



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**PLAN DE MEJORAS QUE PERMITA INCREMENTAR LOS  
INGRESOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE  
INTERPROVINCIAL “SANTA ANA CISA”**

**Autora:**

**YOMARA ALEXANDRA DICINTONIO PILALOA**

**Tutor:**

**ING. LUIS ALBERTO VILLEGAS YAGUAL M.A.E**

Guayaquil, Ecuador

2016

## ÍNDICE GENERAL

<b>CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>AUTORÍA NOTARIZADA</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>DEDICATORIA</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>viii</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
Ubicación del problema en contexto .....	1
Situacion conflicto .....	2
1.2DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.3FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
Planteamiento del problema .....	3
Variables de la investigación .....	3
1.4SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
Evaluación del problema.....	3
Situación conflicto .....	4
1.5OBJETIVOS .....	5
1.5.1 Objetivo General .....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	5
1.6JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.6.1 JUSTIFICACIÓN .....	5
Viabilidad Técnica .....	6
Viabilidad Económica.....	6
Viabilidad Financiera .....	7
Viabilidad Institucional y de Gestión .....	7
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>8</b>

<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	8
FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....	22
FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	26
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
Definiciones conceptuales .....	35
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>37</b>
HISTORIA DE LA EMPRESA .....	37
METODOLOGÍA .....	38
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL .....	38
MISIÓN .....	39
VISIÓN .....	39
Matriz FODA .....	39
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	40
MÉTODOS TEÓRICOS .....	41
TIPOS, MÉTODOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	43
PREGUNTA CUESTIONARIO .....	45
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>47</b>
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	47
<b>PLAN DE MEJORAS .....</b>	<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>599</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>611</b>
<b>LINKONGRAFIA .....</b>	<b>655</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICO

Grafico 4.1 Fuente de trabajo .....	47
Grafico 4.2 Administración .....	48
Grafico 4.3 Relaciones entre socios .....	49
Grafico 4.4 Conformidad con las reglas .....	50
Grafico 4.5 Disposición de aportaciones .....	51
Grafico 4.6 Recaudación parque automotor .....	52
Grafico 4.7 Concordancia con reglamentos .....	53
Grafico 4.8 Diseño plan de mejoras .....	54
Grafico 4.9 Comisión de créditos .....	55
Grafico 4.10 Nuevas rutas de ingreso .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.2 Población y muestra de directivos y administrativos de la Cía.	44
Tabla 3.3: Técnicas de recolección de datos.	44
Tabla 4.1 En el tiempo que tiene usted como accionista (socios) de esta cooperativa de transporte, considera que ha sido una buena opción como fuente de trabajo	47
Tabla 4.2 Cree usted que la administración de la cooperativa en la actualidad se está manejando adecuadamente	48
Tabla 4.3 Crees usted como socio que el mantener una reunión mensual mejoraría las relaciones personales entre socios	49
Tabla 4.4 Está de acuerdo con los reglamentos de la cooperativa de transporte San-ta Ana Cisa.	50
Tabla 4.5 Está de acuerdo con las aportaciones mensuales que se dispuso el consejo de administración para el proyecto de la estación de servicios	51
Tabla 4.6 Está de acuerdo con la recaudación mensual para el proyecto de parque automotor	52
Tabla 4.7 Están en concordancia los reglamentos internos de la cooperativa, con cada uno de los literales necesarios para la recuperación de cartera	53
Tabla 4.8 Cree usted que con el diseño del plan de mejoras presentado por el consejo de vigilancia, permita incrementar los ingresos de la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Ana Cisa mediante la implementación de procedimientos, la empresa obtenga mayor rentabilidad	54
Tabla 4.9 Está de acuerdo con los beneficios, implantados por la comisión de crédito a los deudores que tengan sus préstamos más de mil más uno	55
Tabla 4.10 Sera Beneficioso las nuevas estrategias de rutas implantadas por el gobierno autónomo descentralizado de Samborondón, al ingreso de labores de las nuevas metro vías en el recorrido Guayaquil - Samborondón	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organograma Institucional .....	38
---	----



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO**

**BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema**

**PLAN DE MEJORAS QUE PERMITA INCREMENTAR LOS INGRESOS  
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL  
“SANTA ANA CISA”**

**Autora:** Yomara Alexandra Dicintonio Pilalao

**Tutor:** Ing. Luis Alberto Villegas Yagual M.A.E

**RESUMEN**

El objetivo fundamental de la presente investigación es diseñar un Manual de mejoras financieras para incrementar las utilidades en la Cooperativa de Transporte intraprovincial Santa Ana CISA ., del cantón Samborondon, provincia del Guayas, que a su vez permitirá mejorar la gestión administrativa de la transportación de la población del Cantón Samborondon hacia sus recintos y la ciudad de Guayaquil y viceversa, contribuyendo de esta forma a elevar la rentabilidad de la institución y al mismo tiempo satisfaciendo a los usuarios .

Durante el proceso investigativo se utilizaron métodos teóricos y empíricos basados en normas, políticas y procedimientos de manuales de funciones, permitiendo obtener conocimientos teóricos y prácticos sobre el tema objeto de estudio. Se recopiló la información necesaria sobre la cooperativa de transporte SANTA ANA CISA, información necesaria para el desarrollo de la presente propuesta investigativa, logrando diagnosticar la situación real de la misma a través de los resultados arrojados por la aplicación de los instrumentos de recolección de datos aplicados.

RECAUDACIÓN

INGRESOS

EGRESOS

ECONOMÍA



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**TEMA**

**PLAN DE MEJORAS QUE PERMITA INCREMENTAR LOS INGRESOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL “SANTA ANA CISA”**

**Autora:** Yomara Alexandra Dicintonio Pilaloa

**Tutor:** Ing. Luis Alberto Villegas Yagual M.A.E

**ABSTRACT**

The main objective of the present investigation is to design a Financial Improvement Manual to increase profits in the Santa Ana CISA. Cooperativa de Transporte intraprovincial, in the canton of Samborondon, province of Guayas, which in turn will improve the administrative management of Transportation of the population of the Canton Samborondon to its enclosures and the city of Guayaquil and vice versa, contributing in this way to increase the profitability of the institution and at the same time satisfying the users.

During the investigative process, theoretical and empirical methods based on norms, policies and procedures of function manuals were used, allowing to obtain theoretical and practical knowledge about the subject under study. The necessary information was collected on the SANTA ANA CISA transport cooperative, necessary information for the development of the present research proposal, managing to diagnose the real situation of the same through the results of the application of the instruments of Collection of applied data.



## INTRODUCCIÓN

En el cantón Samborondón la transportación es una necesidad básica y primordial debido a que son pioneras en este cantón ya que al realizar los diferentes recorridos dan seguridad, bienestar y comodidad a los usuarios y a entidades públicas, Generalmente se realizan curso de capacitación al personal de las unidades tanto choferes como oficiales, para que tengan el conocimiento necesario sobre la atención a los usuario y la satisfacción de los mismos, se realiza este tipo de seminario para mejorar el actual manejo y funcionamiento que se lleva a cabo dentro de los buses de las institución.

La prestación de servicios que brinda la cooperativa de transporte interprovincial es en beneficio de la colectividad en general contribuyendo con los valores que se instituyen en obligaciones de las personas que colaboran con la entidad; sin embargo este proceso de recaudación se torna insuficiente en su gestión de atención a los usuarios ye incrementar sus ingresos económicos en beneficio de la cooperativa.

La presente propuesta del plan de mejoras ya está realizada en varios procesos que nos lleva a obtener un resultado total de los problemas existentes en la cooperativa de transporte santa Ana Cisa, Dichos procesos afectan progresivamente la recaudación o ingresos que son perjudiciales para la cooperativa de transporte.

Esta problemática planteada perjudica completamente a los socios y por ende a sus colaboradores en lo económico en lo emocional y en lo personal, dado que el ingreso perjudica en forma indirecta a las familias de los colaboradores de la cooperativa de transporte.

El análisis planteado nos induce a buscar mejoras económicas tanto para los socios de la cooperativa y mejorar la atención a nuestros usuarios (pasajeros), que serían los beneficiados directos al mejorar nuestro parque automotor así como su estructura interna en relación a la carrocería y ta-

pizado de las unidades, brindando mayor confianza a la ciudadanía que utiliza este medio de transporte para movilizarse a diferentes rectores de la localidad.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en contexto**

En la presente tesis proponemos elaborar un plan de mejoras a la cooperativa Santa Ana CISA, enfocándonos en las necesidades existentes en la actualidad y habiendo realizado un estudio previo de los inconvenientes económicos que presenta la cooperativa, enfocados básicamente en la atención a los usuarios y la presencia de unidades que prestan servicio de transportación que se encuentran en la actualidad en condiciones deplorables, proponemos que las unidades se encuentren en buenas condiciones tanto en el parque automotor como en las comodidades en sus asientos, carrocería interior como exteriormente, además debe darse a los usuarios el servicio con calidad y calidez, con la atención que ellos se merecen, compitiendo con las unidades de transportación pública y privadas, dando las comodidades y brindando servicios como lo es la climatización, servicio de redes sociales y de audio y video, con todas estas propuestas se espera lograr el incremento de y la afluencia de usuarios para que se transporten con mayor comodidad.

Otras de las falencias con las que cuenta la cooperativa en su recorrido ordinario que realizan desde Guayaquil - Samborondon – Salitre y viceversa, poniendo en consideración incrementar el recorrido a recintos como San Nicolás, bodeguita Las yucas y la parroquia la victoria.

Tengo presente que incrementando y mejorando lo propuesto, mejoraremos las problemáticas presentes en la cooperativa.

## **Situacion conflicto**

La Cooperativa de transporte Santa Ana Cisa del cantón Samborondon, al no llevar un control sobre sus cuentas por cobrar y no implementar un manual de mejoras para los rendimientos de su inversión, han permitido que exista un mayor nivel de riesgo en la colocación y recuperación de los recursos financieros.

Como consecuencia del pronóstico antes realizado, La Cooperativa de transporte Santa Ana Cisa del cantón Samborondon. Debe crear un manual de auditoría financiera que, regule, administre y controle las operaciones realizadas, con el objetivo de recuperar de forma eficaz el rendimiento de dicha Cooperativa, obteniendo así mayor liquidez para la misma.

### **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**Campo:** Contabilidad financiera  
**Área:** Financiera  
**Aspectos:** indicadores financieros  
**Período:** Año 2016  
**País:** Ecuador  
**Región:** Costa  
**Provincia:** Guayas  
**Cantón:** Samborondon  
**Sector:** Centro de la ciudad

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo superar las deficiencias existentes en la recaudación y tratamiento de los ingresos en la Cooperativa de transporte interprovincial “SANTA ANA CISA” que permita el crecimiento de la empresa?

## **Planteamiento del problema**

Teniendo un claro conocimiento del problema planteado es importante conocer ¿Cómo superar las deficiencias existentes en la recaudación y tratamiento de los ingresos en la Cooperativa de transporte interprovincial “SANTA ANA CISA”?

## **Variables de la investigación**

**Variable dependiente:** Crecimiento económico de la empresa.

**Variable independiente:** Superar las deficiencias existentes en la recaudación y tratamiento de los ingresos en la Cooperativa de transporte interprovincial “SANTA ANA CISA”

## **1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Evaluación del problema**

**Delimitado:** el problema que presenta la cooperativa es en el área financiera, de la cual se tiene una visión clara de la dificultad existente en el sistema financiero.

**Claro:** el análisis realizado consta de términos sencillos y fáciles de comprender para que puedan ser de utilidad bibliográfica para cualquier persona interesada en éste tema.

**Evidente:** se presenta de forma detallada, con la finalidad de evidenciar la validez y relevancia de su contenido.

**Relevante:** este proyecto es importante para la empresa ya que se necesita de una investigación minuciosa para determinar las deficiencias exis-

tentes y las posibles soluciones.

**Factible:** es un problema real que existe en un lugar y momento determinado, que con una solución acertada pueden lograrse los resultados económicos deseados.

**Concreto:** Que al diseñar un plan de mejoras permitirá incrementar los ingresos de la Cooperativa de transporte interprovincial "SANTA ANA CISA".

### **Situación conflicto**

La Cooperativa de transporte interprovincial "SANTA ANA CISA", está ubicada en la entrada a la ciudad de Samborondón, provincia del Guayas, la misma, a pesar de mantener una economía estable y una presencia de muchos años en el mercado de la transportación debe incrementar sus ingresos a corto plazo, y mejorar así los rendimientos de su inversión, ya que por la no existencia de mecanismos de control, los ingresos diarios que se generan por los viajes que realizan las flotas no son lo suficientemente altos para soportar los gastos administrativos y de ventas y dejar además una utilidad y esta situación puede estar dada por la falta de control en lo que se recauda diariamente, lo que permite que se efectúen fraude por parte de los choferes de las flotas al no declarar y entregar todo lo recaudado en el día como, por parte de los responsables en el área de ventas al no contabilizar lo que realmente se ingresó por la venta del servicio.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

Diseñar un plan de mejoras que permita incrementar los ingresos de la Cooperativa de transporte interprovincial “SANTA ANA CISA”

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de transporte Interprovincial “SANTA ANA CISA”.
2. Fundamentar teóricamente la evolución histórica de los ingresos y sus características.
3. Proponer Acciones de mejoras para el área de venta de la Cooperativa de transporte Interprovincial “SANTA ANA CISA”.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 JUSTIFICACIÓN**

La Cooperativa de transporte interprovincial “SANTA ANA CISA”, está ubicada en la entrada a la ciudad de Samborondón, provincia del Guayas. Cuya actividad económica principal es la oferta del servicio de transporte a los pobladores del Cantón Samborondón; con el fin de brindar un servicio especializado, eficiente, confortable y seguro de transporte a todo nivel, Prestando una asistencia permanente de calidad y excelencia. Procurando la satisfacción absoluta en la necesidad de la movilización ágil, puntual y segura de sus clientes.

