿La cooperativa tiene un enfoque proactivo hacia la gestión del cambio?		X			
13	¿Se implementan procedimientos especiales para garantizar que los nuevos empleados comprendan la cultura de la organización y se ajusten adecuadamente?		X			
14	¿ Han sido creados procedimientos para valorar el impacto de los sistemas administrativos novedosos?		X			
Elaborado por: Carmen Monserrath Pilco Martínez			Revisado por: Msc. Jhony Coronel			

Tabla 5

Control interno de la evaluación del riesgo

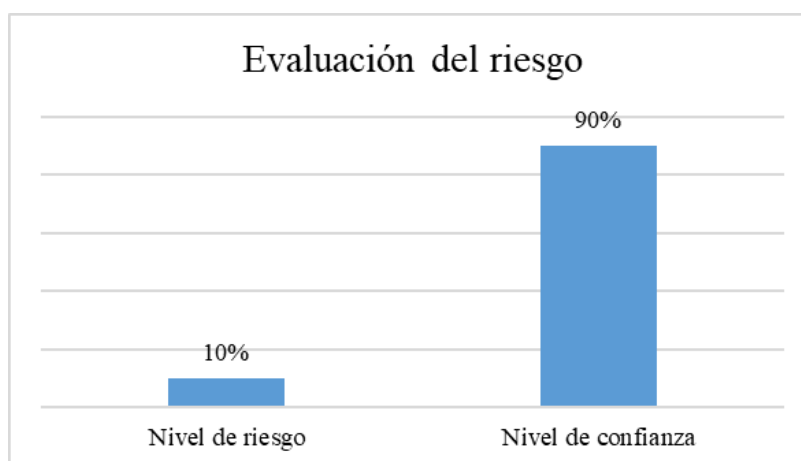
Riesgos potenciales						
9	¿Se ha realizado una evaluación exhaustiva de los riesgos potenciales que enfrenta la cooperativa?		X			
10	¿Están identificados y priorizados los riesgos potenciales clave que podrían afectar negativamente a la cooperativa?		X			
11	¿Se supervisan periódicamente las posibles amenazas y se adaptan las tácticas de administración de riesgos según sea preciso?		X			
Gestión para el cambio						
12	¿La cooperativa tiene un enfoque proactivo hacia la gestión del cambio?		X			
13	¿Se implementan procedimientos especiales para garantizar que los nuevos empleados comprendan la cultura de la organización y se ajusten adecuadamente?		X			
14	¿ Han sido creados procedimientos para valorar el impacto de los sistemas administrativos novedosos?		X			
Elaborado por: Carmen Monserrath Pilco Martínez			Revisado por: Msc. Jhony Coronel			

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Ponderada}}{\text{Ponderado}}$$

$$\text{Riesgo} = \text{Ponderado} - \text{Nivel de Confianza}$$

Figura 3

Nivel de confianza y riesgo de evaluación del riesgo



Resultados de la Evaluación

Dentro del segundo elemento del esquema COSO, se aprecia un grado de confianza alto que llega al 90%. Esto se fundamenta en que la sociedad define regularmente sus objetivos, los cuales son transmitidos a todos los empleados. Además, la entidad lleva a cabo una administración de cambios de forma continua.

Por otro lado, el nivel de peligro se sitúa en un 10%, considerado bajo. Esta valoración se debe al monitoreo de aquellos objetivos calificados como esenciales para el éxito de la entidad, lo cual dificulta la detección temprana de posibles riesgos que podrían afectar las operaciones de la sociedad.

Debilidades detectadas en la empresa

- Falta de comunicación efectiva de los objetivos a todo el personal, así como su alineación con la visión y misión institucional.
- Ausencia de evaluaciones periódicas del avance hacia los objetivos específicos.
- Falta de monitoreo regular de estrategias internas.
- Carencia de evaluación del impacto, lo que dificulta identificar áreas de mejora en los procesos de cambio.

Propuestas de mejora

- Implementar un programa de comunicación interna que garantice la efectiva transmisión de objetivos globales y específicos a todos los niveles.
- Establecer un sistema de evaluación periódica del progreso hacia metas específicas, con métricas claras para medir avances.
- Crear un comité de gestión de riesgos que se reúna regularmente para revisar y actualizar la evaluación de riesgos potenciales.
- Implementar un proceso formalizado de evaluación de impacto para todos los cambios organizativos, incluyendo nuevos sistemas administrativos.