La Cooperativa de transporte, a pesar de mantener una presencia de muchos años en el mercado de la transportación debe crecer incrementar sus ingresos en el mediano plazo, y mejorar así los rendimientos de su inversión. El presente proyecto tiene como finalidad diseñar un plan de

mejoras que permita incrementar los ingresos de la Cooperativa de transporte interprovincial "SANTA ANA CISA" para fortalecer el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa y su incidencia en el entorno.

Esta propuesta se presenta como una alternativa para mejorar las deficiencias que actualmente tiene la Cooperativa en cuanto al tratamiento y control de los ingresos diarios que se generan por el servicio que brindan estas flotas.

El desarrollo de este proyecto investigativo también tendrá un impacto en el ámbito científico, ya que aportara importantes elementos metodológicos que enfocaran el tema objeto de estudio.

### **Viabilidad Técnica**

La presente investigación se centra en el estudio del comportamiento y tratamiento de los ingresos en la Cooperativa de transporte interprovincial "SANTA ANA CISA", que afecta directamente a la prestación del servicio de transporte y el logro de la rentabilidad deseada por los accionistas de la compañía.

### **Viabilidad Económica**

Es viable en términos económicos ya que del incremento de estos ingresos depende el funcionamiento la Cooperativa, la compra y el mantenimiento de nuevas unidades y el aumento de las ganancias de los accionistas.



## **Viabilidad Financiera**

Una vez analizados los recursos necesarios para el desarrollo de la investigación, se determinó que no será necesaria la utilización de recursos económicos por parte de la Cooperativa.

## **Viabilidad Institucional y de Gestión**

La mayor amenaza que enfrenta la Cooperativa en la actualidad es la falta de liquidez para realizar sus operaciones comerciales, ocasionando lo antes expuesto el quiebre de la compañía.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

###### **Antecedentes del transporte**

Los orígenes del transporte están totalmente ligados con la evolución del ser humano y su necesidad de andar, desplazarse y querer ir cada vez más lejos, por lo que para satisfacer sus propósitos, indudablemente tuvo que inventar, es entonces en la prehistoria, que aparece la rueda, invento que facilitaba el transporte de materiales pesados y que dio lugar al desarrollo del transporte terrestre.

Luego de este maravilloso invento, ya para la edad media, aparece la bicicleta, cuyos componentes fundamentales eran dos ruedas, luego surgió la motocicleta, el ferrocarril y por último los automóviles, los cuales han evolucionado notablemente.

Para una mejor comprensión de lo antes expuesto se presenta a continuación y en orden cronológico la evolución del transporte.

###### **Antecedentes del transporte en Ecuador**

En Ecuador, el servicio de transporte terrestre, comenzó a tomar mayor fuerza durante la administración del Doctor Isidro Ayora, periodo en el que se crea el Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones que tiene como función el estudio, construcción, explotación, conservación y financiamiento de las obras publicas; la vigilancia de las obras municipales; el proceso del comercio en todos sus ramas y el fomento del transporte vial terrestre. (Valverde, 2012)

A partir de aquel momento, este servicio siguió tomando fuerzas y el 9 de julio de 1929, la Asamblea Nacional promulgo la Ley de Régimen Político Administrativo, en la que consta el Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones, como ente responsable en la ejecución de obras viales en el país, para lo cual se implementó la correspondiente estructuración orgánico-funcional. Decisión ratificada el 15 de octubre de 1984, mediante el acuerdo ministerial número 037. (Valverde, 2012)

(Garzon, 2012) establece las etapas del marco regulatorio:

#### ETAPA DE FACTIBILIDAD TÉCNICA-FINANCIERA:

- Planificación
- Provisión de Infraestructura

#### ETAPA DE CONTRATO:

- Prestación de los Servicios
- Fiscalización y Control.

La planificación junto con la fiscalización y control se evalúan; mientras que la provisión de infraestructura y la prestación de servicios es el plan operacional. La gestión es normada a nivel nacional por la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre y Seguridad Vial; complementada con la ley de Compañías y de Cooperativas.

El marco de regulación lo conforman las entidades de control y administración del transporte así como de sus compañías y son:

- Ministerio de Transporte y Obras Públicas
- Agencia Nacional de Tránsito y Seguridad Vial.
- Superintendencia de Compañías
- Ministerio de Inclusión Económica y Social

#### **Empresas de Transporte**

El concepto de transporte se utiliza para describir al acto y consecuencia de trasladar algo de un lugar a otro. También permite nombrar a aquellos artilugios o vehículos que sirven para tal efecto, llevando **individuos** o

mercaderías desde un determinado sitio hasta otro. (Moreira, 2012).

El transporte forma parte de la logística, que es el conjunto de medios y métodos que permiten organizar un servicio o una empresa. En el mundo del comercio, la logística está vinculada a la colocación de bienes en el lugar preciso, en el momento apropiado y bajo las condiciones adecuadas. Por tanto, el transporte de mercancías, se encuentra dentro ella. El objetivo de una empresa es garantizar la correcta distribución y comercialización de los productos al menor costo posible. En este sentido, el transporte incluye tanto los vehículos como las infraestructuras relacionadas (camiones, barcos, trenes de carga, carreteras, puertos, etc.). Existen dos tipos de transporte, el público y el privado.

Cuando se habla de transporte público, se hace referencia a los autobuses, trenes y otras unidades móviles que sirven para la movilización de los ciudadanos de una comunidad y que está solventado y manejado por el Estado vigente. Cabe señalar que en algunos casos, dichos coches pertenecen a empresas privadas que tienen algún tipo de acuerdo con el gobierno y han asumido la responsabilidad de brindar un servicio determinado a la comunidad. Resulta importante señalar que esta clase de transporte no tiene como propósito la generación de ganancias, sino que debe cumplir con un fin social y ser útil para la comunidad. (Rojas, 2014)

El transporte privado, en cambio, es el que pertenece a individuos o empresas particulares. En este caso los responsables de la manutención de dichos vehículos son sus dueños, al igual que serán quienes respondan por ellos en caso de accidente. (Rionda, 2013)

### **Empresas de transporte terrestre**

Las empresas de transporte terrestre son aquellas que ofrecen el servicio de traslado de personas o bienes de un punto de origen a otro punto de destino, se dice que esta actividad es la que mayor expansión ha tenido en los últimos dos siglos debido al aumento del comercio, los avances

técnicos que han producido una mayor capacidad, seguridad y menor coste de los transportes. (Rionda, 2013)

### **Cooperativa de transporte Santa Ana Cisa**

Cooperativa de transporte interprovincial SANTA ANA CISA, se encuentra localizada en la entrada a la ciudad de Samborondón, provincia del Guayas ubicado a 33 km. de Guayaquil, y su cabecera cantonal está asentada a 17 m.s.n.m. tiene una población de 67.590 habitantes. Sus límites son al Norte: Estero Paula León, Sur: Con afluencia de los ríos Daule y Babahoyo; Este: Recinto Bijama, Los Machos, Trapiche y el estero Los Capachos.

Fue constituida el 15 de Marzo de 2004, con un grupo de accionistas de 33 personas con el propósito de prestar un servicio de transportación seguro, cómodo y agradable para el usuario, mantiene en la actualidad un parque automotor de diez unidades modernas, con las que brinda el servicio de transporte a los pobladores del sector.

### **Los ingresos**

Los ingresos son considerados uno de los rubros más importantes con los que debe contar toda institución que realice operaciones comerciales, estos dependen totalmente de las ventas de bienes o servicios, ya que esta actividad comercial permite la circulación, intercambio y Flujo de Dinero en una sociedad determinada. Es por lo antes expuesto que no se puede hablar de ingresos sin antes haber estudiado el origen del mismo.

Las ventas tienen sus inicios en la época prehistórica, cuando las sociedades primitivas iniciaron el intercambio de bienes y de alimentos por pieles, actividad comercial que en aquel momento fue llamada trueque, que consistía básicamente en el intercambio que realizaban los hombres del excedente de su trabajo (Bilbao, 2010).

En el periodo antes nombrado, se empieza acumular los excedentes de producción, por lo que se continúa utilizando el Trueque o Permuta, esta práctica se daba no únicamente entre grupos sociales, sino también de manera privada. Pero no todo era favorable, ya que este tipo de intercambio presentaba la enorme dificultad de encontrar participantes interesados en el producto ofrecido. Igualmente difícil era para el participante, conseguir el producto de su interés en la cantidad y forma que propiciaran la permuta.

Posteriormente, se inventaron nuevas formas de intercambio, una de ellas era mediante el uso de metales preciosos, como el oro y plata, la otra era mediante piezas de cierto valor, como los dientes de ballena, conchas marinas y semillas de cacao, y es entonces que surge el concepto del dinero o moneda, como elemento facilitador del intercambio comercial.

En todo este proceso evolutivo, los fenicios se destacaron por su desarrollo comercial, gracias a su excelente organización comercial, fundaron colonias en diversos puntos del Mar Mediterráneo.

Por otro lado, el Imperio Romano a pesar de que era principalmente militar, facilitó el comercio a través del establecimiento de ciertas monedas. Una de ellas fue el "salarium", cierta cantidad de sal entregada a los soldados como pago de sus servicios. Otra moneda utilizada fue el As, que era de bronce, la cual fue posteriormente reemplazada por el Denario Arggumentum, moneda de plata equivalente a 10 Ases. Posteriormente existieron otras como el Sextercio y el Quinario, fracciones del Denario, y múltiplos del As (Valhondo, 2015).

En la Edad Media, el comercio experimenta un creciente desarrollo en los países europeos, aunque aún no se evidenciaba claramente esta actividad, ya que los productos agrícolas no eran vendidos, sino entregados al señor feudal, a cambio de protección militar a sus vasallos.

Pero tiempo después y junto con el crecimiento demográfico, comienza la migración a centros urbanos y esta situación dio paso a la división de tra-

bajos. Los maestros artesanos y demás pobladores urbanos, imposibilitados para llevar a cabo una producción agrícola, compraban por precio sus alimentos.

En la segunda mitad del siglo XVIII, el mundo en general, experimenta una expansión económica importantísima, con la llegada de la máquina de vapor, evoluciona todo la industria y el transporte.

Nacen entonces las grandes máquinas, las locomotoras y los barcos transoceánicos con motores de vapor, se comienza a producir ya en grandes cantidades, el transporte se acelera y los imperios europeos utilizan sus colonias como fuentes de materias primas y como mercados extendidos. Pero a pesar de los grandes descubrimientos y creaciones del momento, todavía la actividad de las ventas era labor de comerciantes y productores.

Este periodo estuvo específicamente marcado por las dos guerras mundiales, que trajo como consecuencia el descalabro bursátil de Wall Street y la Gran Depresión, golpeando a las empresas productoras al caer rápidamente los niveles de consumo y por consiguiente los precios.

Ante esta situación y durante la segunda guerra mundial, algunos fabricantes estadounidenses, vieron una tabla de salvación cuando el gobierno de su país abocó tácitamente toda la producción industrial para el abastecimiento de sus tropas en los campos de batalla.

No teniendo la misma suerte Europa, quien sufrió las agresiones de la guerra en carne propia. Ya que un gran número de fábricas fueron consideradas blancos estratégicos por los ejércitos enemigos, eliminando así las principales fuentes de trabajo e ingresos de los europeos.

Al término de la segunda guerra mundial, los empresarios europeos afrontaban una situación alarmante y desesperada, ya que sus mercados habían desaparecido y en cambio, las grandes fábricas estadounidenses, contaban con una enorme capacidad productiva instalada y surge entonces una estrategia, vender.

Y es en ese momento en que nace el oficio de las Ventas. Los empresarios comenzaron a contratar personas cuya labor sería visitar todo el mercado, todos los posibles clientes, y promover sus productos. La misión de estos agentes era vender, a como diese lugar, comenzando de esta forma una práctica de ventas “a presión”.

Y es junto en este momento de la historia de esta actividad comercial que surge la mercadotecnia, etapa se enmarca en la creciente demanda, que en aquel momento superaba la oferta en la mayoría de los productos, y se evidenciaba un cambio significativo en cuanto al comercio en el mundo, tanto así que los consumidores comparaban calidades y precios. Elegían lo más adecuado a sus expectativas, quedando mucho inventario rezagado, lo cual se tradujo en pérdidas cuantiosísimas para los fabricantes y es por esta alarmante situación que nace el Marketing, término traducido como Mercadeo o Mercadotecnia, que consistía en la investigación del mercado, con el objetivo de buscar cuáles eran los gustos y preferencias de los consumidores y con ello terminologías como: la Segmentación de Mercados, que se encarga de segmentar el mercado por área geográfica, psicográfica, hectárea, socioeconómica, étnica, por género, ocupacional, entre otras características.

### **Antecedentes Referenciales**

Se consideran como antecedentes referenciales de la presente investigación investigaciones ya existentes relacionadas con el objeto de estudio de la investigación, así como los antecedentes antes expuestos.

### **Introducción**

La tesis que se expone a continuación aborda el análisis e interpretación de los Estados Financieros de la Cooperativa de taxis la pradera de la ciudad de Loja, periodos 2006-2007, mediante análisis vertical, horizontal y la aplicación de índices financieros, con el fin de determinar la verdadera situación económica de la cooperativa, en los años sujetos a estudio.



**TEMA: “ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN A LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS LA PRADERA DE LA CIUDAD DE LOJA EN LOS PERIODOS 2006 – 2007”**

**AUTORA:** Maritza Yomara Zhanay Baculima

La tesis denominada: “ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN A LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “LA PRADERA” DE LA CIUDAD DE LOJA EN LOS PERIODOS 2006-2007”, permite dar cumplimiento a los objetivos propuestos y que hacen referencia a realizar un análisis vertical, horizontal y aplicación de índices financieros, con el fin de determinar la verdadera situación económica de la cooperativa, en los años sujetos a estudio. La metodología aplicada para su ejecución consistió en recopilar la información fidedigna y confiable por parte de las autoridades de la organización, con el fin de reestructurar los estados financieros y aplicar los procedimientos propios del análisis financiero y determinar su situación de liquidez, endeudamiento y rentabilidad que posee en los años evaluados. Luego de aplicar la parte práctica del análisis financiero, se llega a construir las principales conclusiones a las que se llegó, destacándose que la cooperativa cuenta con solvencia económica para enfrentar sus obligaciones con terceras persona, de la misma forma, su estructura refleja que es líquida, ya que cuenta con suficientes activos corrientes para cancelar sus deudas con un plazo menor a un año.

**Conclusión:**

El análisis e interpretación de los estados financieros es de suma importancia para conocer el estado real de la compañía y poder en base a estos tomar decisiones certeras para el logro de resultados significativos.

**Recomendación:**

El análisis de los estados financieros proporciona:

- ✓ Conocimiento de la situación financiera de la empresa

- ✓ La toma de decisiones oportunas
- ✓ Crecimiento y expansión comercial
- ✓ Capacidad de inversión

## **Antecedente referencial**

### **Introducción**

El presente proyecto de grado tiene como objetivo principal, el análisis de rentabilidad económico- financiero y administración del capital de trabajo de la estación de servicios de la cooperativa de transportes Loja internacional de la ciudad de Loja, periodos 2010- 2011” con la finalidad de identificar posibles limitantes o puntos débiles de mejora en la Rentabilidad y Administración del Capital de Trabajo utilizando para ello la aplicación del Análisis vertical y horizontal a los grupos del activo, pasivo y patrimonio; así como los Indicadores Financieros que permitan conocer la solvencia de la empresa

**TEMA: “ANÁLISIS DE RENTABILIDAD ECONÓMICO- FINANCIERO Y ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE LOJA, PERIODOS 2010- 2011”**

**AUTORA:** Lupe Elizabeth Jumbo Jumbo

En síntesis el presente trabajo de tesis “ANÁLISIS DE RENTABILIDADE CONÓMICO-FINANCIERO Y ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS COOPERATIVA DE TRANSPORTE LOJA INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE LOJA, PERIODOS 2010- 2011”, se realizará con el objetivo de describir la situación financiera y desarrollo de la empresa en estudio, dedicada a la prestación de servicios de venta de combustible; logrando con ello identificar posibles limitantes o puntos débiles de mejora en la Rentabilidad y Administración

del Capital de Trabajo utilizando para ello la aplicación del Análisis vertical y horizontal a los grupos del activo, pasivo y patrimonio; así como los Indicadores Financieros que permitan conocer la solvencia de la empresa para proyectar una actividad operativa y financiera en forma eficaz para el futuro. Dando consecución a los objetivos planteados y la metodología empleada en el presente trabajo permitió establecer el estudio pormenorizado de las cuentas más significativas de la estructura financiera y económica relativas a determinar la rentabilidad, así como la aplicación de los indicadores en sus diferentes variables de liquidez, actividad, solvencia y rentabilidad necesarios para la estructuración de criterios expresos en el Informe Financiero. Además con la temática desarrollada se pudo identificar la situación financiera actual y el crecimiento a largo plazo de la Estación de Servicios “Cooperativa de Transportes Loja Internacional”, y si los servicios que brinda actualmente al público en general están aportando al desarrollo del capital de la misma. Al final del trabajo se detalla las respectivas conclusiones y recomendaciones que de una u otra forma beneficiaran a las autoridades a dar solución a las deficiencias encontradas en el análisis practicado a la empresa. Entre las principales Conclusiones se estipula que la Empresa mantiene un alto índice de liquidez lo que le proporciona solidez; sin embargo compromete demasiado el capital propio puesto que no recurre a financiamiento de terceros para la compra de mercadería.

## **Conclusión**

Los análisis métodos de análisis vertical y horizontal son uno de los procedimientos más utilizados para identificar las deficiencias existentes en los estados financieros de una empresa, logrando determinar la situación real de la misma en términos económicos con la aplicación de indicadores financieros.

## Recomendación

Para determinar si la empresa perdió, ganó o se encuentra en punto de equilibrio se debe:

- Establecer la relación costo-beneficio.
- Utilizar métodos de análisis como son el horizontal y el vertical.

## Funciones de Marco teóricos

Los ingresos para la preparación y presentación de los estados financieros son determinados, como aumentos en los beneficios económicos resultantes de la actividad comercial desarrollada durante todo el ejercicio que se expresa como entradas o incrementos de valor de los activos, o como disminuciones de los pasivos, operación económica que da como resultado, el aumento del patrimonio neto, aumento que no tiene relación a aquellas aportaciones realizadas por los accionistas de la empresa. (Almas, 2011).

Los ingresos son el punto de partida para generar la actividad económica deseada, los mismos que según la NIIF pueden clasificarse como ordinarios o no ordinarios:

- **Los Ingresos por Actividades Ordinarias:** Proceden de la actividad comercial de una empresa, es decir, de la venta del bien o la prestación de un servicio.
- **Las Ganancias:** Son todos aquellos productos o servicios que no que no provienen principalmente de las Actividades Ordinarias.

Como modo de conclusión, podemos afirmar que los ingresos por actividades ordinarias (IAO) se pueden dar por:

- La venta de bienes,
- Prestación de servicios,
- Uso de Activos por Parte de Terceros.

La principal preocupación en la contabilización de ingresos ordinarios es determinar cuándo deben ser reconocidos. El ingreso ordinario es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la entidad y estos beneficios puedan ser valorados con fiabilidad. Esta Norma identifica las circunstancias en las cuales se cumplen estos criterios para que los ingresos ordinarios sean reconocidos. También proporciona directrices prácticas para la aplicación de estos criterios. (NIC, 2007)

El ciclo de ingresos puede expresarse mediante:

- Otorgamiento de crédito
- Toma de pedidos
- Entrega o embarque de mercancía y/o prestación del servicio
- Facturación
- Contabilización de comisiones
- Contabilización de garantías
- Cuentas por cobrar
- Cobranza
- Ingreso del efectivo
- Aguste a Facturas y/o notas de crédito
- Determinación del costo de ventas

**Las cuentas contables que se utilizan para el registro de los ingresos son principalmente:**

- Ventas
- Costo de ventas
- Ingresos de caja
- Devoluciones y rebajas sobre ventas
- Descuentos por pronto pago
- Provisiones para cuentas de cobro dudoso
- Cancelaciones y recuperaciones de cuentas incobrables
- Gastos de comisiones

- Creación de pasivos por el impuesto a las ventas
- Provisiones para gastos de garantía

(Rodríguez, 2010) Establece los siguientes procedimientos generales de control interno sobre los ingresos:

Los procedimientos y técnicas específicos del control interno son diseñados con la finalidad de ser utilizados en entidades con diferentes tipos de características comerciales, gran parte de estos enfoques específicos son adaptaciones, modificaciones, expansiones o variaciones sobre los diferentes procedimientos generales de auditoría:

### **1. Examen de los controles**

Los controles contables y procedimientos diseñados para asegurar el correcto registro de las operaciones de ingresos y la adecuada disposición del efectivo resultante deben de ser examinados y comprobarse su eficacia.

### **2. Análisis comparativo de los ingresos**

- ✓ El análisis de la comparación de los ingresos actuales con los de periodos contables anteriores así como con los presupuestos puede dar como resultado variaciones significativas.
- ✓ La relación existente entre ingresos y costo expresado mediante el ratio del margen bruto, tiende a no variar considerablemente de un periodo a otro, o entre empresas que realicen la misma actividad comercial.
- ✓ Los ratios de ciertos gastos, como son las comisiones de ventas, se puede esperar que su comportamiento sea también estable de un periodo a otro. Las diferencias existentes entre un periodo y otro, pueden ser síntomas de errores en la clasificación de estos ingresos o en el mal registro, también pueden manifestarse como

irregularidades en procedimientos o en el tratamiento de los cobros.

Es importante resaltar que para que estas comparaciones nos brinden la información que necesitamos de forma más detallada y específica, es necesario que los rubros que intervienen en el análisis sea clasificados de forma correcta, por tipos de ingresos, productos, departamento, fuente, área geográfica u otro grupo significativo. Las comparaciones pueden hacerse por meses, semanas o días para detectar las desviaciones significativas dentro de periodo de auditoria, como también las fluctuaciones de los resultados de periodos fiscales anteriores.

### **3. Examen de registro de las transacciones.**

Los ingresos reflejados en los estados financieros deben verificarse a través del análisis de las cuentas del mayor general, donde los ingresos se registran, y mediante el examen de los registros fundamentales de las transacciones individuales. Normalmente, son aplicables los procedimientos generales siguientes:

- ✓ Sintetizar y analizar las cuentas del mayor general donde fueron registrados los ingresos en un periodo de tiempo determinado.
- ✓ Obtener los documentos físicos que soportan los asientos de Diario seleccionados para su revisión (por ejemplo, facturas, tiques de ventas o cintas registradoras de efectivo) y examinar que su cálculo sea correcto, que estén registrados en el periodo y la cuenta contable que le corresponde por su característica o naturaleza del ingreso, que consten en el documentos las firmas de autorizados correspondientes.
- ✓ Verificar que la contabilización de los comprobantes seleccionados estén registrados consecutivamente, referenciándolos a los asientos de Diario y al mayor para determinar que todas las transacciones documentadas se registran en los libros.

- ✓ Comprobar la disposición de los ingresos, comparando los asientos en las cuentas de ingresos con los correspondientes en las cuentas del balance de situación (por ejemplo, efectivo, cuentas a cobrar, otros deudores o ingresos diferidos). Esta parte del examen puede realizarse al mismo tiempo que el análisis, revisión y verificación de las cuentas del balance de situación.

## **FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

Para una correcta comprensión del objeto de estudio de la presente investigación, se realiza a continuación un análisis crítico de varias definiciones dadas por estudiosos del tema propuesto en el trabajo de grado.

### **Cooperativas de Transportes de pasajeros públicos**

Según la nueva Declaración de Identidad Cooperativa, adoptada en Manchester, Inglaterra, el 23 de setiembre de 1995, por la II Asamblea General de la Alianza Cooperativa Internacional, organismo de integración de las cooperativas de todo el mundo, citado por (Riaño, 2010) define a la cooperativa como: “una asociación autónoma de personas que se ha unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.

Se toma como referencia para la investigación la definición dada por Riaño ya que describe las características esenciales de una Cooperativa, que no es más que la unión de un grupo determinado de personas con un fin en común.



## **Actividad económica**

(Silva, 2013) Las actividades económicas son aquellas que permiten la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región, país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún servicio; teniendo como fin la satisfacción de las necesidades humanas.

Se asume la definición de actividad económica dada por Silva, y se argumenta que se considera actividad económica a todo proceso mediante el cual se adquieren productos, bienes y los servicios que cubren nuestras necesidades o se obtienen ganancias.

**Control:** es el conjunto de actividades o procesos por el cual los administradores de una empresa se aseguran de que los recursos (capital, técnico y humano) están siendo utilizados efectiva y eficientemente y de acuerdo a los objetivos que se han fijado los administradores o gerentes de la sociedad.

**Control interno:** métodos coordinados y medidas que adopta una organización para comprobar la exactitud y veracidad de la información y la salvaguarda del patrimonio.

**Cuenta:** es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos, la cuenta contable es la representación valorada en unidades monetarias, de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la misma (ingresos y gastos), permite el seguimiento de la evolución de los elementos en el tiempo.