Análisis de las actividades de control


Tabla 6

Análisis del ambiente de control

No	Factores de control clave Preguntas	Ref.	Respuestas		P/t		Observaciones
			Si	No	N/a		
“COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA”							
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO							
ACTIVIDADES DE CONTROL							
Análisis de la dirección							
1	¿La cooperativa realiza análisis regulares de la dirección para evaluar la efectividad de sus políticas y estrategias?			X			
2	¿Se involucra a los líderes y responsables en el análisis de la dirección para garantizar una comprensión común de los desafíos y oportunidades?		X				
3	¿La dirección lleva a cabo análisis para mitigar riesgos?			X			
Procesos para generar información							
4	¿La cooperativa dispone de procesos para generar datos relevantes?		X				
5	¿Se protegen adecuadamente las encomiendas recibidas?		X				
6	¿Hay un individuo asignado para supervisar los entradas y salidas de paquetes?		X				
7	¿La compañía posee un respaldo registrado y autenticado que posibilite la comprobación de los stocks?			X			
8	¿Existe un compendio de procedimientos que describa la gestión de las labores de la bodega?			X			
9	¿Se aplican restricciones de acceso a las áreas de almacenamiento?		X				
10	¿Hay un supervisor designado para revisar las mercancías despachadas por los bodegueros?		X				
11	¿Se han establecido niveles de stock máximo y mínimo para los productos almacenados?		X				
12	¿Se elaboran informes sobre las existencias y las anomalías detectadas en el área de inventarios, con plazos de entrega definidos?		X				

Tabla 7

Nivel de riesgos y confianza de las actividades de Control

 “COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA” CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO DE CONFIANZA ACTIVIDADES DE CONTROL				
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	PONDER.	CALIFICACIÓN SI=1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
Análisis de la dirección	Políticas y estrategias	3%	0	0%
	Comprensión de desafíos	5%	1	5%
	Estudios de riesgo	3%	0	0%
Procesos para generar información	Procesos de información	4%	1	4%
	Salvaguardia de información	4%	1	4%
	Control de riesgos	4%	1	4%
	Documentación firmada	3%	0	0%
	Manual de procesos	3%	0	0%
	Restricciones de ingreso	5%	1	5%
	Supervisión de mercadería	4%	1	4%
	Establecimiento de stock de mercadería	4%	1	4%
	Informe de existencias	4%	1	4%
	Identificación de clientes potenciales	5%	1	5%
	Entrega a tiempo	4%	1	4%
	Incentivos en ventas	4%	1	4%
	Sistema de información	5%	1	5%
	Análisis de ventas	4%	1	4%
	Sistemas de datos	4%	1	4%

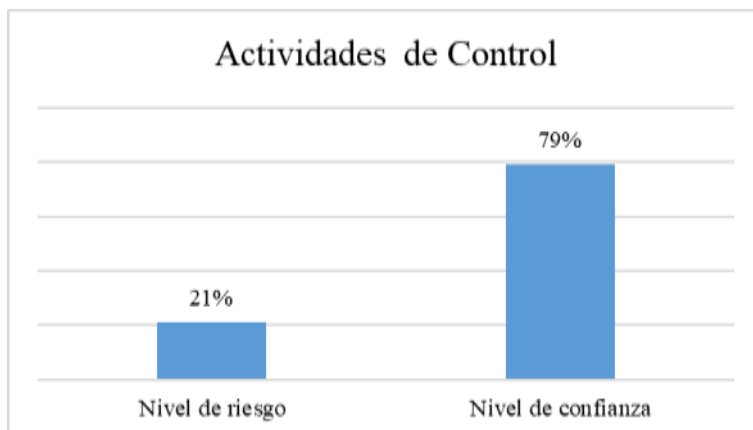
	Informes de actividades	4%	1	4%
	Exactitud de declaraciones	4%	1	4%
	Registros	3%	1	3%
	Confidencialidad	4%	1	4%
Indicadores de rendimiento	Indicadores de rendimiento	4%	1	4%
	Alineación con objetivos	3%	0	0%
	Monitoreo de indicadores	3%	0	0%
	Acciones correctivas	3%	0	0%
TOTAL		100%		79%
CALIFICACIÓN MÁXIMA		100%		
CALIFICACIÓN OBTENIDA		79%		
CALIFICACIÓN PONDERADA		0,79		
NIVEL DE CONFIANZA		79%	MODERADO	
NIVEL DE RIESGO		21%	MODERADO	
Elaborado por: Carmen Monserrath Pilco Martínez			Revisado por: Msc. Jhony Coronel	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Ponderada}}{\text{Ponderado}}$$

$$\text{Riesgo} = \text{Ponderado} - \text{Nivel de Confianza}$$

Figura 4

Nivel de confianza y riesgo de actividades de control



Resultados de la Evaluación

En relación a esta faceta, se muestra un grado de confianza del 70%, clasificado como intermedio. Este puntaje se atribuye al hecho de que la empresa emplea procedimientos que generan datos e información precisos, los cuales se presentan en reportes mensuales preparados por la dirección. Estos informes tienen como propósito mantener informados a los asociados sobre las actividades ejecutadas y cumplir con las exigencias de los clientes. Inicialmente, los datos son recopilados de los diversos departamentos y luego son revisados por la dirección, lo que ayuda a reducir riesgos.