**Eficacia:** capacidad de determinar los objetivos apropiados; hacer las cosas correctas.

**Eficiencia:** es el grado al que se utilizan los insumos en relación con un nivel dado de productos.

### **Proceso contable**

(Maldonado, 2014) Plantea que el proceso contable abarca todas las operaciones y transacciones que registran la Contabilidad en un período determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de libros hasta la preparación y elaboración de Estados Financieros.

Se asume en la presente investigación la definición dada por Maldonado, 2014 cuando manifiesta que un proceso contable son todas las actividades productivas de comercialización y económicas por las que tiene que pasar la empresa hasta la elaboración de sus estados financieros.

### **Ingresos**

**La Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**, define al ingreso como: “el incremento de los activos o el decremento de los pasivos de una entidad, durante un periodo contable, con un impacto favorable en la utilidad o pérdida neta o, en su caso, en el cambio neto en el patrimonio contable y, consecuentemente, en el capital ganado o patrimonio contable, respectivamente.

- Durante un periodo contable. Se refiere a que el ingreso se reconoce contablemente en el periodo en el que se devenga(p.44)
- Impacto favorable. El reconocimiento de un ingreso debe hacerse sólo cuando el movimiento de activos y pasivos impacte favorablemente al capital ganado o patrimonio contable de la entidad, a tra-

vés de la utilidad o pérdida neta, o en su caso, del cambio neto en el patrimonio contable, respectivamente (p.45)

Según las NIF, no se consideran ingresos: **Los incrementos de activos** derivados de:

- a) la disminución de otros activos,
- b) el aumento de pasivos o,
- c) el aumento del capital contable, como consecuencia de movimientos de propietarios de la entidad.

Asimismo, no deben reconocerse como ingreso, **los decrementos de pasivos** derivados de:

- a) la disminución de activos,
- b) el aumento de otros pasivos o,
- c) el aumento del capital contable, como consecuencia de movimientos de propietarios de la entidad.

Para la autora de la investigación son considerados ingresos, cualquier partida u operación que afecte los resultados de una empresa aumentando las utilidades o disminuyendo las pérdidas.

### **Actividad económica**

Se llama actividad económica a cualquier proceso mediante el cual se adquieren productos, bienes y los servicios que cubren nuestras necesidades o se obtienen ganancias.

Las actividades económicas son aquellas que permiten la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región, país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún servicio; teniendo como fin la satisfacción de las necesidades humanas.

Cada comunidad encuentra que sus recursos son limitados y por lo tanto, para poder satisfacer a estas necesidades debe hacer una elección que lleva incorporado un coste de oportunidad.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE COOPERATIVAS: Arts. 205, 206, 207. TITULO V Régimen Económico Art. 49.- El capital social de las cooperativas será variable, ilimitado e indivisible.

Arts. 3 (Inc. 7). Art. 50.- El capital social de una cooperativa se compondrá:

- a) De las aportaciones de los socios;
- b) De las cuotas de ingreso y multas que se impusiere;
- c) Del fondo irrepartible de reserva y de los destinados a educación, previsión y asistencia social;
- d) De las subvenciones, donaciones, legados y herencias que reciba, debiendo estas últimas aceptarse con beneficio de inventario; y,
- e) En general, de todos los bienes muebles o inmuebles que, por cualquier otro concepto, adquiera la cooperativa.

Arts. 201, 202, 203. Art. 51.- Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados nominativos, indivisibles y de igual valor, que serán transferibles sólo entre socios o a favor de la cooperativa, previa autorización del Consejo de Administración.

Arts. 48, 52, 53. Art. 52.- Los certificados de aportación podrán tener un valor de cien, quinientos o mil sucres, salvo la excepción constante en el Reglamento General.

Arts. 54. Art. 53.- Si las aportaciones se hicieren en bienes muebles, inmuebles o semovientes, se los evaluará pericialmente y se concederá certificados de aportación por el valor que representen dichos bienes.

Art. 54.- En determinadas clases de cooperativas, y siempre que la Asamblea General lo apruebe, las aportaciones de los socios podrá hacerse en trabajo, que será valorado de acuerdo a la importancia del mismo.

Arts. 50. Art. 55.- Los certificados de aportación devengarán un interés no mayor del 6% anual, que se pagará de los excedentes, si los hubiere.

Art. 60.- Los beneficios económicos que obtiene una cooperativa se denominan excedentes, y son el resultado de retenciones hechas a los socios, por previsión, o de sumas cobradas en exceso en los servicios de la institución, y que les son devueltas, en el tiempo y forma y con las deducciones que se establece en el Reglamento General. Por lo mismo, tales excedentes no se considerarán utilidades para los efectos señalados en las leyes tributarias y de comercio.

Arts. 55, 56, 57. Art. 61.- Las cooperativas distribuirán obligatoriamente los excedentes entre los socios, después de efectuado el balance correspondiente al final del año económico. Dicha distribución se realizará en proporción a las operaciones o al trabajo efectuado por los socios en la cooperativa y con las deducciones que establece el Reglamento General.

Arts. 55, 56, 57. Art. 62.- Las pérdidas que sufrieren las cooperativas se prorratarán entre los socios.

Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención publicado en el Registro Oficial N° 679 de octubre 8 del 2002.

**Registro Oficial N° 247 Año I Quito, viernes 30 de julio del 2010  
N° 430 Rafael Correa Delgado PRESIDENTE CONSTITUCIONAL  
DE LA REPUBLICA Considerando:**

Que mediante Decreto Ejecutivo N° 3055, publicado en el Registro Oficial N° 679 de octubre 8 del 2002 se expidió el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención;

Que es pertinente ajustar las disposiciones reglamentarias relativas a los comprobantes de venta y de retención a las necesidades actuales de los contribuyentes y de la administración, con el objeto de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias; y, En ejercicio de la atribución que le confiere el número 13 del artículo 147 de la Constitución de la República, Decreta:

**EL SIGUIENTE REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA,  
RETENCION Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.**

**Capítulo I DE LOS COMPROBANTES DE VENTA, RETENCION Y  
DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

Art. 1.- Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- a) Facturas;
- b) Notas de venta - RISE;
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tíquetes emitidos por máquinas registradoras;

- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

Art. 2.- Documentos complementarios.- Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes:

- a) Notas de crédito;
- b) Notas de débito; y,
- c) Guías de remisión

Art. 5.- Autorización de impresión de los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención.- Los sujetos pasivos solicitarán al Servicio de Rentas Internas la autorización para la impresión y emisión de los comprobantes de venta y sus documentos complementarios, así como de los comprobantes de retención, a través de los establecimientos gráficos autorizados, en los términos y condiciones del presente reglamento.

Los sujetos pasivos también podrán solicitar al Servicio de Rentas Internas la autorización para que dichos documentos puedan emitirse mediante sistemas computarizados, en los términos y condiciones que establezca dicha entidad.

El Servicio de Rentas Internas autorizará la utilización de máquinas registradoras para la emisión de tiquetes, siempre que correspondan a las marcas y modelos previamente calificados por dicha institución.

Los sujetos pasivos que tengan autorización para emitir comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención, mediante sistemas 4 computarizados, podrán solicitar autorización para la emisión y entrega de comprobantes impresos por establecimientos gráficos autorizados, para cuando se requiera la emisión de estos, por cualquier circunstancia.

Los sujetos pasivos autorizados a emitir tiquetes de máquinas registradoras deben, además, contar obligatoriamente con facturas o notas de venta autorizadas, las que deberán entregar al adquirente del bien o servicio, con los datos que lo identifiquen como tal, cuando lo solicite, para justificar sus deducciones del impuesto sobre la renta.

Art. 6.- Período de vigencia de la autorización para imprimir y emitir comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención.

- El período de vigencia de los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención, será de un año para los sujetos pasivos, cuando cumplan las condiciones siguientes:

1. Haber presentado sus declaraciones tributarias y sus anexos cuando corresponda, y realizado el pago de las obligaciones declaradas o, de mantener concesión de facilidades para el pago de ellas, no estar en mora de las correspondientes cuotas.
2. No tener pendiente de pago, deuda firme alguna, por tributos administrados por el Servicio de Rentas Internas, multas e intereses provenientes de los mismos.

Se exceptúan de esta disposición los casos en los cuales exista un convenio de facilidades de pago o se haya iniciado un recurso de revisión de oficio o a insinuación del contribuyente en relación al acto administrativo que contenga la obligación en firme. Por consiguiente, se mantendrán vigentes dentro del plazo autorizado por el SRI, los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención, aún cuando se encuentren pendientes de resolución las impugnaciones en vía judicial o administrativa, presentadas por los sujetos pasivos, por las que no se encuentren en firme los respectivos actos administrativos.



3. Que la información proporcionada por el sujeto pasivo en el Registro Único de Contribuyentes, en caso de comprobación realizada por la Administración Tributaria, sea correcta, conforme a lo establecido en la Ley de Registro Único de Contribuyentes.

El Servicio de Rentas Internas, cuando el sujeto pasivo no hubiere presentado y pagado cuando corresponda, durante el último semestre alguna declaración, autorizará la impresión de los documentos con un plazo de vigencia improrrogable de tres meses, tiempo dentro del cual el contribuyente deberá cumplir con todas sus obligaciones pendientes.

En ningún caso esta autorización podrá otorgarse de forma consecutiva. Excepcionalmente, se podrá conceder autorización con período de vigencia de hasta 2 años, cuando el sujeto pasivo cumpla, a más de las condiciones antes señaladas, las que mediante resolución establezca el Servicio de Rentas Internas.

Art. 7.- De la suspensión de los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.

- La Administración Tributaria podrá suspender la vigencia de la autorización para emitir comprobantes de venta, retención y documentos complementarios previa notificación al contribuyente, cuando este no haya cumplido con la obligación de presentación de sus declaraciones tributarias, sus anexos cuando corresponda, realizado el pago de las obligaciones declaradas o cuando la información proporcionada por el sujeto pasivo en el Registro Único de Contribuyentes, no pueda ser verificada por la Administración Tributaria. Para el caso de los contribuyentes autorizados a utilizar sistemas computarizados, la suspensión procederá también cuando no cumplan los requerimientos establecidos por el Servicio de Rentas Internas, derivados de dicha autorización.

No sustentarán crédito tributario, ni costos o gastos, los comprobantes de venta, de retención y documentos complementarios que hayan sido emitidos mientras dure la suspensión de la autorización. Para este efecto, el Servicio de Rentas Internas pondrá a disposición de la ciudadanía los mecanismos necesarios para verificar la vigencia de los mencionados comprobantes.

Art. 8.- Obligación de emisión de comprobantes de venta y comprobantes de retención.

- Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aún cuando se realicen a título gratuito, autoconsumo o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluso si las operaciones se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado. La emisión de estos documentos será efectuada únicamente por transacciones propias del sujeto pasivo autorizado. El Servicio de Rentas Internas, mediante resolución, establecerá el monto sobre el cual las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y aquellas inscritas en el Régimen Impositivo Simplificado, deberán emitir comprobantes de venta.

De igual manera, se establecerá la periodicidad de la emisión de un comprobante de venta resumen por las transacciones efectuadas correspondientes a valores inferiores a los establecidos en la mencionada resolución.

No obstante lo señalado en el inciso anterior, a petición del adquirente del bien o servicio, se deberá emitir y entregar comprobantes de venta, por cualquier monto. En las transferencias de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo se deberá emitir comprobantes de venta por cualquier valor.

Los sujetos pasivos inscritos en el régimen simplificado deberán sujetarse a las normas particulares de dicho régimen. Las sociedades y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad deberán emitir comprobantes de venta de manera obligatoria en todas las transacciones que realicen, independientemente del monto de las mismas. En los casos en que se efectúen transacciones al exterior gravadas con Impuesto a la Salida de Divisas, el agente de percepción emitirá el comprobante de venta por el servicio prestado en el que además de los requisitos establecidos en este reglamento se deberá detallar el valor transferido y el monto del Impuesto a la Salida de Divisas percibido. Los trabajadores en relación de dependencia no están obligados a emitir comprobantes de venta por sus remuneraciones. Los agentes de retención en forma obligatoria emitirán el comprobante de retención en el momento que se realice el pago o se acredite en cuenta, lo que ocurra primero y estará disponible para la entrega al proveedor dentro de los cinco días hábiles siguientes al de presentación del comprobante de venta. Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, las instituciones del sistema financiero nacional, podrán emitir un solo comprobante de retención a sus clientes y proveedores, individualmente considerados, cuando realicen más de una transacción por mes.

El comprobante de retención así emitido deberá estar disponible para la entrega dentro de los cinco primeros días del mes siguiente. Los agentes de retención del impuesto a la salida de divisas, cuando realicen la transferencia de valores gravados con el impuesto, emitirán el respectivo comprobante de retención al momento en que se realice la retención del impuesto, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador y en su reglamento de aplicación. Los comprobantes de retención deberán estar a disposición de los contribuyentes del impuesto a la salida de divisas, dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de retención.

## VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- **Variable independiente:** Deficiencias existentes en la recaudación y tratamiento de los ingresos en la Cooperativa de transporte interprovincial “SANTA ANA CISA”

### Ingresos

Se define como ingreso la actividad resultante por la venta de un bien o la prestación de un servicio, que a cambio de estos bienes o servicios se adquiere un dinero o surgen derechos de cobro a su favor, que se harán efectivos en las fechas pactadas, es importante también afirmar que se produce un ingreso cuando aumenta el patrimonio empresarial y este incremento no se debe a nuevas aportaciones de los socios. (Fernandez, 2012)

- **Variable dependiente:** Crecimiento económico de la empresa.

(González, 2016) El crecimiento económico es el ritmo al que se incrementa la producción de bienes y servicios de una economía, y por tanto su renta, durante un período determinado. Este período puede ser muy corto (un trimestre o un año); pero la teoría del crecimiento económico se ocupa principalmente de analizar los factores que influyen en el ritmo al que crece una economía por término medio durante períodos más largos. De esta forma, el énfasis se pone más en la expansión de la capacidad productiva de un país que en sus fluctuaciones a corto plazo, de las que se ocupa la teoría del ciclo económico.

## **Definiciones conceptuales**

### **Manejo Contable:**

El manejo contable es un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico.

### **Réditos:**

Cantidad de dinero que produce periódicamente un capital.

### **Estado de Resultado:**

El estado de resultado, estado de rendimiento económico o estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de como se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

### **Balance General:**

El balance general, balance de situación o estado de situación patrimonial es un informe financiero contable que refleja la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado.

### **Cartera:**

De acuerdo con(Werner, 2009), la cartera es el "conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista". La cartera, en definitiva, es la razón de ser de las entidades bancarias. Por este motivo, según el mismo autor citado, "la calidad de la cartera se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de un programa de crédito"

### **Cartera Vencida:**

Según (Ortíz, 2011), Cartera vencida son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento.

En el caso de créditos pagaderos en cuotas, se consideran en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento, salvo el caso en que se ejercite la facultad de hacer exigible la totalidad del crédito, por el no pago de un determinado número de cuotas, caso en el que deberá llevarse a cartera vencida el monto total de la operación.

## **CAPÍTULO III**

### **HISTORIA DE LA EMPRESA**

En el cantón Samborondon a los 27 días del mes de junio del año de mil novecientos setenta y tres, se constituyó la cooperativa de transporte Santa Ana Cisa, como una cooperativa de trasbordo a la comunidad sambo-rondeña con las siguientes integrantes, señores. José Parra Arteaga, Víctor López, Segundo Sánchez Murillo, Bolívar Coloma Sánchez, Luis Garzón, Carlos Dumani, Víctor Hugo Gómez, Elida Mora Moran, Ángel Llerena, entre otros.

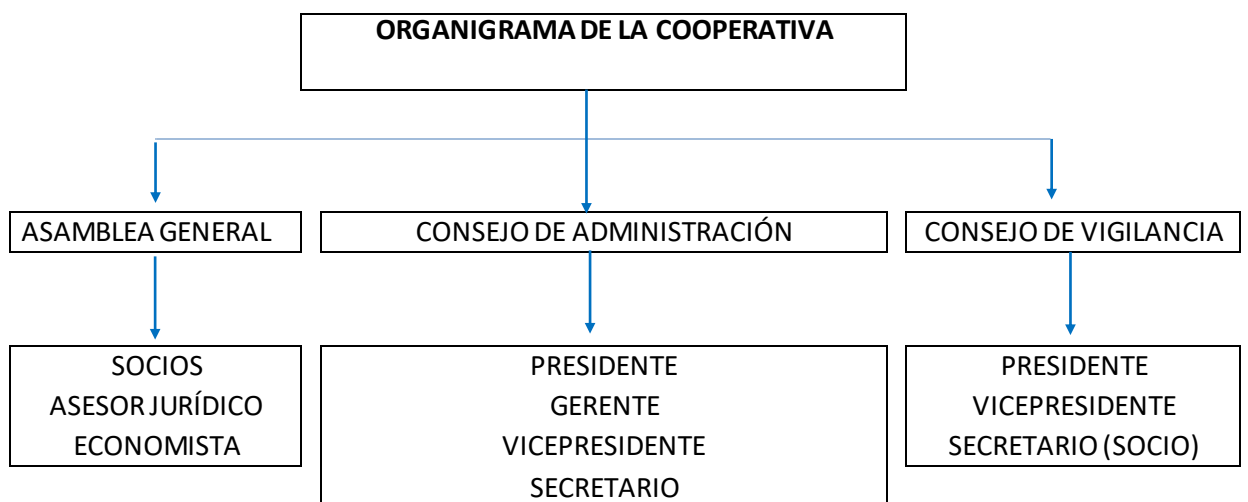
Luego se conformaron como directiva la cual alcanzo muchos logros positivos a nivel de cooperativa de transporte público y que funciono como inicio de actividades en las calles 6 de marzo y 10 de agosto, lugar en la que funciono la cooperativa por el lapso de 3 años, y en la actualidad tiene su matriz propia en el cantón de Samborondón en las calles 31 de octubre y bolívar (esquina), funcionando con 33 unidades al servicio de la ciudadanía.

## METODOLOGÍA

En el presente proyecto se establece la metodología seguida durante toda la investigación, tipos de estudio así como métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de información para la constatación del problema a investigar.

Se establece la población y se determina la muestra a través de métodos matemáticos y se realiza el análisis de los resultados para la correcta identificación del problema de la investigación.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL



**Figura 1.** Organograma Institucional

**Fuente:** Datos tomados de la empresa

**Elaborado por:** Yomara Dicintonio Pilalao

## Descripción de la Idea de Producto o Servicio

- La actividad principal de la Cooperativa es la oferta del servicio de transporte de personal.
- objeto de prestar un servicio de transportación, seguro, cómodo y agradable para el usuario.
- Cuenta con un total de 10 unidades modernas de transporte.



## **MISIÓN**

Brindar un servicio especializado, eficiente, confortable y seguro de transporte a todo nivel. Nuestro servicio es gestor permanente de calidad y excelencia. Satisfacción absoluta de la necesidad de movilización ágil, puntual y segura de nuestros clientes.

## **VISIÓN**

Ser una Cooperativa de transporte, líderes en continuo crecimiento, proporcionando un servicio de excelente calidad para sus clientes; una rentabilidad sostenida para sus socios, oportunidades de desarrollo profesional y personal a sus empleados y una contribución positiva a la sociedad.

## **Matriz FODA**

### **FORTALEZA**

Ambiente adecuado para la transportación.

Sistema de información adecuada.

Marco legal requerido.

Cobertura amplia de seguros.

Espacios amplios y apropiados.

Unidades de transporte propio y moderno.

Personal calificado.

Implantación de la primera fase del Sistema de calidad.

Seguridad

### **DEBILIDAD**

Recursos Humanos y usuarios sin cultura hacia la seguridad

Falta de esmero en la atención a los clientes.

Carece de imagen corporativa.

No dispone de un plan de marketing establecido.

No dispone de un plan de crecimiento a futuro

## **OPORTUNIDADES**

Utilizar sistemas de información, programación y logísticas de actividades.

Ubicación comercial.

Aprovechar la flota para crecer en nuevos mercados.

Consolidar nuestras operaciones en la Provincia del Guayas.

Sistema moderno de entretenimiento y capacitación de nuestro personal.

Parque Automotor moderno.

## **AMENAZAS**

Alta competencia en el sector.

Aumento de precio de los insumos.

Situación política y económica del país.

Exceso de requisitos de parte de los organismos reguladores y de control.

Incremento de las tasa impositivas para la liquidación de nuevas unidades.

Creación de nuevos impuestos para el sector de la transportación.

## **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Métodos teóricos**

**Histórico – Lógico:** Este método, según (Cecilia, 2009), estudia la trayectoria de los fenómenos y acontecimientos en su devenir histórico, mientras que el método lógico investiga las leyes generales del funcionamiento y desarrollo de los fenómenos. Lo lógico no repite lo histórico en todos sus detalles, sino que reproduce en el plano teórico lo más importante del fenómeno, lo que constituye su esencia. Lo lógico y lo histórico se encuentran en unidad dialéctica, que incluyen el elemento de contradicción. Lo lógico es lo histórico mismo, pero despojado de forma concreta y representado en forma teórica, por el contrario lo histórico es lo lógico mismo, pero revestido en forma concreta de desarrollo histórico.

Partiendo de la definición dada por Cecilia, la autora de la investigación

utilizan esta relación dialéctica para revelar el origen de los procesos contables y del tratamiento de los ingresos, así como su evolución histórica, desarrollo y contradicciones.

**Analítico – Sintético:** El autor (Eliseo, 2009), lo define como un, método filosófico dualista por medio del cual se llega a la verdad de las cosas, primero se separan los elementos que intervienen en la realización de un fenómeno determinado, después se reúnen los elementos que tienen relación lógica entre sí (como en un rompecabezas) hasta completar y demostrar la verdad del conocimiento.

En la investigación se utiliza este método para conocer las condiciones en las que se ha presentado el fenómeno, con el objetivo de analizar toda la información documental referente al tema y extraer solo la síntesis, lo realmente significativo para sustentar el estudio propuesto.

## **MÉTODOS TEÓRICOS**

### **Observación**

Este método fue utilizado por las autoras de la investigación, ya que les permitió tener una percepción directa del objeto de investigación e identificar cuáles son las causas que actualmente afronta el entorno objeto de estudio.

### **Encuesta**

Se aplica este método para conocer la situación actual de la Cooperativa de transporte interprovincial “SANTA ANA CISA”, con el objetivo de identificar las deficiencias y buscar las soluciones a estas

## TIPOS, MÉTODOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### Tipos de investigación

Para determinar el tipo de estudio de la investigación, la autora toma como referencia definiciones dadas por expertos sobre el tema:

#### Investigación Exploratoria:

**Hernández (2003:115)** define como investigación exploratoria la que se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar es un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

La autora de la investigación asumen la definición dada por Hernández, por las características del tema objeto de estudio, ya que en el entorno donde se presente el problema de la investigación no existen evidencias de estudios pasados sobre el tema.

#### Investigación Descriptiva:

**Para (Danhke 1989)** la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

**Según (Tamayo y Tamayo M. 2010)**, en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Se utilizó también el estudio descriptivo para conocer con más profundidad las características del problema de la investigación, así como sus causas y consecuencias.

### **Investigación de Campo:**

Al respecto, **(La Universidad Pedagógica Libertador 2003)** expresa: “Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales”.

La investigación que se propone en el presente trabajo es de campo porque se recogen los datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

### **El diseño de la investigación es cuantitativo**

La investigación cuantitativa utiliza la recolección de datos para validar la propuesta a desarrollar en el trabajo de grado, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Metodología de la investigación 5ta edición: 4).

La autora de la presente investigación se sustenta en la cita antes expuesta para determinar su estudio como cuantitativo.

### **POBLACIÓN Y MUESTRA**

En cuanto a la población, autores como Tamayo (1998: 114) la definen como “... la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población de la presente investigación, la constituyen los 33 directivos y administrativos de la Cooperativa de transporte interprovincial “SANTA ANA CISA”, por decisión de la autora de la investigación se toma toda la población como muestra del estudio, al ser un número pequeño de trabajadores y directivos.

### **Población y muestra de trabajadores**

	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Directivos y administrativos	33	33
<b>Total</b>		

Tabla 3.2 *Población y muestra de directivos y administrativos de la Cía.*  
Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

### **Técnicas e Instrumentos**

Para (Gortari, 1979), las Técnicas es un procedimiento o conjunto de procedimientos regulado y provisto de una determinada eficacia. Las técnicas constituyen una de las partes más adelantadas de la actividad científica. Se dice que la técnica es un conjunto de instrumentos de medición, elaborados con base en los conocimientos científicos.

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Encuesta de respuestas cerradas	Cuestionario

Tabla 3.3: Técnicas de recolección de datos.  
Elaborada por: Yomara Dicintonio Pilalao

### **Tratamiento de la Información.**

Las representaciones se realizan utilizando funciones de gráficos y estadística de Microsoft Excel para la revisión de la información recogida, es

decir, la verificación de los datos para validar su autenticidad.

La tabulación es de forma de tratamiento de datos cuantitativos.

Se elaborarán gráficos que permitan una interpretación comprensible de los resultados estadísticos obtenidos.

Se realizara el análisis e interpretación de los resultados de las técnicas de recolección de datos aplicadas.

Considerando a la cantidad de asistente de socios en la cooperativa de transporte Santa Ana,

## **PREGUNTA CUESTIONARIO**

1.- ¿En el tiempo que tiene usted como accionista (socios) de esta cooperativa de transporte, considera que ha sido una buena opción como fuente de trabajo?

2.- ¿Cree usted que la administración de la cooperativa en la actualidad se está manejando adecuadamente?

3.- ¿Crees usted como socio que el mantener una reunión mensual mejoraría las relaciones personales entre socios?

4.- ¿Está de acuerdo con los reglamentos de la cooperativa de transporte Santa Ana CISA?