Sin embargo, también se aprecia un nivel de riesgo del 21%, igualmente clasificado como intermedio. Esta evaluación se debe a la ausencia de indicadores que posibiliten la evaluación de logro de metas y objetivos.

Debilidades detectadas

- Ausencia de análisis regulares por parte de la dirección.
- Falta de documentación adecuada, lo que puede generar confusiones y errores en la gestión de la información.
- Falta de claridad en los indicadores de rendimiento.

Propuestas de mejora

- Establecer un cronograma regular para realizar análisis de la dirección, con la participación de líderes y responsables de diferentes áreas. Estos análisis deben abordar aspectos clave como la efectividad de las políticas y estrategias.
- Documentar de manera completa y precisa todos los procesos relacionados con la generación de información, incluyendo el control del efectivo.

- Definir indicadores de rendimiento claros y específicos que estén alineados con los objetivos. Mismos que deben ser fácilmente comprensibles y consistentemente utilizados en toda la organización.

Análisis de información y comunicación

Tabla 8

Análisis de información y comunicación



 “COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA” CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
No	FACTORES DE CONTROL CLAVE PREGUNTAS	REF	RESPUESTAS			P/T	OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A		
	Información						
1.	Proporciona una diversidad de recursos de información, como guías, normativas y planes			X			
2.	Se asegura la detección y entrega constante de los datos creados internamente para lograr las metas establecidas		X				
3.	Se certifica que el personal obtenga la información requerida para llevar a cabo sus responsabilidades		X				
	Comunicación						
4.	¿Los movimientos de datos dentro de la corporación son eficaces y apropiados?			X			
5.	¿Se agrupan y trasladan las recomendaciones, reclamaciones y demás información pertinente a las personas adecuadas dentro de la entidad?		X				
6.	¿La empresa investiga y toma medidas con respecto a las quejas recibidas?		X				
7.	¿Se comunica el nivel de logro de los objetivos fijados?		X				
Elaborado por: Carmen Monserrath Pilco Martínez			Revisado por: Dr. Jhony Coronel				

Tabla 9

Calificación del riesgo de confianza

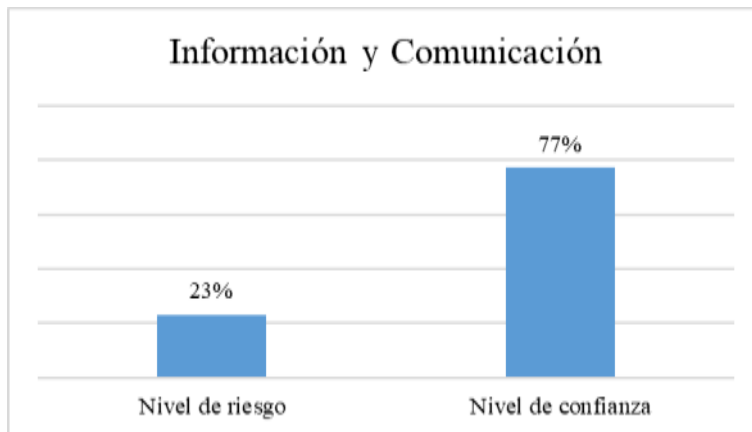
 “COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA” CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CONFIANZA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	PONDER.	CALIFICACIÓN SI=1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
Información	Suministro de manuales	12%	0	0%
	Identifica y presenta con regularidad la información	13%	1	13%
	Suministra al personal la información	15%	1	15%
Comunicación	Flujos de comunicación de la entidad	11%	0	0%
	Sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas	14%	1	14%
	Investiga y toma decisiones respecto de las quejas	17%	1	17%
	Grado decumplimiento de los objetivos	18%	1	18%
TOTAL		100%		77%
CALIFICACIÓN MAXIMA		100%		
CALIFICACIÓN OBTENIDA		77%		
CALIFICACIÓN PONDERADA		0.77		
NIVEL DE CONFIANZA		77%	MODERADO	
NIVEL DE RIESGO		23%	MODERADO	
Elaborado por: Carmen Monserrath Pilco Martínez			Revisado por: Msc. Jhony Coronel	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Ponderada}}{\text{Ponderado}}$$

$$\text{Riesgo} = \text{Ponderado} - \text{Nivel de Confianza}$$

Figura 5

Nivel de riesgo y confianza de la información y comunicación



Resultados de la Evaluación

Este elemento, se detecta un nivel intermedio del 77%. Esto se debe a que la organización frecuentemente comparte datos con todos sus integrantes a fin de lograr sus metas y mejorar la operatividad. La información entregada a los trabajadores les asiste en su desempeño.

No obstante, el nivel de riesgo también es moderado, alcanzando un 23%. Esto se debe a la ausencia de un reglamento interno establecido en la empresa. Los procedimientos carecen de una base formal, y no existe un manual de organización.

Debilidades detectadas

- Comunicación poco efectiva puede resultar en malentendidos, falta de coordinación y decisiones erróneas.
- Falta de acción efectiva sobre las quejas presentadas puede conducir a la insatisfacción del cliente y la persistencia de problemas no resueltos.

Recomendaciones de mejora

- Realizar una evaluación para identificar áreas de mejora y posibles obstáculos.
- Implementar canales de comunicación claros y eficientes, tanto formales como informales, que permitan una comunicación fluida entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos.
- Establecer un sistema formalizado para recopilar, registrar y gestionar información.
- Utilizar la retroalimentación obtenida a través de las sugerencias y quejas para identificar áreas de mejora en la cooperativa.

Análisis de supervisión y monitoreo

Tabla 10

Supervisión y monitoreo

 "COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA" CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
No.	FACTORES DE CONTROL CLAVE PREGUNTAS	REF	RESPUESTAS			P/T	OBSERVACIONES
			SI	NO	N/A		
1.	¿El gestor de la sociedad cooperativa realiza una supervisión permanente?		X				
2.	¿Las entidades de fiscalización efectúan auditorías operativas y financieras a la cooperativa?			X			
3.	¿Se efectúan valoraciones del manejo interno?		X				
4.	¿Se examinan y subsanan las falencias detectadas dentro de la cooperativa?		X				
Elaborado por: Carmen Monserrath Pilco Martinez			Revisado por: Dr. Jhony Zavala				

Tabla 11

Nivel de riesgo y confianza de la supervisión.

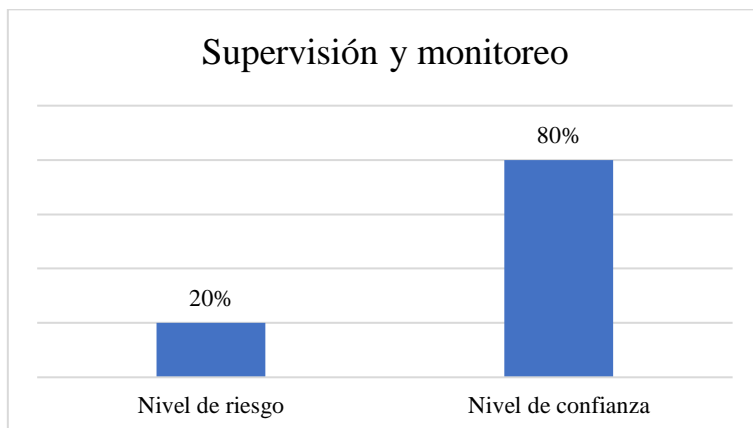
 “COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA” CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTOR DE RESULTADO	PONDER.	CALIFICACIÓN SI=1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
Actividades Continuas	Monitoreo continuo por el administrador de la cooperativa.	38%	1	38%
	Evaluación de personal externo a la cooperativa.	20%	0	0
Actividades Puntuales	Evaluaciones de control interno por personal de la cooperativa.	25%	1	25%
	Correcciones de las deficiencias encontradas dentro de la cooperativa.	17%	1	17%
TOTAL		100%		80%
CALIFICACIÓN MÁXIMA		100%		
CALIFICACIÓN OBTENIDA		80%		
CALIFICACIÓN PONDERADA		0.80		
NIVEL DE CONFIANZA		80%	ALTO	
NIVEL DE RIESGO		20%	BAJO	
Elaborado por: Carmen Monserrath Pilco Martínez			Revisado por: Msc. Jhony Coronel	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Ponderada}}{\text{Ponderado}}$$

$$\text{Riesgo} = \text{Ponderado} - \text{Nivel de Confianza}$$

Figura 6

Nivel de confianza y riesgo de la supervisión y monitoreo



Resultados de la Evaluación

En este componente, se registra una confianza del 80%. Esto se debe a que el personal de dirección realiza un seguimiento constante, revisando a diario los resultados obtenidos.

Por otro lado, el nivel de riesgo es bajo, alcanzando un 20%. Esto se debe a que aún no se realizó una valoración a la cooperativa.

Debilidades detectadas

- Falta de Auditorías Operativas y Financieras por Parte de los Organismos de Control.

Recomendaciones de mejora

- Implementar procedimientos internos sólidos de control y supervisión para detectar y corregir posibles irregularidades antes de que sean identificadas por la empresa.