5.- ¿Está de acuerdo con las aportaciones mensuales que se dispuso el consejo de administración para el proyecto de la estación de servicios?

6.- ¿Está de acuerdo con la recaudación mensual para el proyecto de parque automotor?

7.- ¿Están en concordancia los reglamentos internos de la cooperativa, con cada uno de los literales necesarios para la recuperación de cartera?.

8.- ¿Cree usted que con el diseño del plan de mejoras presentado por el consejo de vigilancia, permita incrementar los ingresos de la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Ana CISA, mediante la implementación de procedimientos, la empresa obtenga mayor rentabilidad.?

9.- ¿Está de acuerdo con los beneficios, implantados por la comisión de crédito a los deudores que tengan sus préstamos más de mil más uno?

10.- ¿Sera Beneficioso las nuevas estrategias de rutas implantadas por el gobierno autónomo descentralizado de Samborondón, al ingreso de labores de las nuevas metro vías en el recorrido Guayaquil - Samborondón?



## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### INFORMACIÓN GENERAL OBTENIDA DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA.

Encuesta a los Socios de la Cooperativa de transporte interprovincial “SANTA ANA CISA” de la ciudad de Samborondon, con el objetivo de obtener información que permita identificar el problema de la investigación.

#### 1. ¿ En el tiempo que tiene usted como accionista (socios) de esta cooperativa de transporte, considera que ha sido una buena opción como fuente de trabajo?

	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	31	94%
<b>NO</b>	2	6%
<b>TOTAL</b>	33	100%

Tabla 4.1 En el tiempo que tiene usted como accionista (socios) de esta cooperativa de transporte, considera que ha sido una buena opción como fuente de trabajo  
Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

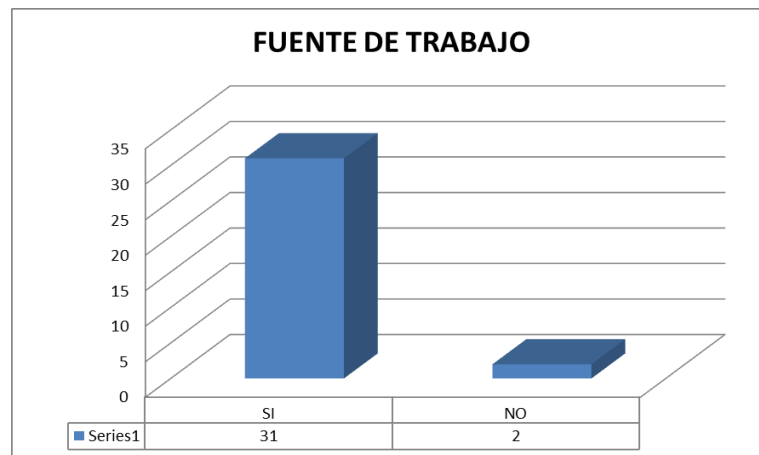


Gráfico 4.1 Fuente de trabajo

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

#### Análisis

El 100% de los encuestados son los Socios de la Cooperativa de transporte interprovincial “SANTA ANA CISA” de la ciudad de Samborondon, elemento a tener en cuenta, pues a criterio de la autora esto permite conocer la situación actual del área investigada.

## 2.- ¿Cree usted que la administración de la cooperativa en la actualidad se está manejando adecuadamente?

	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	33	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	33	100%

Tabla 4.2 Cree usted que la administración de la cooperativa en la actualidad se está manejando adecuadamente

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilaloo

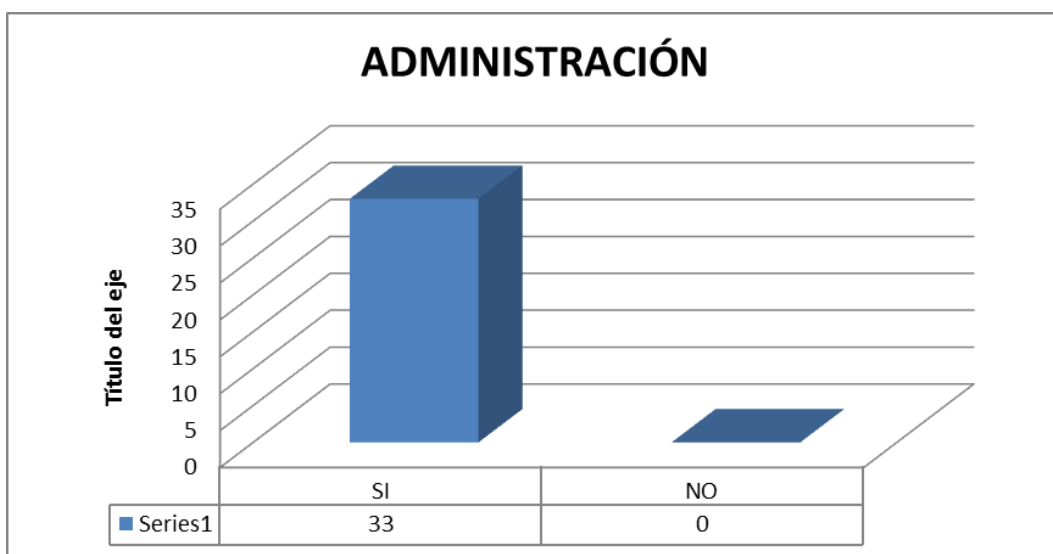


Gráfico 4.2 Administración

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilaloo

### Análisis

Ante la pregunta formulada, treinta y tres socios de la cooperativa, que representan el 100% del total de los encuestados, está de acuerdo con las disposiciones, información valiosa para la autora de la investigación ya que gran parte de los entrevistados son del área administrativa de la empresa y pueden emitir un criterio sobre el tema analizado.

**3.- ¿Crees usted como socio que el mantener una reunión mensual mejoraría las relaciones personales entre socios?**

	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	28	85%
<b>NO</b>	5	15%
<b>TOTAL</b>	33	100%

Tabla 4.3 *Crees usted como socio que el mantener una reunión mensual mejoraría las relaciones personales entre socios*

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

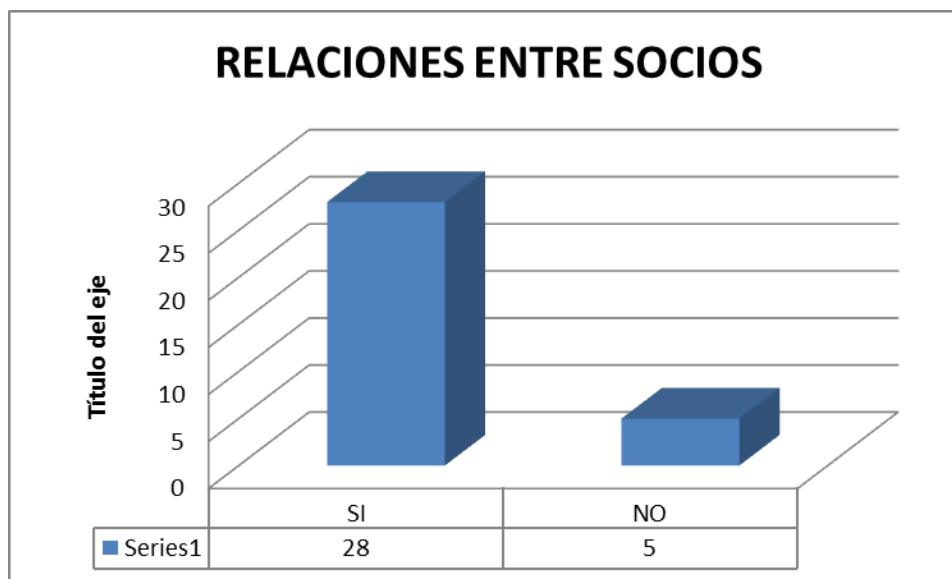


Gráfico 4.3 Relaciones entre socios

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

**Análisis**

El 28% de los socios encuestados están de acuerdo con las reuniones mensuales para la mejoría de la cooperativa, mientras que 15% de los encuestados de socios no están de acuerdo con esta disposición, Información que a criterio de la autora de la investigación demuestra que los trabajadores tienen el conocimiento necesario para emitir un criterio respecto al fenómeno analizado.

#### 4.- ¿Está de acuerdo con los reglamentos de la cooperativa de transporte Santa Ana Cisa?

	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	33	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	33	100%

Tabla 4.4 *Está de acuerdo con los reglamentos de la cooperativa de transporte Santa Ana Cisa*

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

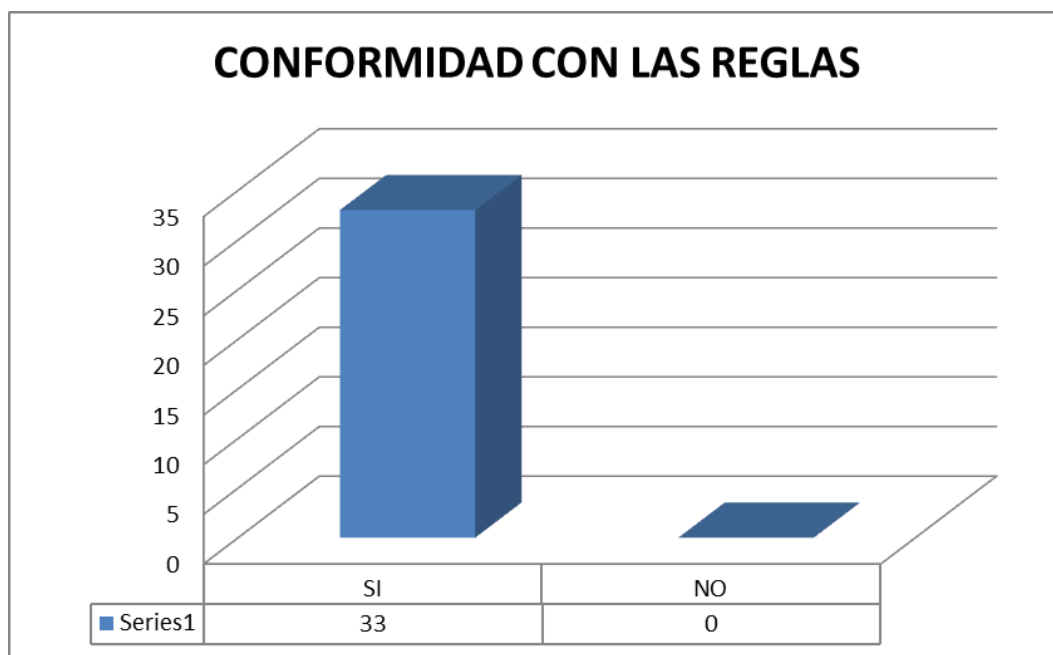


Grafico 4.4 Conformidad con las reglas

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

#### Análisis

El total de los socios encuestados de la Cooperativa que fueron encuestados, están de acuerdo con los reglamento de la cooperativa de transporte. Dato importante para la investigación, ya que le permite a la autora continuar con el desarrollo de la encuesta de forma satisfactoria.

**5.- ¿Está de acuerdo con las aportaciones mensuales que se dispuso el consejo de administración para el proyecto de la estación de servicios?**

	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	20	61%
<b>NO</b>	6	18%
<b>Desconozco el tema</b>	7	21%
<b>Total</b>	33	100%

Tabla 4.5 *Está de acuerdo con las aportaciones mensuales que se dispuso el consejo de administración para el proyecto de la estación de servicios*

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

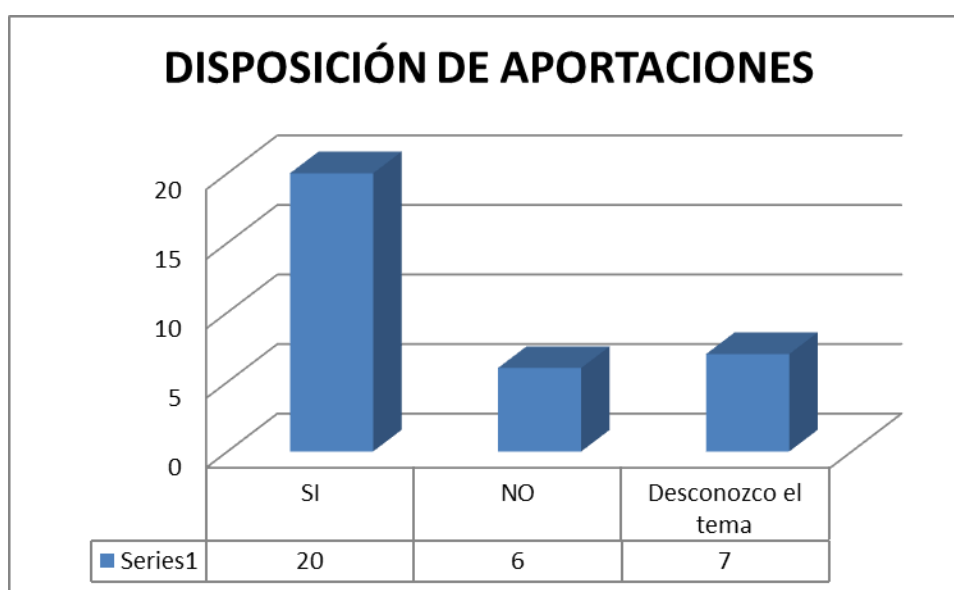


Gráfico 4.5 Disposición de aportaciones

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

**Análisis**

Manifiestan que se realizan dichos reportes, que el 61% si esta de acuerdo y el 18% no están de acuerdo ya que perjudicaría en los ingresos diarios a la Cooperativa porque mermara la economía de la misma. Y el 21% desconocen del tema, información alarmante para la autora de la investigación ya que para efectos de un mayor control en el área analizada es recomendable emitir los mismos semanalmente.