- Capacitación sobre los procedimientos y estándares de auditoría para garantizar que estén preparados para colaborar plenamente durante las auditorías externas.
- Realizar revisiones internas regulares de los procesos operativos y financieros para identificar áreas de mejora antes de que se lleven a cabo auditorías externas.

4.2. Análisis de la incidencia en la toma de decisiones

Evaluar el control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Patria, periodo 2022

Tabla 12

Correlación control interno y toma de decisiones

		Correlaciones	
		Control Interno	Toma de decisiones
Control Interno	Correlación de Pearson	1,000	0,789
	Sig. (bilateral)		,000
	N	1	1
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	0,789	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	1	1

El índice de correlación de Pearson es de 0.789, indicando una correlación positiva y relevante. Esto denota que hay una conexión fuerte y positiva entre "Control Interno" y "Toma de Decisiones".

Valorar la influencia de los componentes del Control Interno en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Patria

Tabla 13

Correlación ambiente de control y toma de decisiones

Correlaciones		Ambiente de control	Toma de decisiones
Ambiente de control	Correlación de Pearson	1,000	0,543
	Sig. (bilateral)		,000
	N	1	1
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	0,543	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	1	1

El coeficiente de correlación de Pearson es 0,543, lo que señala una correlación positiva de nivel medio. Esto evidencia que hay una relación moderadamente positiva entre "ambiente de control" y "proceso de decisión".

Tabla 14

Correlación evaluación de riesgos y toma de decisiones

Correlaciones		Evaluación de riesgos	Toma de decisiones
Evaluación de riesgos	Correlación de Pearson	1,000	0,578
	Sig. (bilateral)		,000
	N	1	1
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	0,578	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	1	1

El coeficiente de correlación de Pearson es 0,578, lo que señala una correlación positiva de grado medio. Esto insinúa que hay una relación moderadamente positiva entre la "valoración de riesgos" y la "toma de decisiones".

Tabla 15

Correlación actividades de control y toma de decisiones

Correlaciones		Actividades de control	Toma de decisiones
Actividades de control	Correlación de Pearson	1,000	0,632
	Sig. (bilateral)		,000
	N	1	1
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	0,632	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	1	1

El coeficiente de correlación de Pearson es 0,632, lo que denota una correlación positiva de nivel medio. Esto implica una relación positiva moderada entre las acciones de supervisión y el proceso de decisión.

Tabla 16

Correlación información y comunicación y toma de decisiones

Correlaciones		Información y comunicación	Toma de decisiones
Información y comunicación	Correlación de Pearson	1,000	0,991
	Sig. (bilateral)		,000
	N	1	1
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	0,991	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	1	1

La correlación de Pearson es 0,991, lo cual evidencia una correlación positiva extremadamente alta que roza la perfección. Esto indica que hay una conexión muy sólida y positiva entre "transmisión de datos y mensajes" y "proceso de decisión".

Tabla 17

Correlación supervisión y monitoreo y toma de decisiones

Correlaciones		Supervisión y monitoreo	Toma de decisiones
Supervisión y monitoreo	Correlación de Pearson	1,000	0,883
	Sig. (bilateral)		,000
	N	1	1
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	0,883	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	1	1

El índice de correlación de Pearson es 0,883, lo cual señala una correlación altamente positiva. Esto insinúa que hay una sólida relación positiva entre "supervisión y observación" y "proceso de decisión".

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La evaluación exhaustiva del control interno en la Cooperativa de Transportes Patria durante el periodo 2022 revela una estructura organizativa definida y la rendición regular de informes de rendición de cuentas como aspectos destacados. Sin embargo, se identificaron deficiencias significativas que impactan negativamente en la efectividad del control interno. Entre estas deficiencias se encuentran la carencia de un manual de funciones formal, lo que genera la ausencia de un código de conducta formalizado, que puede conducir a comportamientos inconsistentes y no éticos entre los empleados; y la falta de designación específica de un responsable de gestión de personal, lo que afecta la gestión del personal y el clima laboral. Estas deficiencias plantean desafíos importantes para la cooperativa en términos de optimización de sus operaciones, garantía de transparencia y cumplimiento de normativas éticas, y fomento de un entorno laboral saludable y productivo.

Al examinar detenidamente estos componentes, desde el ambiente de control hasta las actividades de monitoreo, se evidencia la necesidad de una gestión proactiva y una cultura organizacional que fomente la transparencia y la responsabilidad. Al mejorar continuamente estos controles internos, la cooperativa puede mitigar riesgos, optimizar procesos y asegurar así su sostenibilidad a largo plazo.

El análisis de la repercusión de los elementos del manejo interno en la toma de decisiones de la Cooperativa Patria revela que son esenciales para el adecuado funcionamiento operativo. Se nota que la presencia de una estructura organizacional establecida, una supervisión de responsabilidades y la administración de riesgos afectan

directamente el procedimiento para realizar elecciones bien fundamentadas y estratégicas. Sin embargo, las deficiencias identificadas, como la falta de políticas formales y procedimientos documentados.

5.2.Recomendaciones

Una recomendación clave para abordar los problemas identificados en el control interno es establecer un programa de mejora continua del control interno. Este programa debería incluir una revisión exhaustiva de los procesos y procedimientos existentes, así como el abordaje de las deficiencias identificadas. Además, se deberían establecer mecanismos de seguimiento regulares para garantizar que las mejoras se implementen de manera efectiva y se mantengan a lo largo del tiempo. Esto ayudará a la cooperativa a fortalecer su control interno, optimizar sus operaciones y mejorar la eficiencia de las operaciones.

Impulsar la retroalimentación y mejora continua, al involucrar activamente a todos los miembros del equipo en el control interno, la cooperativa puede fortalecer su posición competitiva en el mercado del transporte y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Establecer un procedimiento periódico de revisión y renovación de dichas políticas y métodos para asegurar su pertinencia y eficacia constante en el entorno del transporte. Al contar con políticas formales y procedimientos documentados, la cooperativa podrá mejorar la coherencia, la transparencia y la eficiencia operativa, lo que contribuirá al crecimiento sostenible y al éxito a largo plazo de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, E., y López, J. (2016). *El control interno y la toma de decisiones en la Cooperativa de Transportes Ambato, en el año 2015*. [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24260>
- Armijos et al. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Arroyo et al. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Banco Central del Ecuador . (2022). *Ecuador registró un crecimiento interanual de 3,8% en el primer trimestre de 2022* . <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1514-ecuador-registro-un-crecimiento-interanual-de-3-8-en-el-primer-trimestre-de-2022>
- Banco Central del Ecuador. (2020). *El covid-19 pasa factura a la economía ecuatoriana: decrecerá entre 7,3% y 9,6% en 2020*. Boletín de Prensa . <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1369-el-covid-19-pasa-factura-a-la-economia-ecuadoriana-decrecera-entre-7-3-y-9-6-en-2020>
- Blanco, F., León, E., y Acosta, A. (2020). Toma de Decisiones Estratégicas en Entornos Inciertos. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 30, 79-96. <https://doi.org/https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3845>
- Camacho et al. (2017). *Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas*. <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

- Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission. (2017). *COSO Framework*. Washington. <https://www.vanderbilt.edu/internalaudit/internal-control-guide/coso.php>
- Cooperativa de Transportes Patria. (12 de junio de 2023). *Sobre nosotros*. Patria: <https://cooperativapatria.com/>
- Córdoba, N., Astorquia, L., Alegrechi, A., Díaz, A., Luques, V., y Medina, O. (2023). *Metodología de la investigación I*. Perú: CADRA.
- Escobar et al. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Scielo*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082023000100160
- Escudero, L. (2022). *Procesos cognitivos y toma de decisiones en tripulaciones de carro de combate Leopardo 2E*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1887-85712022000100003
- Estupiñan Gaitan, R. (2021). *Control Interno y Fraudes: Analisis de informe COSO I, II, III con base en los ciclos transaccionales* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Federación Internacional de Contables. (2021). *Norma Internacional de Auditoría 220 (Revisada), Gestión de la Calidad de la Auditoría de Estados Financieros*. IFAC. <https://www.ifac.org/taxonomy/term/453?page=3>
- Grageola et al. (2020). *Énfasis del control interno y su ámbito en las deducciones fiscales*. *Revista Nacional de Administración*. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200005&script=sci_arttext
- Guachimposa, V., y Carrillo, Y. (2020). *Modelo Cobit 5.0 (control objectives for information and related technology) de auditoría informática y la gestión de las tecnologías de la información para la empresa DS Construcciones y Servicios*.

[Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30693>

Guaman, M. (2019). *La contabilidad en las cooperativas de transporte interprovincial: Un estudio a la propiedad, planta y equipo en la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños, período 2018*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30045/1/T4600i.pdf>

Guato, K., y Herrera, M. (2020). *Control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros "Macuchi" provincia de Cotopaxi período 2019*. [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Chimborazo]. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6898/1/UTC-PIM-000246.pdf>

Henk, O. (2020). Internal control through the lens of institutional work: a systematic literature review. *Journal of Management Control*, 31, 239-273.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s00187-020-00301-4>

Holguín, M. (2022). *Control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la Cooperativa de taxi Stereo Guía del cantón Jipijapa*.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4452/1/Holgu%c3%adn%20Alay%20Mar%c3%ada%20Magdalena.pdf>

Huacchillo, L., y Ramos, V. L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200356&script=sci_arttext