## 6.- ¿Está de acuerdo con la recaudación mensual para el proyecto de parque automotor?

	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	10	30%
<b>NO</b>	12	36%
<b>Desconozco el tema</b>	11	33%
<b>Total</b>	33	100%

Tabla 4.6 *Está de acuerdo con la recaudación mensual para el proyecto de parque automotor*

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

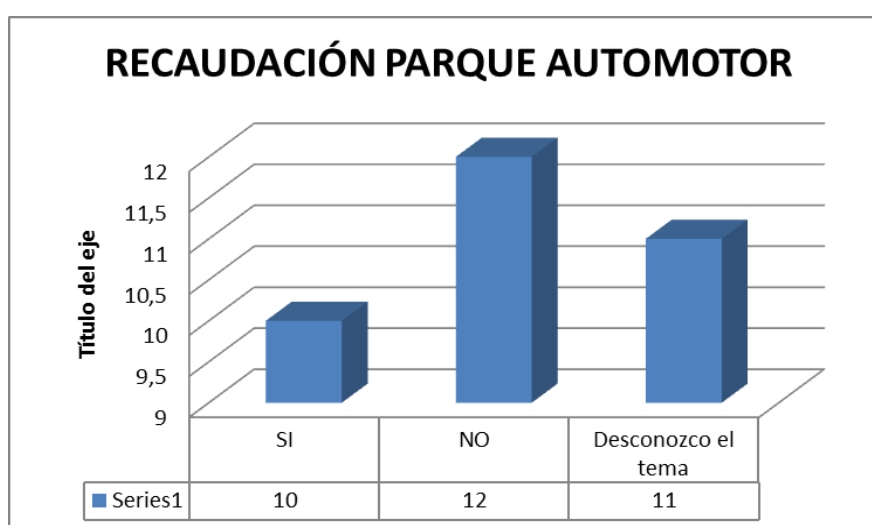


Gráfico 4.6 Recaudación parque automotor

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

### Análisis

Partiendo de la pregunta expuesta, el 30% de los Socios de la cooperativa entrevistados afirmaron que sí, 36% no están de acuerdo y 33% desconocen del tema, respuesta que le permite a la autora de la investigación sustentar la propuesta de la presente investigación.

**7.- ¿Están en concordancia los reglamentos internos de la cooperativa, con cada uno de los literales necesarios para la recuperación de cartera?**

	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	17	52%
<b>NO</b>	16	48%
<b>Desconozco el tema</b>	0	0%
<b>Total</b>	33	100%

Tabla 4.7 *Están en concordancia los reglamentos internos de la cooperativa, con cada uno de los literales necesarios para la recuperación de cartera*  
Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

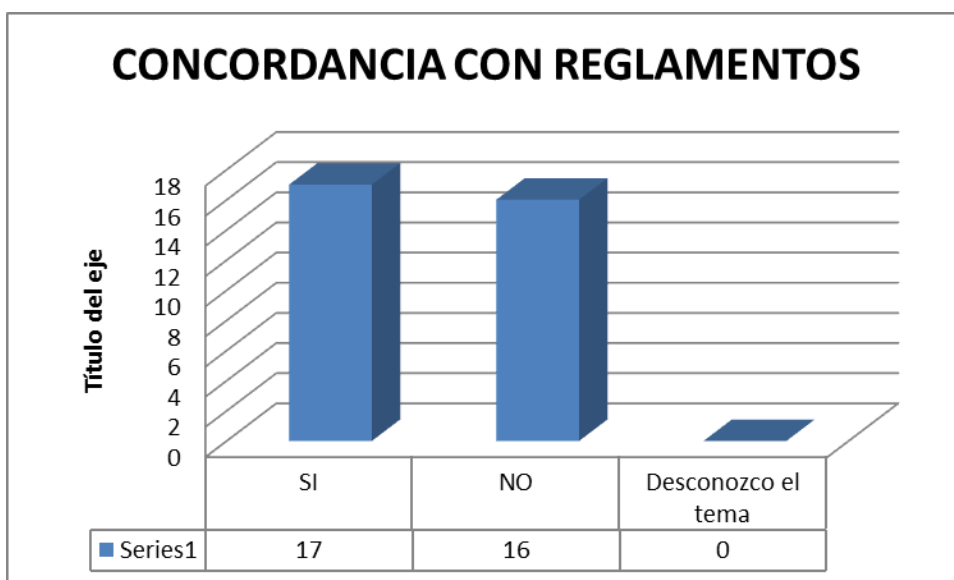


Grafico 4.7 Concordancia con reglamentos  
Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

**Análisis**

Del total de socios el 52% si están de acuerdo con los reglamentos establecidos para la recuperación de cartera, mientras que el 48% de socios no concuerdan con varios literales de los reglamentos, respuesta que le permite a la autora de la investigación sustentar la propuesta de la presente investigación.

**8.- ¿Cree usted que con el diseño del plan de mejoras presentado por el consejo de vigilancia, permita incrementar los ingresos de la cooperativa de transporte interprovincial “Santa Ana Cisa mediante la implementación de procedimientos, la empresa obtenga mayor rentabilidad.?**

	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	33	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>Desconozco el tema</b>	0	0%
<b>Total</b>	33	100%

Tabla 4.8 Cree usted que con el diseño del plan de mejoras presentado por el consejo de vigilancia, permita incrementar los ingresos de la cooperativa de transporte interprovincial “Santa Ana Cisa mediante la implementación de procedimientos, la empresa obtenga mayor rentabilidad

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilaloo

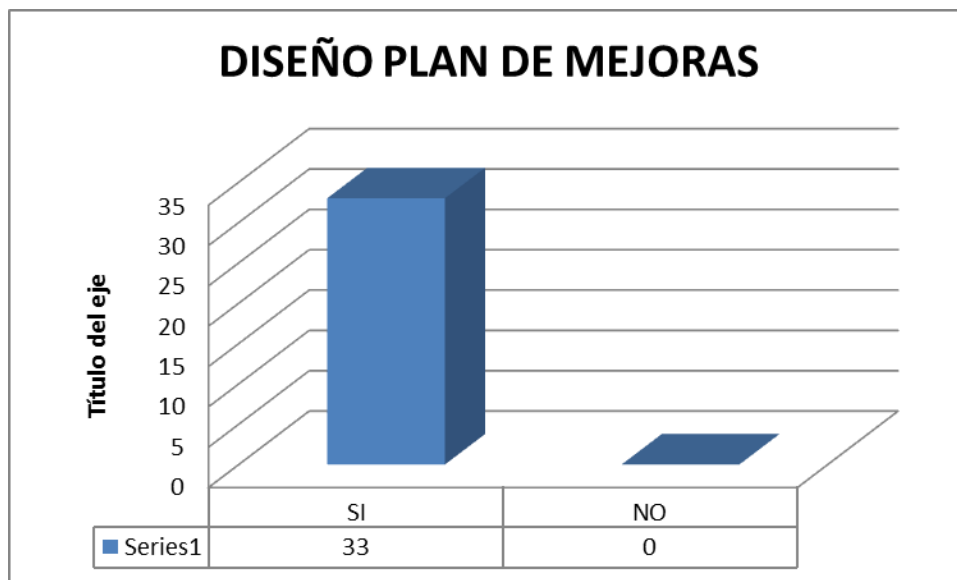


Gráfico 4.8 Diseño plan de mejoras

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilaloo

### **Análisis**

El total del 100% de los socios entrevistados afirmaron que sí, respuesta que le permite a la autora de la investigación sustentar la propuesta de la presente investigación.



**9.- ¿Está de acuerdo con los beneficios, implantados por la comisión de crédito a los deudores que tengan sus préstamos más de mil más uno?**

	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	9	27%
<b>NO</b>	24	73%
<b>Desconozco el tema</b>	0	0%
<b>Total</b>	33	100%

Tabla 4.9 *Está de acuerdo con los beneficios, implantados por la comisión de crédito a los deudores que tengan sus préstamos más de mil más uno*  
Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

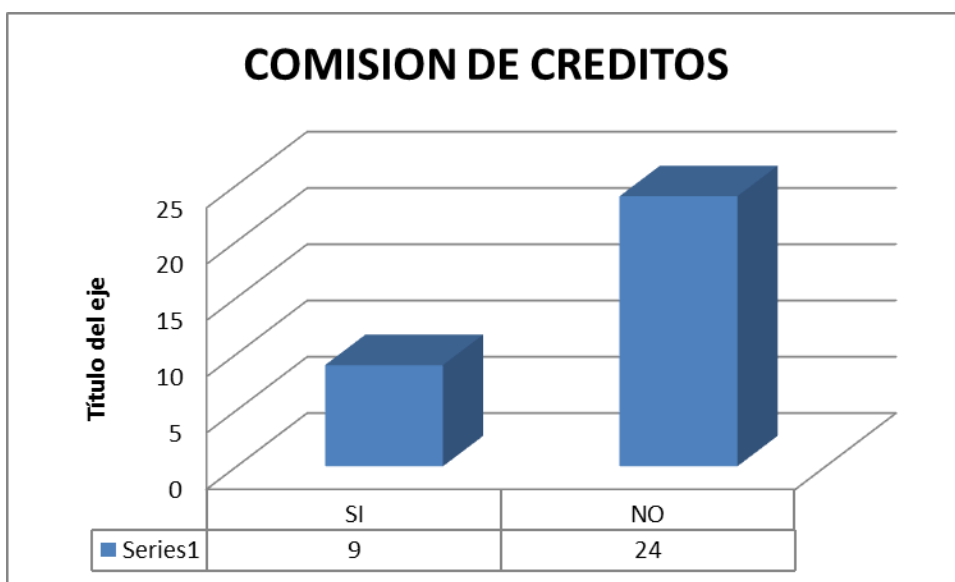


Gráfico 4.9 Comisión de créditos

Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

**Análisis**

Partiendo de la pregunta expuesta, el 27% de los Socios de la cooperativa entrevistados afirmaron que sí están de acuerdo, 73% no están de acuerdo, respuesta que le permite a la autora de la investigación sustentar la propuesta de la presente investigación.

**10.- ¿Sera Beneficioso las nuevas estrategias de rutas implantadas por el gobierno autónomo descentralizado de Samborondón, al ingreso de labores de las nuevas metro vías en el recorrido Guayaquil - Samborondón?**

	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	4	12%
<b>NO</b>	29	88%
<b>Desconozco el tema</b>	0	0%
<b>Total</b>	33	100%

Tabla 4.10 *Sera Beneficioso las nuevas estrategias de rutas implantadas por el gobierno autónomo descentralizado de Samborondón, al ingreso de labores de las nuevas metro vías en el recorrido Guayaquil - Samborondón*  
Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

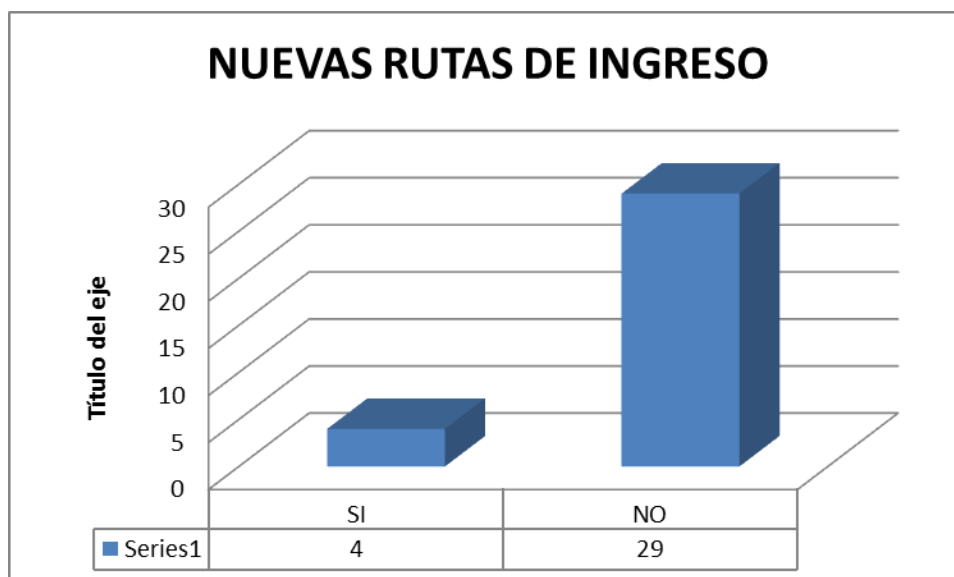


Grafico 4.10 Nuevas rutas de ingreso  
Elaborado por: Yomara Dicintonio Pilalao

**Análisis**

El 12% de los socios encuestados están de acuerdo con las nuevas estrategias de rutas implantadas para mejoras de la cooperativa, mientras que 88% de los encuestados de socios no están de acuerdo con esta disposición, Información que a criterio de la autora de la investigación demuestra que los trabajadores tienen el conocimiento necesario para emitir un criterio respecto al fenómeno analizado.

## PLAN DE MEJORAS

Según la revisión efectuada sobre los procesos de registro de ingresos en las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transporte Santa Ana CISA he podido detectar que existen ciertos inconveniente económicos y financieros en el manejo de su estado de situación inicial y balance general, debido al mal manejo por parte de las personas encargadas de administrar los movimientos económicos de la cooperativa.

- Para mejoramiento de la situación actual se propone las siguientes actividades:
- Contratar personal idóneo para que lleve el control contable en la recaudación de los valores de la Cooperativa de Transporte Santa Ana CISA
- Automatizar el proceso de contabilización de la facturación y cuentas por cobrar a los socios de la Cooperativa de Transporte Santa Ana CISA.
- Obtener de manera automática y con formatos similares, los reportes de cartera y facturación, con la información de todas las unidades perteneciente a la Cooperativa de Transporte Santa Ana CISA.
- Reestructurar la aplicación de las políticas internas de recuperación de cartera.
- Y el buen trato a los usuarios que hacen uso de la Cooperativa de Transporte Santa Ana CISA.

- Implementar controles por indicadores que permitan medir la gestión de recaudación de las unidades de la Cooperativa de Transporte Santa Ana CISA.
- Implementar cursos de capacitación de atención al cliente, para los choferes y controladores de la Cooperativa de Transporte Santa Ana CISA

## CONCLUSIONES

- Una de las problemáticas que más incide en el nivel de Los ingresos a la Cooperativa de Transporte Santa Ana CISA, es la poca atención especializado a los usuarios que a diario utilizan estas unidades.
- La Cooperativa de Transporte Santa Ana CISA, está presentando muchos inconvenientes con sus unidades debido al deterioro y la no inversión en mantenimiento y adecuación de sus asientos para mejor comodidad del usuario.
- En la temporada escolar y de festividades cantonales se requiere de más unidades de transporte debido a la afluencia de pasajeros pero como cuenta con pocas unidades esto provoca pérdida para la cooperativa.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario la intervención de los representantes de la cooperativa y su mutuo acuerdo con entidades financieras para poder obtener créditos que beneficien a sus socios y poder invertir en remodelación o la compra de nuevas unidades que brinde un mejor servicio a los clientes de la cooperativa, y de esta manera poder aumentar sus ingresos y confianza a las persona que usan este medio de transporte para movilizarse a diferentes sectores de la ciudad.
- Debe existir una capacitación cada trimestre a los choferes y oficiales en lo relacionado a la atención a los usuarios y desempeño laboral.
- Determinar políticas y estrategias en el funcionamiento de las unidades que beneficie completamente al mejoramiento de la cooperativa y de la comunidad en general.

## BIBLIOGRAFÍA

- 18, N. (2007). Normas Internacionales de Contabilidad.
- Almas. (2011). Marco conceptual para la preparacion de los Estados Financieros.
- Americas, A. (2011). El Cooperativismo en America Latina.
- Anaya tejero , J. J. (2001). *Análisis, diseño y organización*. Esic.
- Beaufond, R. (2005). Gerencia y control de credito y cobranzas.
- Bilbao, L. M. (2010). Historia económica.
- Cecilia. (2009). Métodos teóricos de la investigación científica.
- Chàvez, R. (s.f.). *La Junta de Beneficencia de Guayaquil*. Recuperado el 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos107/junta-beneficencia-guayaquil/junta-beneficencia-guayaquil.shtml>
- Colmenares, L. (2011). Tecnologia transgenica en Palma de Aceite.
- Danhke. (1989). *Metodología de la investigación*.
- Eduardo. (2013). Sistema de costo por ordenes de producción.
- Eliseo, R. (2009). Tecnicas de investigacion de campo .
- Espinoza, A. V. (2008). Método deductivo y método inductivo.
- Estupiñán Gaitán, O. (2006). *Análisis financiero y de gestión*.
- Fernández. (2001). El crecimiento del credito, los prestamos problemáticos y aprovisionamiento de riesgo de credito en España.
- Fernandez, S. A. (2012). Contabilidad.
- Galeano Marín, M. E. (2004). *Diseño de Proyecto en la Investigación Científica*. . Medellín, Colombia.
- Garzon, P. A. (2012). Diseño de una metodologia para la gestion administrativa de la caja comun en empresas de servicios de transporte de pasajeros urbanos.
- Gómez, G. (2008). Una aproximación a la historia de los costos en contabilidad.
- González, J. (2016). Crecimiento económico y Expansión.
- Goodman, S. R. (1988). *Control de Auditoria*. Mexico: Compobell.
- Gortari. (1979). Los métodos y tecnicas de la investigación.
- Hernández. (2003). *Diseño de la investigación – metodología de la*

*investigación bibliográfica.*

- Hernandez, D. (2004). Lineamientos para optimizar el sistema de control interno del departamento de cobranzas de la Empresa Francisco anzola Sánchez S.A.
- Hernández, R. S. (2003). Metodología de la investigación científica.
- Hinojosa, M. A. (2006). Conceptos Básicos de costos de producción.
- Historica, T. d. (s.f.). *google*. Obtenido de [http://www.dcb.unam.mx/users/isabelpaj/web/asignaturas/archivos/inventarios/Rese%F1a\\_hist%F3rica.pdf](http://www.dcb.unam.mx/users/isabelpaj/web/asignaturas/archivos/inventarios/Rese%F1a_hist%F3rica.pdf)
- Holmes. (2010). *Auditorias, principios y procedimientos*.
- INIAP. (2015). Palma africana. *Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias*.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC. (s.f.). “Anuario de Estadísticas de Transporte”.- *Estadísticas Estructurales de Empresas y Establecimientos Económicos*. . Quito, Ecuador.: Ediciones de 1968 a 2008. .
- Koontz, H. (2003). *elementos de la administracion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- L. Loh, S. (2008). *Diseño y Análisis*.
- La Universidad Pedagógica libertador* . (2003 ).
- Lavolpe, A. (2012). Reseña histórica del proceso de costeo y su relación con el avance tecnológico y las técnicas de gestión.
- Lawrence, W. (2008). Contabilidad de costos.
- León, A. M. (2002). La empresa como sistema productivo. Criterios para la caracterización y clasificación.
- Ltda, C. S. (2015). Reseña histórica de la Cooperativa.
- LUNA, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*., Lima: Primera Edición.
- Maldonado, Y. I. (2014). Contabilidad.
- Mantilla B, S. A., & Cante S, S. Y. (2005). *Auditoria del Control Interno*. Bogota: Esfera Editores Ltda.
- Marrero, C. R. (2010). El sistema de costos por procesos.
- Max, M. (2005). *Fundamentos de Administración de Inventarios*. Norma.



- Meig, M. (2008). *Contabilidad, la base para las decisiones gerenciales*.
- Mino Grijalva, W. (2013). *Historia del cooperativismo en el Ecuador*.
- Mora, A. (2008). *Ecobook Diccionario de Contabilidad, Auditoria Y control de Gestion*. EditorialDel Economista.
- Moreira, E. E. (2012). "ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE UN MODELO ADMINISTRATIVO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA SULTANA S.A.
- Moreta, B. (2011). Cultivo de palma africana genera trabajo en Las Golondrinas.
- Muñoz, A. (2010). Palma Africana en Ecuador.
- Muñoz, V. A. (2006). Guía práctica para realizar una tesis.
- NAGAS. (2011). Normas de auditoria generalmente aceptadas.
- Ortíz, J. (2011). Origen de la Palma Africana.
- Ortíz, L. (2011). Análisis de la cartera vencida de la caja de ahorro y credito del centro de producción Macará.
- Oyos, Q. (2011). Fundamentos teoricos sobre la Auditoria de Gestión.
- Peña, J. (1995). *Control, Auditoria y Revisoría Fiscal*. Kimpres Ltda.
- Quiroz, S. D. (2014). Diseño de procedimientos e instructivos para implementar buenas practicas agricolas en el cultivo de Palma Aceitera. San Lorenzo. Esmeraldas.
- Riaño, S. Á. (2010). Cooperativas.
- Rionda. (2013). Transporte. Conceptos y tipos. elementos personales y formales. Multimodal.
- Robert, J. (1979). *Manual de funciones de auditorias*. RECOLETO.
- Robert, J. (1995). *Manual de funciones y Revisoria Fiscal*. Kimpres Ltda.
- Rodriguez, L. A. (2010). Auditoria de Ingresos.
- ROEPS. (2014). El sistema de Caja Común y el cooperativismo.
- Rojas, M. (2014). El transporte y aspectos del transporte.
- Rosas González, E. (2009). *Cobranza*. Mexico.
- Ross, T. (1979). *Manual de proceso de auditoria* . Juridicas.
- Santillana, J. (1986). *Establecimiento de sistemas de Control Interno*. Cengage.

- SANTOS, D. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno ( Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Silva, E. J. (2013). Variables que definen la actividad económica.
- Tamayo y Tamayo. (2010). *Proceso de la Investigación Científica*.
- Valhondo, J. B. (2015). Organización de la producción: una perspectiva histórica.
- Vallderoriola Roquet, J. (2006). *Metodología de la Investigación*.
- Valverde, W. L. (2012). Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa dedicada al servicio de venta de boletos de transporte terrestre interprovincial a través de internet.
- Velasco, E. (2013). Auditoría y Control Interno.
- Villegas, C. C. (2001). Contabilidad de Costos un Enfoque Gerencial y de Gestión.
- Werner. (2009). La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco de Fomento.
- Zuluaga. (2003). Riesgo de crédito en cartera de consumo.

## LINKOGRAFIA

- ant.gob.ec. (2016). *Ley-organica-reformatoria-a-la-ley-organica-de-transporte-terrestre*. Obtenido de [www.ant.gob.ec/.../ley-organica-reformatoria-a-la-ley-organica-de-transporte-terrestre](http://www.ant.gob.ec/.../ley-organica-reformatoria-a-la-ley-organica-de-transporte-terrestre).
- Chàvez, R. (s.f.). *La Junta de Beneficencia de Guayaquil*. Recuperado el 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos107/junta-beneficencia-guayaquil/junta-beneficencia-guayaquil.shtml>
- cicopa.coop. (2016). Obtenido de [http://www.cicopa.coop/IMG/pdf/Declaration\\_approved\\_by\\_ICA\\_ES-2.pdf](http://www.cicopa.coop/IMG/pdf/Declaration_approved_by_ICA_ES-2.pdf).
- es.scribd.com. (2016). *El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>
- es.scribd.com. (2016). *UPEL-Manual-de-Trabajos-de-Grado-de-Especializacion-y-Maestria-y-Tesis-Doctorales*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/59482717/UPEL-Manual-de-Trabajos-de-Grado-de-Especializacion-y-Maestria-y-Tesis-Doctorales>
- Historica, T. d. (s.f.). *google*. Obtenido de [http://www.dcb.unam.mx/users/isabelpaj/web/asignaturas/archivos/inventarios/Rese%F1a\\_hist%F3rica.pdf](http://www.dcb.unam.mx/users/isabelpaj/web/asignaturas/archivos/inventarios/Rese%F1a_hist%F3rica.pdf)
- Koontz, H. (2003). *elementos de la administracion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- kva.com.ec. (2016). *REFOMA\_AL\_REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA RETENCION Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS*. Obtenido de [http://www.kva.com.ec/imagesFTP/11954.RO\\_651\\_1\\_03\\_12\\_REFOMA\\_AL\\_REGLAMENTO\\_DE\\_COMPROBANTES\\_DE\\_VENTA\\_RETENCION\\_Y\\_DOCUMENTOS\\_COMPLEMENTARIOS.doc](http://www.kva.com.ec/imagesFTP/11954.RO_651_1_03_12_REFOMA_AL_REGLAMENTO_DE_COMPROBANTES_DE_VENTA_RETENCION_Y_DOCUMENTOS_COMPLEMENTARIOS.doc).
- pucesi.edu.ec. (2016). *Ley Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-y-Reglamento*. Obtenido de <http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Ley-Org%C3%A1nica-de-Transporte-Terrestre-Tr%C3%A1nsito-y-Seguridad-Vial-y-Reglamento..pdf>.

sandovalconsultores. (2016). *Nueva-reforma-al-reglamento*. Obtenido de <http://sandovalconsultores.blogspot.com/2010/09/nueva-reforma-al-reglamento-de.html>.

utpl.edu.ec. (2016). *Normas-internacionales-informacion-financiera*. Obtenido de <http://www.utpl.edu.ec/sites/default/files/educacioncontinua/2014/normas-internacionales-informacion-financiera.pdf>.

wikipedia. (2016). *Transporte\_terrestre*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte\\_terrestre](https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_terrestre)