Huayta, P. (2018). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas Aduaneras del Distrito de Ventanilla, 2015*. Lima: Repositorio de la Universidad San Martín de Porres.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3841/quispe_oaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Li, P., Tang, Q., y Zheng, Y. (2019). Internal control and corporate innovation: evidence from ChinaFootnote. *Asia-Pacific Journal of Accounting & Economics* , 26(5), 622-642. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/16081625.2017.1370380>
- Macias, D. (2022). *Incidencia del control interno en el desarrollo organizacional de una Cooperativa de Transporte de Pasajeros*.
- Mendoza et al. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias* .
- Narváez et al. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.* ISSN: 2477-8818: Revista Científica Dominio de las Ciencias . <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Núñez, L., Alfaro, J., Aguado, A., y Gonzálea, E. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas. Innovación y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(9), 628-641. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142765>
- Peña, M. (2017). *El control interno de los activos corrientes y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa VECOVA Cía. Ltda. año 2010*. [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Amnato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1692>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad* (1era ed.). México: IMCP.
- Pereyra, L. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik. <https://doi.org/https://books.google.es/books?id=6e-KEAAAQBAJ&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+invest>
- Quinaluisa et al. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

- Quinteros, C., & Velázquez, P. (2020). *Metodología de la Investigación*. Grupo de Servicios Gráficos del Centro, S.A. de C.V.
- Rodríguez, L., Cruzado, C., Mejía, C., y Díaz, M. (2020). Application of ISO 27001 and its influence on the information security of a Peruvian private company. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 34-47. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.786>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Klik Soluciones Educativas S.A.
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., y Saldarriaga, G. (2022). Metodología de la investigación. *ACVENISPROH Académico*, 1(1), 45-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Torrado, R., y Sili, M. (2020). Toma de decisiones y gestión productiva en el sector agropecuario del Noreste de La Pampa (Argentina). *Revista de Economía Social*, 1(58), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1806-9479.2020.198357>
- Viard, A. (12 de enero de 2023). *Covid-19: Impacto en el sector de logística y transporte*. Mazars: <https://www.mazars.es/Pagina-inicial/Insights/ltimas-Noticias/Impacto-en-el-sector-de-logistica-y-transporte>
- Vidal, J. (2018). Teoría de la Decisión: Proceso de interacciones u organizaciones como sistemas de decisiones. *Scielo*. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2012000200004#:~:text=El%20proceso%20consiste%20en%20la,de%20los%20criterios%20de%20evaluaci%C3%B3n.
- Zaman, A., Zaman, S., y Khan, N. (2022). Analysing the Technical Efficiency of Rural Cooperative Banks in India. *Peer-reviewed*, 3(4), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.46557/001c.37048>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de toma de decisiones



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: Realizar un diagnóstico que permita analizar el control interno y su incidencia en la toma de decisiones en la cooperativa Patria periodo 2020.

Instrucciones: Responda adecuadamente las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo y veraz.

N°	Pregunta	Si	No
1	¿La empresa cuenta con un proceso formal para la toma de decisiones?		
2	¿Se realizan análisis exhaustivos antes de tomar decisiones importantes?		
3	¿Se consideran diferentes opciones antes de tomar una decisión final?		
4	¿La toma de decisiones en la empresa es transparente y bien documentada?		
5	¿Se consultan regularmente datos y estadísticas relevantes antes de tomar decisiones?		
6	¿Se asignan claramente responsabilidades para la implementación de decisiones tomadas?		
7	¿Se evalúan los posibles riesgos asociados con las decisiones antes de implementarlas?		
8	¿La empresa toma decisiones basadas en datos en lugar de solo en intuición?		

9	¿Se realizan reuniones regulares para discutir y revisar las decisiones tomadas?		
10	¿Las decisiones tomadas están alineadas con los objetivos y valores de la empresa?		
11	¿Se busca activamente el consenso entre los miembros del equipo antes de tomar decisiones importantes?		
12	¿Se recopila retroalimentación después de tomar decisiones para aprender de los resultados?		
13	¿La empresa tiene un proceso para reevaluar y ajustar decisiones si es necesario?		
14	¿Se consideran las opiniones y preocupaciones de los empleados antes de tomar decisiones que los afecten?		
15	¿Se evalúan los posibles impactos financieros antes de tomar decisiones importantes?		
16	¿La empresa busca constantemente formas de mejorar su proceso de toma de decisiones?		
17	¿Se tienen en cuenta los cambios en el entorno empresarial al tomar decisiones?		
18	¿Se establecen plazos claros para la toma de decisiones y su implementación?		
19	¿La empresa tiene en cuenta el impacto a largo plazo de las decisiones tomadas en el presente?		
20	¿Se documentan y comunican claramente las decisiones tomadas a todos los involucrados?		
21	¿Se fomenta la creatividad y la innovación en el proceso de toma de decisiones de la empresa?		
22	¿Se realizan análisis de costos y beneficios antes de tomar decisiones significativas?		
23	¿La empresa considera activamente las opiniones y necesidades de los clientes en sus decisiones?		
24	¿Se establecen criterios claros para evaluar y priorizar las diferentes opciones de decisión?		

Pilco Martínez Carmen Monserrat

ESTUDIANTE
C.I. 0650049315



Razón Social
 COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA

Número RUC
 0690018632001

Representante legal
 - DIAZ RUIZ GONZALO FERNANDO

Estado ACTIVO	Régimen GENERAL	
Fecha de registro 31/10/1981	Fecha de actualización 26/10/2022	Inicio de actividades 29/12/1961
Fecha de constitución 29/12/1961	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial SI

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: CHIMBORAZO **Cantón:** RIOBAMBA **Parroquia:** LIZARZABURU

Dirección

Calle: AV. DE LA PRENSA **Número:** 7 **Intersección:** D **Conjunto:** URBANIZACION LAS RETAMAS **Manzana:** B **Referencia:** FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE

Medios de contacto

Teléfono trabajo: 032969314

Actividades económicas

- H49210202 - TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN DE FUNICULARES, TELEFÉRICOS, ETCÉTERA, QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA DE TRANSPORTE INTERURBANO.
- H492301 - TODAS LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, INCLUIDO EN CAMIONETAS DE: TRONCOS, GANADO, TRANSPORTE REFRIGERADO, CARGA PESADA, CARGA A GRANDEL, INCLUIDO EL TRANSPORTE EN CAMIONES CISTERNA, AUTOMÓVILES, DESPERDICIOS Y MATERIALES DE DESECHO, SIN RECOGIDA NI ELIMINACIÓN.
- G47300201 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA, LUBRICANTES Y REFRIGERANTES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G45200301 - SERVICIOS DE LAVADO, ENGRASADO, PULVERIZADO, ENCERADO, CAMBIOS DE ACEITE, ETCÉTERA.
- G45300002 - VENTA AL POR MENOR DE TODO TIPO DE PARTES, COMPONENTES, SUMINISTROS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES COMO: NEUMÁTICOS (LLANTAS), CÁMARAS DE AIRE PARA NEUMÁTICOS (TUBOS). INCLUYE BUJÍAS, BATERÍAS, EQUIPO DE ILUMINACIÓN PARTES Y PIEZAS ELÉCTRICAS.
- L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES).

Razón Social

COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA

Número RUC

0690018632001

- H53200002 - SERVICIOS DE RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN, TRANSPORTE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y PAQUETES (QUE CUMPLAN DETERMINADAS ESPECIFICACIONES) POR PARTE DE EMPRESAS NO SUJETAS A LA OBLIGACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL. LA ACTIVIDAD PUEDE REALIZARSE EN UNO O VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE PROPIOS (TRANSPORTE PRIVADO) O DE TRANSPORTE PÚBLICO. INCLUYE LA DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES Y LA ENTREGA A DOMICILIO.
- N771000 - ACTIVIDADES DE ALQUILER CON FINES OPERATIVOS DE AUTOMÓVILES DE PASAJEROS, CAMIONES, CAMIONETAS, REMOLQUES Y VEHÍCULOS DE RECREO. (SIN CONDUCTOR).
- G47300101 - VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

Establecimientos**Abiertos**

15

Cerrados

6

Obligaciones tributarias

- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2022002446677
 Fecha y hora de emisión: 26 de octubre de 2022 11:29
 Dirección IP: 10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo.3



COOPERATIVA DE TRANSPORTES
“PATRIA”
FUNDADA EL 12 DE OCTUBRE DE 1961
RUC.: 0690018632001

Oficio No 986-G-CTP-2022

Riobamba, 30 de Junio 2022.

Marter:

Iván Arias

DIRECTOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSI

Presente.-

De mi consideración:

*Reciba un cordial y fraterno saludo de quienes conformamos la “Cooperativa de Transportes Patria” Yo, Dr. PLINIO EFRAIN TAMAYO PERALVO con C.C 060094031-6 en mi calidad de gerente, y en contestación al requerimiento de autorización para la ejecución de tema de tesis (**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA, PERÍODO 2022**) a ejecutar por la Srta. Carmen Monserrath Pilco Martínez, egresado de la carrera de Contabilidad Y Auditoria de la Universidad Nacional de Chimborazo, tengo bien informarle que ha sido aceptada.*

Sin otro particular y a la espera de haber cumplido con su requerimiento, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente:




Dr. Plinio Efrain Tamayo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA