



**DIRECCIÓN DE POSGRADO, COOPERACIÓN Y RELACIONES
INTERNACIONALES
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

Título:

Auditoría de cumplimiento y su incidencia en la toma de decisiones en las Cooperativas
de Taxis de la ciudad de Manta.

Autor: Jimmy Mauricio Sánchez Quijije

Trabajo de Titulación

Presentado como requisito para la obtención del grado de: Maestría en Auditoría
Integral y Control de Gestión. Cohorte II.

Director:

Ing.Com. Walter Manuel Mendoza Zamora, Mg. GE.

Manta – Manabí – Ecuador

Enero, 2026

AUTOR:

Jimmy Mauricio Sánchez Quijije
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador
Email: jimmy.sanchez@pg.uleam.edu.ec

COAUTOR:

Walter Manuel- Mendoza Zamora, Mg. GE.
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador
walter.mendoza@uleam.edu.ec

RESUMEN

En el contexto de una agenda regulatoria en crecimiento, este estudio examina el efecto de las auditorías de cumplimiento en la toma de decisiones de las cooperativas de taxis en la ciudad de Manta. El estudio se centra en el cumplimiento de las regulaciones legales existentes; el fortalecimiento del sistema de control interno y la mejora de la eficiencia operativa. El objetivo se consolidó en determinar cómo las auditorías de cumplimiento podrían impactar la gestión estratégica de estas organizaciones junto con el nivel de transparencia institucional y la calidad de la información para proporcionar ideas que ayuden en la toma de decisiones. Se utilizó un enfoque mixto con enfoque descriptivo y explicativo, basándose en una combinación de trabajo analítico-sintético, inductivo-deductivo y sistemático. Se escogió cuatro cooperativas elegidas mediante muestreo por conveniencia, basados en entrevistas estructuradas a gerentes y encuestas mediante escala de Likert según el marco COSO. Los resultados obtenidos permiten identificar incumplimiento de normativas y deficiencias en la aplicación del control interno, así como una falta de cultura de auditoría, Estos hallazgos permiten identificar hechos relevantes cuyo fin es implementar acciones correctivas y preventivas orientadas al fortalecimiento de la gestión y gobernanza institucional, Adicional la falta de seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría, añaden riesgos legales, fiscales y operativos que podrían afectar la credibilidad de la Institución.

Palabras clave: auditoría de cumplimiento; control interno; gobernanza institucional; transparencia; toma de decisiones.

ABSTRACT

In the context of a growing regulatory agenda, this study examines the effect of compliance audits on the decision-making processes of taxi cooperatives in the city of Manta. The study focuses on compliance with existing legal regulations, strengthening the internal control system, and improving operational efficiency. The objective was to determine how compliance audits could impact the strategic management of these organizations, along with the level of institutional transparency and the quality of information, to provide insights that support decision-making. A mixed-methods approach was used, combining descriptive and explanatory methods with analytical-synthetic, inductive-deductive, and systematic reasoning. Four cooperatives were selected using convenience sampling, based on structured interviews with managers and surveys using a Likert scale according to the COSO framework. The results obtained identify non-compliance with regulations and deficiencies in the application of internal controls, as well as a lack of an audit culture. These findings allow for the identification of relevant issues aimed at implementing corrective and preventive actions to strengthen institutional management and governance. Furthermore, the lack of follow-up on compliance with audit recommendations adds legal, fiscal, and operational risks that could affect the institution's credibility.

Keywords: compliance audit; internal control; institutional governance; transparency; decision-making.

Introducción

En el contexto global, las Instituciones enfrentan numerosas exigencias en materia de transparencia, cumplimiento normativo y rendición de cuentas. La globalización, la digitalización de los procesos financieros y las regulaciones internacionales han intensificado la necesidad de sistemas de control y auditoría más eficaces. Según la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, 2023), la auditoría de cumplimiento constituye un instrumento primordial para asegurar que las Instituciones públicas y privadas actúen conforme a las leyes, políticas y regulaciones establecidas. No obstante, la ausencia de herramientas de control adecuadas y la frágil adhesión burocrática a las políticas, combinadas con una cultura de cumplimiento débil, contribuyen riesgos operativos. Por lo tanto, el fortalecimiento de la

auditoría de cumplimiento se ha convertido en un elemento clave para asegurar la sostenibilidad institucional en el entorno económico global.

En el Ecuador, se han creado normativas regulatorias aplicadas al sector cooperativo con el fin de fortalecer el control interno en las organizaciones del sector popular y solidario a nivel nacional. La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, junto con su respectivo Reglamento, establece la normativa regulatoria dirigida a promover una gestión eficiente y responsable en el manejo de los recursos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2024). Sin embargo, algunos estudios señalan la existencia de incumplimientos regulatorios y debilidades en la gestión administrativa de las Cooperativas de taxis (Valencia, 2022). Ante estos incumplimientos, se constata la necesidad de consolidar una cultura institucional orientada a la auditoría y al cumplimiento normativo, como mecanismo para fortalecer la mejora institucional y gobernanza en el sector cooperativo.

En el contexto local, las cooperativas de taxis se enfrentan a desafíos relacionados con la ausencia de controles internos adecuados, registros contables deficientes y un conocimiento regulatorio limitado. Tales problemas socavan la transparencia y la efectividad operativa y, como informa Mina Intriago (2024), conducen a sanciones, decisiones equivocadas y conflictos internos. Según Arzbach y Durán (2023) un sistema de control interno sólido persevera la integridad de los activos, así como la precisión de la información y el cumplimiento legal. De esta manera, la auditoría de cumplimiento emerge como uno de los instrumentos clave para mejorar la gestión institucional y fortalecer la sostenibilidad de las cooperativas de transporte de Manta.

Investigaciones sobre estas variables han determinado que existe una fuerte interrelación en la gestión organizacional entre las auditorías de cumplimiento y la toma de decisiones, Santos Guevara, Torres-Palacios y Narváez Zurita (2024) afirman que la auditoría de cumplimiento ayuda a verificar los sistemas administrativos y financieros para formular propuestas de mejora que tienen un impacto directo en la calidad del proceso de toma de decisiones estratégicas. Además, según Valencia (2022), el cumplimiento normativo afecta la transparencia y la fiabilidad de la información utilizada en dichos procesos.

No obstante, el estudio realizado por Córdova y Del Pino (2023) reflejó que la cooperativa de transportes de taxis “Sultana del Café”, ubicada en el cantón Jipijapa, evidencia incumplimiento de procedimientos administrativos que afectan la eficiencia operativa y el proceso de toma de decisiones de la Institución. Estas deficiencias son producto de la insuficiencia de controles internos, debilidades en la estructura organizacional y un conocimiento limitado de la normativa institucional por parte del personal y de los socios. Los resultados reportaron un nivel de confianza del 84%, un nivel de riesgo del 16% y un grado de cumplimiento normativo del 30%. Asimismo, la auditoría de gestión identificó hechos relevantes que dieron lugar a recomendaciones orientadas a fortalecer el control interno, el cumplimiento de la normativa y mejorar la planificación estratégica de la Institución.

Antecedentes investigativos

En conformidad con la investigación de Llor (2025), se evidenció que la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis La Universitaria de Manta presenta deficiencias críticas en el control interno de inventarios de su Tecnecentro, desencadenadas por la ausencia de un sistema eficiente, lo que ha incrementado significativamente los rubros de costos, genera registros incompletos y presenta limitaciones en la toma de decisiones gerenciales. Los resultados evidenciaron un nivel superior al 53%, asociado a la inexistencia de manuales de procedimientos, falta de responsabilidades definidas, ausencia de conciliaciones periódicas y una gestión empírica sin aplicación de la NIC 2, reflejada en una baja rotación de inventarios. Por ende, el estudio recomienda fortalecer el control interno mediante la implementación de políticas y procedimientos basados en el modelo COSO, así como acciones orientadas a mejorar la eficiencia operativa y la gestión de inventarios.

No obstante, el estudio realizado por Cordova y Del Pino (2023) reflejó que la cooperativa de transportes de taxis “Sultana del Café”, ubicada en el cantón Jipijapa, evidencia incumplimiento de procedimientos administrativos que afectan la eficiencia operativa y el proceso de toma de decisiones de la Institución. Estas deficiencias son producto de la insuficiencia de controles internos, debilidades en la estructura organizacional y un conocimiento limitado de la normativa institucional por parte del

personal y de los socios. Los resultados reportaron un nivel de confianza del 84%, un nivel de riesgo del 16% y un grado de cumplimiento normativo del 30%. Así mismo, la auditoría de gestión identificó hechos relevantes que dieron lugar a recomendaciones orientadas a fortalecer el control interno y el cumplimiento de la normativa.

Por su parte, Peñafiel y Tello (2022) observaron que la Compañía de Taxis Ciudad de Manta (TAXCIUM S.A.) carece de un sistema de control interno eficiente y de un proceso para el monitoreo continuo de los estándares, políticas y procedimientos, lo que resulta en vulnerabilidades operativas y un alto riesgo de fraude. No obstante, aunque los resultados indicaron un alto grado de confianza, hubo deficiencias notables en el desempeño de los empleados, ausencia de evaluación de riesgos y capacitación inadecuada, así como la falta de herramientas formales como un código de ética y reglas de contratación. Los hallazgos sugieren la necesidad de sistemas de control interno formalizados para mejorar la gestión administrativa y cumplir con las políticas institucionales.

En la misma línea, Chiquito y Flores (2022) señalaron que existen deficiencias en la gestión administrativa en la cooperativa de taxis Pedro Atanasio Balda #82 en Manta: ausencia de indicadores de gestión, inexistencias auditorías previas, capacitación administrativa inadecuada, debilidades en la organización de documentos y en el cumplimiento de regulaciones internas. A pesar de la confianza suficiente en algunos componentes, la auditoría de gestión aplicada descubrió hallazgos que impactan la eficiencia y efectividad institucional. Se propusieron recomendaciones para medidas correctivas en torno a mejorar el control interno, la transparencia y aumentar la participación de los miembros en la gestión presupuestaria.

Por último, el estudio de Quiroz y Lucio (2022) sobre la Compañía de Taxis Ejecutivos Vencedores S.A. de Jipijapa demostró problemas de incumplimiento normativo, fallas del personal en su capacitación para brindar un servicio de calidad a los usuarios, ausencia de auditorías previas. Los resultados indicaron niveles variables de confianza en los aspectos investigados y evidenciaron hallazgos críticos como la falta de planificación estratégica, deficiencias en el control interno y debilidades en la

presentación de informes. Por lo tanto, se sugirieron medidas para mejorar la planificación, el control interno y el monitoreo periódico de la gestión institucional.

REVISIÓN LITERARIA

Marco teórico

Definición de auditoría de cumplimiento

La auditoría de cumplimiento se define como un proceso sistemático e independiente destinado a verificar si las operaciones, registros y decisiones de una entidad se ajustan a las normas legales, reglamentarias y políticas internas aplicables (Sánchez Galán, 2020). Este tipo de auditoría no solo busca identificar incumplimientos, sino también promover la eficiencia administrativa y la transparencia institucional. En el contexto contemporáneo, la auditoría de cumplimiento ha adquirido relevancia como herramienta esencial para evaluar la legalidad de las actividades empresariales y reducir los riesgos asociados a la mala gestión (Javier, 2020). Su enfoque va más allá del control financiero, incorporando la revisión integral de la gobernanza y la ética organizacional.

Transformación en el tiempo

Históricamente, la auditoría ha evolucionado desde la conceptualización de revisión de registros contables hacia procesos estructurados de seguimiento continuo que aportan a la organización institucional. Constanza (2020) sugiere que su desarrollo está relacionado con la expansión de nuevas esferas contables, mientras que Arens et al. (2019) señalan que la auditoría de cumplimiento no solo se limita a la verificación de información financiera, sino que permite identificar, analizar, y minimizar riesgos, así como formular recomendaciones orientadas a la mejora continua. En este contexto, la auditoría de cumplimiento ha adquirido un rol primordial en la dirección estratégica del sector, donde la transparencia y la rendición de cuentas constituyen pilares fundamentales del sector cooperativo.

Normativa nacional

En el ordenamiento jurídico ecuatoriano, la auditoría de cumplimiento se sustenta en un conjunto de disposiciones legales y marcos técnicos. Entre los referentes internacionales se encuentran las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional

de la Auditoría Interna (IIA, 2017), el marco COSO (2013), las Normas ISSAI emitidas por la INTOSAI (2020) y la ISO 19011:2018, que establecen directrices relacionadas con la independencia, objetividad y efectividad del proceso auditor. En el ámbito nacional, las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, la Ley de Régimen Tributario Interno y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2024) regulan la transparencia financiera y las obligaciones de cumplimiento de las cooperativas. La observancia de este marco normativo contribuye al fortalecimiento del control institucional y asegura la responsabilidad ante los socios y los organismos de supervisión.

Sector de transporte

La auditoría de cumplimiento cobra un sentido particular en el sector cooperativo de transporte. Mina Intriago (2024) sostiene que este tipo de revisiones asegura la transparencia, confianza y sostenibilidad institucional. Asimismo, Gusqui Asqui (2023) y Vinueza Valdiviezo (2024) afirman que la ausencia de auditorías sistemáticas conduce a pérdidas económicas, errores de gestión y conflictos internos. Flores (2022) y Córdova (2023) coinciden en que las auditorías integrales y de gestión mejoran la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la toma de decisiones. Este procedimiento apoya la verificación del cumplimiento normativo, el control interno y la optimización de recursos en Manta, liderando el camino hacia cooperativas locales sostenibles (Baraja, 2022).

Por último, la auditoría de cumplimiento está vinculada al sistema de control interno. Conforme al modelo COSO y a la normativa establecida por la SEPS (2024), el control interno está configurado para prevenir riesgos y salvaguardar los activos institucionales. Según lo expuesto por Mina Intriago (2024), permite detectar deficiencias estructurales, fortalecer la transparencia y consolidar la gobernanza institucional. Por tanto, la auditoría de cumplimiento no solo permite constatar el cumplimiento de la normativa, sino que promueve la mejora continua de los procesos de gestión organizacional.

Definición de procesos decisionales

La toma de decisiones se entiende como el proceso a través del cual la alta dirección elige la mejor alternativa entre diversas opciones disponibles para alcanzar los objetivos de la institución (Chiavenato, 2022). Este proceso exige información confiable, un análisis crítico y la capacidad de evaluar los riesgos y beneficios asociados a cada

alternativa. En el contexto organizacional, la calidad de las decisiones está estrechamente relacionada con la precisión de los datos financieros y la implementación de controles adecuados (Robbins & Coulter, 2021). Por lo tanto, una gestión fundamentada en información verificable no solo reduce la incertidumbre, sino que también optimiza los resultados estratégicos.

Transformación en el tiempo

La toma de decisiones, a lo largo de su historia, ha evolucionado de un proceso empírico a uno técnico y científico. Simón (1977) acuñó el término "racionalidad limitada", al observar que los gerentes toman decisiones basadas en la información disponible en lugar de en la información ideal. Este planteamiento es respaldado por teorías modernas que incorporan el análisis de datos y la gestión del conocimiento en la actualidad (Mintzberg, 2019).

En las cooperativas, este proceso se vuelve más complejo, ya que la gestión es participativa y las decisiones colectivas deben resolverse por consenso entre los diferentes órganos de gobierno, los cuales requieren información suficiente, transparente y verificable para evitar conflictos internos.

Procesos decisionales en las cooperativas

En el contexto ecuatoriano, la toma de decisiones dentro de las cooperativas de taxis se ve afectada por factores como la limitada capacitación del personal, la deficiencia en registros contables y la falta de auditorías periódicas (Valencia, 2022). La adopción de decisiones apresuradas puede conducir a errores de planificación. Sin embargo, contar con un control interno efectivo proporciona información confiable, lo que a su vez contribuye a la toma de decisiones más acertadas y a la reducción de riesgos administrativos. Este planteamiento ha sido respaldado por los estudios de Arzbach y Durán (2023). En resumen, la calidad de las decisiones de gestión está íntimamente relacionada con el grado de cumplimiento de las normas y con la madurez del sistema de control interno.

Un elemento importante en la relación entre ambas variables es la disponibilidad de la información confiable, accesible y sustentada. Santos Guevara, Torres-Palacios y Narváez Zurita (2024) sostienen que la auditoría genera evidencia objetiva que facilita la

valoración del desempeño institucional y la adopción de correctivos. En la misma línea, Mina Intriago (2024) señala que la verificación del cumplimiento normativo contribuye de forma directa en la calidad de la gestión institucional, al fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia organizacional.

Materiales y métodos

Tipo de estudio y enfoque metodológico

El propósito central de la investigación consistió en determinar la incidencia de la auditoría de cumplimiento en la toma de decisiones de las cooperativas de taxis de la ciudad de Manta. Para ello, se adoptó un enfoque metodológico mixto, integrando herramientas cuantitativas y cualitativas, lo que permitió articular el análisis estadístico de las variables con una interpretación contextual de los hallazgos. De acuerdo con Creswell (2014), este tipo de diseño posibilita una comprensión más integral del fenómeno estudiado, al combinar datos numéricos con descripciones detalladas.

El estudio se elaboró bajo un diseño descriptivo-explicativo, orientado a examinar la relación entre el cumplimiento normativo y la efectividad del sistema de control interno. La información fue recabada de los gerentes de las cooperativas de taxis durante el tercer trimestre de 2025, mediante entrevistas presenciales y la aplicación de cuestionarios estructurados.

Población

El universo estuvo constituido por 17 cooperativas de taxis legalmente constituidas en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, según información publicada en el Diario Ec (9 de enero del 2025).

Muestra

De este total, se seleccionaron 4 cooperativas mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a su accesibilidad, colaboración y nivel de representatividad dentro del sector. Este tipo de muestreo no permite una generalización estadística; sin embargo, resulta indicado en investigaciones exploratorias o con recursos limitados (Tamayo y Tamayo, 2009).

Tabla 1.

Selección de cooperativas de transporte y sus respectivos gerentes

N.º	Cooperativa de taxis	Gerente
1	Cooperativa de Taxis 11 de enero	Jean Carlos López Campuzano
2	Cooperativa de Taxis Fomento Turístico	Líder Cupertino Barreto Pico
3	Cooperativa de Taxis Tarqui	Susana Raquel Cedeño Figueroa
4	Cooperativa de Taxis La Tebaida	Juan Milcíades Cedeño Alcívar

Nota. La selección por conveniencia permite considerar criterios basados en la disponibilidad de acceso a la muestra tomada. Las cooperativas enlistadas no forman la población total, pero se espera que los resultados sean representativos para validar las conclusiones.

Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica principal empleada para la obtención de información fue la entrevista, instrumentada a través de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y una escala tipo Likert de cinco categorías, que oscilaron desde " Totalmente de acuerdo". El instrumento se diseñó con el propósito de recoger datos cuantitativo relacionados con el grado de cumplimiento de la normativa vigente, la eficacia del sistema de control interno, la confiabilidad de la información financiera y su incidencia en la toma de decisiones organizacionales. El cuestionario fue entregado de forma física a los representantes legales de las cooperativas seleccionadas, quienes los respondieron de manera individual y autónoma.

Validación del instrumento.

La validez de contenido fue determinada mediante el juicio de experto del magister en gestión empresarial Walter Manuel Mendoza Zamora, profesional con formación especializadas y amplia experiencia en gestión, control y evaluación de procesos administrativos, además de contar con reconocida trayectoria docente en la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). El evaluador analizo cada ítem considerando criterios de claridad, coherencia y pertinencia, emitiendo observaciones

técnicas que fueron incorporadas oportunamente, lo que permitió fortalecer la consistencia y validez del instrumento ante su aplicación definitiva.

Análisis de datos

Para el procesamiento y análisis estadístico se utilizó Excel estructurado lo cual permitió realizar:

Análisis descriptivo: Frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar.

Tablas de resumen: Para cada una de las variables.

Visualización gráfica: Mediante histograma y diagramas de barras.

Los resultados fueron exportados en formato APA, facilitando su inclusión directa en el informe final.

La técnica principal empleada para la obtención de información fue la entrevista, instrumentada a través de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y una escala tipo Likert de cinco categorías, que oscilaron desde “Totalmente de acuerdo” hasta “Totalmente en desacuerdo”. El instrumento se diseñó con el propósito de recoger datos cuantitativos relacionados con el grado de cumplimiento de la normativa vigente, la eficacia del sistema de control interno, la confiabilidad de la información financiera y su incidencia en la toma de decisiones organizacionales.

El cuestionario fue entregado de forma física a los representantes legales de las cooperativas seleccionadas, quienes lo respondieron de manera individual y autónoma.

Selección de fuentes documentales

En el análisis teórico y contextual, se utilizaron artículos científicos, trabajos académicos y revistas indexadas publicados desde 2020 hasta 2025. De estos, la revisión documental se centró en la parte estructural del estudio (introducción, metodología, resultados, discusión y conclusiones) con preferencia por aquellos trabajos que proporcionan evidencia y que tienen un claro respaldo empírico o asociación temática con el tema del estudio. El cuestionario estructurado de veinte preguntas sobre 'Auditoría de cumplimiento y su influencia en el proceso de toma de decisiones de las cooperativas de taxis de la ciudad de Manta' fue diseñado con base en los cinco componentes del control interno según el modelo COSO, con cuatro ítems por componente.

Este instrumento fue diseñado para recopilar información cuantitativa sobre:

- **Cumplimiento normativo y obligaciones legales**
- **Control interno y registros administrativos**
- **Cultura de auditoría y capacitación del personal**
- **Transparencia, evaluaciones periódicas y gestión documental**

Cada pregunta está formulada en una escala tipo Likert de 5 puntos, asociada a dos interpretaciones analíticas:

- **Nivel de riesgo** (cuando el valor es bajo)
- **Nivel de confianza** (cuando el valor es alto)

Instrucciones para el encuestado:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con el sistema de control interno en su cooperativa. Por favor, indique el grado con el que está de acuerdo con cada afirmación, utilizando la siguiente escala:

Tabla 2 .

Escala de repuesta e interpretación de resultados.

Valor	Grado de acuerdo	Interpretación
1	Totalmente en desacuerdo	Alto nivel de riesgo
2	En desacuerdo	Nivel de riesgo moderado
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Neutral
4	De acuerdo	Nivel de confianza moderado
5	Totalmente de acuerdo	Alto nivel de confianza

RESULTADOS

A partir de la información recolectada de las 20 interrogantes planteadas como instrumento de evaluación, con la población objetivo del sector de transporte se distingue la matriz, los resultados estadísticos del instrumento desplegados a continuación:

Matriz consolidada de resultados estadísticos del instrumento

N°	Interrogante	A (%)	N (%)	D (%)	Interpretación estadística
1	Conocimiento de normativas (SEPS, ANT, SRI, GADM)	65	15	20	Predomina el conocimiento normativo, aunque existe una brecha relevante.
2	Procesos ejecutados conforme a normativa	60	18	22	Cumplimiento parcial de la normativa vigente.
3	Entrega oportuna de documentación legal	70	12	18	Mayoría cumple los plazos establecidos.
4	Desconocimiento normativo genera sanciones	55	20	25	Más de la mitad reconoce afectaciones por desconocimiento.
5	Decisiones gerenciales basadas en normativa	62	17	21	Decisiones con sustento legal, pero no totalmente actualizadas.
6	Existencia de controles internos adecuados	58	16	26	Controles presentes, pero con debilidades.
7	Registros administrativos y contables actualizados	63	14	23	Actualización aceptable, no sistemática.
8	Falta de controles afecta la confiabilidad	68	12	20	Alta percepción del impacto negativo de controles deficientes.
9	Verificaciones internas periódicas	52	18	30	Bajo nivel de control preventivo interno.
10	Decisiones estratégicas con información respaldada	60	15	25	Información parcialmente confiable para decisiones.
11	Comprensión de auditoría de cumplimiento	72	10	18	Alto nivel de conciencia del personal.
12	Transparencia en entrega de información	75	9	16	Predomina actitud colaborativa.
13	Capacitación en control interno y normativa	48	20	32	Insuficiente capacitación institucional.

14	Falta de capacitación limita recomendaciones	70	12	18	Alta relación entre capacitación y mejora continua.
15	Implementación de recomendaciones previas	55	18	27	Aplicación parcial y tardía.
16	Gestión transparente de fondos y recursos	68	14	18	Transparencia aceptable con oportunidades de mejora.
17	Auditorías o evaluaciones periódicas	50	20	30	Débil cultura de evaluación continua.
18	Sistema de gestión documental adecuado	57	15	28	Documentación existente pero desorganizada.
19	Falta de evaluaciones repite errores	73	11	16	Fuerte evidencia de impacto negativo.
20	Información no confiable afecta sostenibilidad	78	9	13	Alta incidencia en gobernanza y sostenibilidad.

Riesgos identificados

Se evidencia la existencia de un riesgo operativo y jurídico derivado de la falta de procedimientos formalmente documentados y sometidos a verificación periódica. Asimismo, se observa la reincidencia de incumplimientos normativos cuando no se cuenta con un registro sistemático de antecedentes sancionatorios que permita dar seguimiento e implementar acciones correctivas. La discusión de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a las cooperativas de transporte del cantón Manta refleja un nivel de cumplimiento normativo aceptable.

Discusión

Los resultados obtenidos a partir del cuestionario aplicado a las cooperativas de transporte del cantón Manta reflejan un nivel de cumplimiento normativo que puede considerarse aceptable en términos generales.

En el área de conocimiento normativo y cumplimiento legal, se evidencia que las cooperativas conocen a los organismos de control (SEPS, ANT, SRI y GADM), así como

los plazos legales y la presentación de documentos requeridos. Sin embargo, el alto número de respuestas neutrales en una amplia gama de preguntas indica que este conocimiento no necesariamente conduce a una comprensión sólida, y mucho menos a una apreciación integral de las regulaciones vigentes, lo que podría contribuir inadvertidamente al incumplimiento.

En cuanto a la existencia de procedimientos operativos, sistemas de control interno y mecanismos de supervisión administrativa, se observa que estos se aplican en un nivel que la mayoría de los encuestados considera aceptable. No obstante, los resultados también evidencian una brecha entre la ausencia de controles formales y la confiabilidad de la información, lo que puede interpretarse como una debilidad en la cultura de control interno y gestión de riesgos, ya que pocos miembros del personal vinculan adecuadamente la falta de controles con la confiabilidad de la información generada.

Los responsables de la formulación de políticas y de la gestión institucional coinciden en la necesidad de sustentar las decisiones estratégicas en datos verificables y evidencia objetiva, así como en mantener actualizados los sistemas de información administrativos y contables. Estas acciones contribuyen a fortalecer la confiabilidad de la información y a consolidar la gobernanza institucional.

Los resultados también reflejan que, pese a los planteamientos existentes, persisten limitaciones relacionadas con la falta de información oportuna y estructurada, lo cual dificulta el logro de una gobernanza eficiente que garantice la continuidad y sostenibilidad de las cooperativas.

Por último, se determinó que la ausencia de auditorías periódicas propicia la repetición de errores administrativos, ya que no se implementan mecanismos sistemáticos de corrección y mejora. Esto evidencia la necesidad de institucionalizar la auditoría de cumplimiento como un proceso continuo y preventivo, y no únicamente como una acción correctiva.

CONCLUSIONES

Los resultados evidencian que las cooperativas de taxis del cantón Manta mantienen un nivel aceptable de conocimiento normativo y cumplimiento de obligaciones regulatorias; sin embargo, existen deficiencias en la aplicación del sistema de control interno. Estas debilidades limitan la confiabilidad de la información administrativa y contable, lo que incide directamente en la toma de decisiones estratégicas y en la sostenibilidad institucional. Por tanto, resulta indispensable fortalecer las competencias técnicas y promover una cultura organizacional orientada al cumplimiento y la mejora continua.

Se determinó que la auditoría de cumplimiento constituye un instrumento estratégico para fortalecer la gobernanza institucional, al permitir identificar incumplimientos, riesgos operativos y falencias en la gestión administrativa. No obstante, la ausencia de una cultura organizacional orientada al monitoreo permanente y al seguimiento sistemático de recomendaciones reduce el impacto preventivo de la auditoría, incrementando la exposición a riesgos legales, fiscales y reputacionales.

La investigación revela que las decisiones estratégicas en las cooperativas están estrechamente relacionadas al grado de madurez del sistema de control interno y la disponibilidad de la información. La institucionalización de auditorías periódicas y la capacitación continua en normativa vigente permiten consolidar una gestión transparente, eficiente y sostenible en el sector cooperativo de transporte.

Limitaciones

La investigación se sustentó en las percepciones del personal participante, lo cual puede incorporar componentes subjetivos en las respuestas obtenidas. Asimismo, el número de organizaciones incluidas y la delimitación territorial circunscrita al cantón Manta restringen la posibilidad de extrapolar los hallazgos a otras cooperativas de transporte con características distintas. De igual manera, la utilización exclusiva de una escala tipo Likert limita la exploración detallada de las causas específicas asociadas a determinados incumplimientos.

Recomendaciones

Fortalecer el sistema de control interno mediante la adopción integral del modelo COSO, formalizando manuales de procedimientos, matrices de riesgos y mecanismos de supervisión periódica. Esta medida permitirá reducir brechas en el cumplimiento normativo, mejorar la confiabilidad de la información contable y administrativa, y optimizar la calidad del proceso de toma de decisiones.

Institucionalizar la auditoría de cumplimiento como un proceso continuo y no únicamente correctivo, estableciendo cronogramas anuales de evaluación, responsables definidos y mecanismos formales de seguimiento de las recomendaciones emitidas. La implementación de indicadores de cumplimiento facilitará la prevención de riesgos legales, fiscales y operativos, fortaleciendo la gobernanza institucional.

Desarrollar programas permanentes de capacitación dirigidos a directivos, personal administrativo y socios, enfocados en normativa vigente, gestión de riesgos y cultura de auditoría. La información continua contribuirá a consolidar una cultura organizacional orientada al cumplimiento, la transparencia y la sostenibilidad institucional en el sector cooperativo de transporte.

REFERENCIAS

Álvarez, D., & Pincay, N. (2023). *Auditoría de gestión y su incidencia en el fortalecimiento institucional de la cooperativa de taxis Stereo Guía N.º 61 del cantón Jipijapa* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5417>

Azua Izaguirre, P. I. (2024). *Análisis de la implementación de la factura electrónica como modelo de control tributario y su incidencia en el desarrollo económico de la ciudad de Manta* [Trabajo de titulación, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio ULEAM. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/5590>

Chiquito, G., & Flores, J. (2022). *Auditoría de gestión y su incidencia en el proceso administrativo de la cooperativa de taxis Pedro Atanasio Balda N.º 82 de la ciudad de Manta* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3517>

Córdova, P., & Del Pino, M. (2023). *Auditoría de gestión y su incidencia en el proceso administrativo en la cooperativa de taxis Sultana del Café de Jipijapa* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5352>

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Loor, D. (2025). *Control interno de inventarios y su efecto en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis La Universitaria de la ciudad de Manta* [Trabajo de titulación, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio ULEAM. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/8520>

Moreira Roca, J. F. (2023). *Control interno y su incidencia en el área de talento humano de la empresa Constructora Ciudad Rodrigo S.A., Puerto de Manta, Manabí* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5671>

Peñañiel, J., & Tello, A. (2022). *Sistema de control interno para la mejora de los procesos administrativos de la compañía de taxis TAXCIUM* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4717>

Pico Ponce, E. I. (2024). *Estrategias de gestión administrativa y desempeño laboral del talento humano de la empresa Eurofish S.A. de la ciudad de Manta* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6933>

Quiroz Pincay, C. K., & Lucio Pillasagua, A. (2022). *Auditoría de gestión a los procesos administrativos de la compañía de taxis ejecutivos Vencedores S.A. (TRANSEJEVENS) de la ciudad de Jipijapa* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3516>

Santos Guevara, P. M., Torres-Palacios, M. M., & Narváez Zurita, X. E. (2024). Auditoría de cumplimiento en cooperativas de ahorro y crédito: desafíos y estrategias. *Gestión & Production. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(1), 191–216. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.88>

Santos, P. (2024). *Auditoría de cumplimiento en cooperativas de ahorro y crédito: desafíos y estrategias* [Trabajo de titulación, Universidad Católica de Cuenca]. Repositorio Institucional UCACUE. <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/19163>

Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de investigación científica* (6.ª ed.). Limusa.

Vásquez Jalca, A. V. (2023). *Gestión administrativa y su incidencia en la toma de decisiones de la gasolinera Estación de Servicios El Rocío del cantón Portoviejo* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5730>

Anexos

RESULTADOS

A partir de la información recolectada con la población objetivo del sector de transporte se distinguen los resultados desplegados a continuación:

Tabla 3

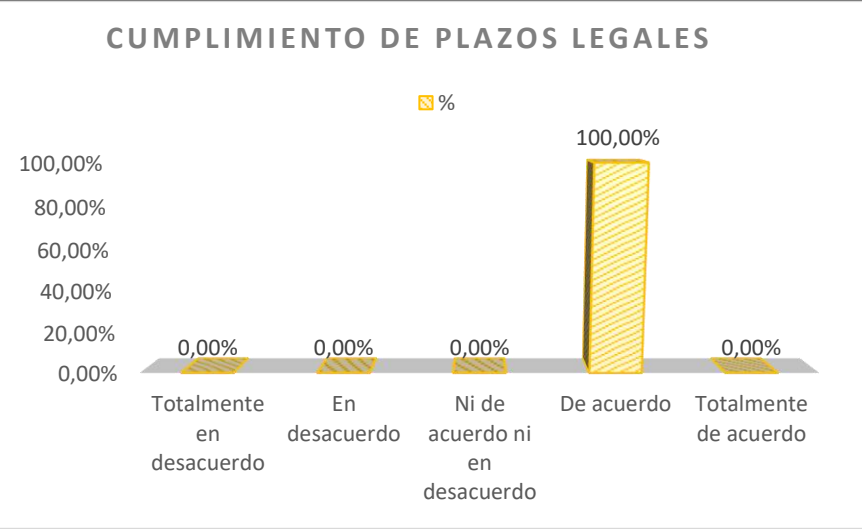
Recopilación de resultados de las 20 interrogantes planteadas como instrumento de evaluación

Interrogante	Resultados gráficos												
La cooperativa conoce claramente las normativas emitidas por los organismos de control: (SEPS); (ANT); (SRI); (GADM.	CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS Y ENTIDADES DE CONTROL <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td> <td>50,00%</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>25,00%</td> </tr> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>25,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Totalmente en desacuerdo	0,00%	En desacuerdo	0,00%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50,00%	De acuerdo	25,00%	Totalmente de acuerdo	25,00%
Respuesta	Porcentaje												
Totalmente en desacuerdo	0,00%												
En desacuerdo	0,00%												
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50,00%												
De acuerdo	25,00%												
Totalmente de acuerdo	25,00%												

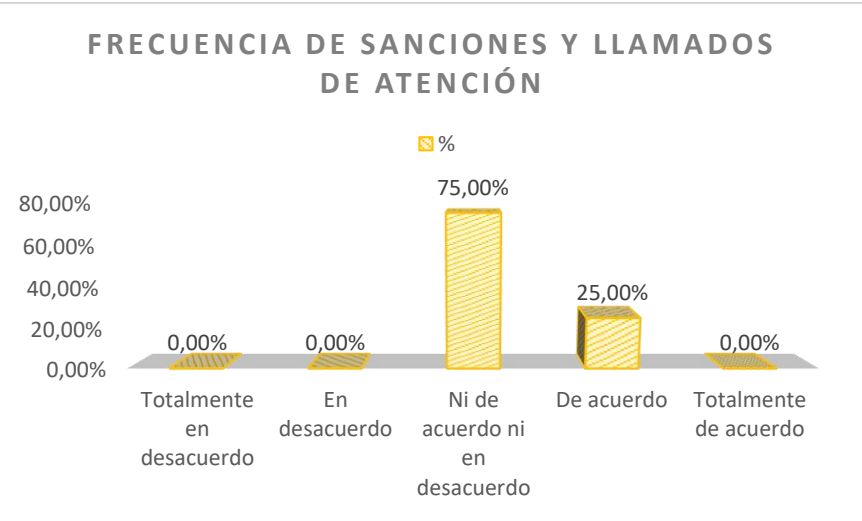
Los procesos administrativos y operativos se ejecutan conforme a la normativa vigente.



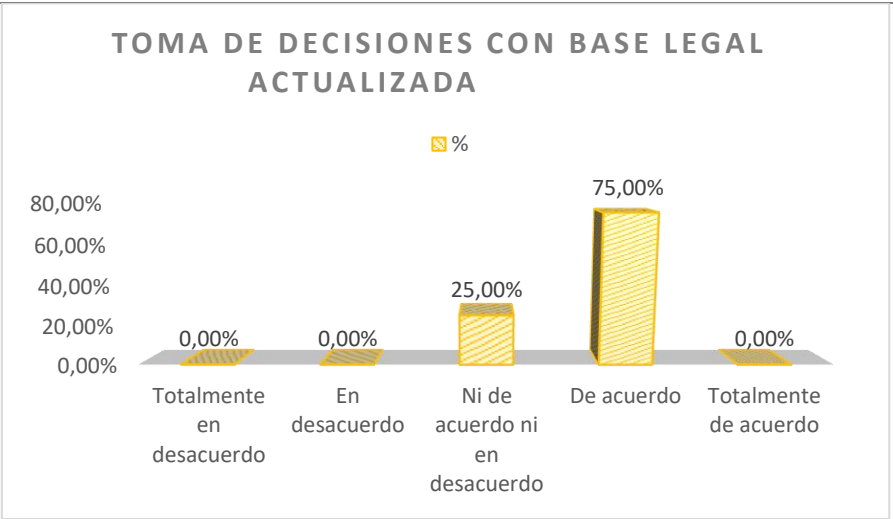
La documentación institucional se entrega dentro de los plazos establecidos por la ley.



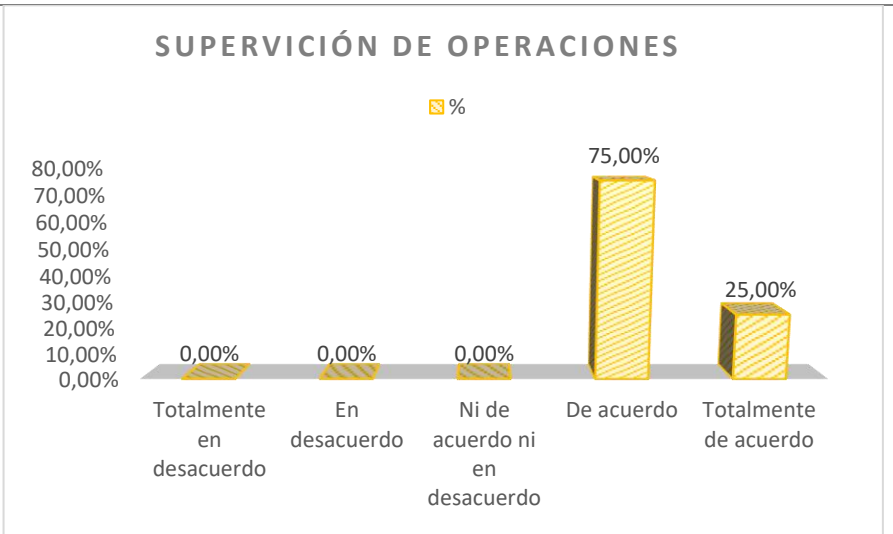
El desconocimiento normativo ha generado sanciones o llamados de atención.



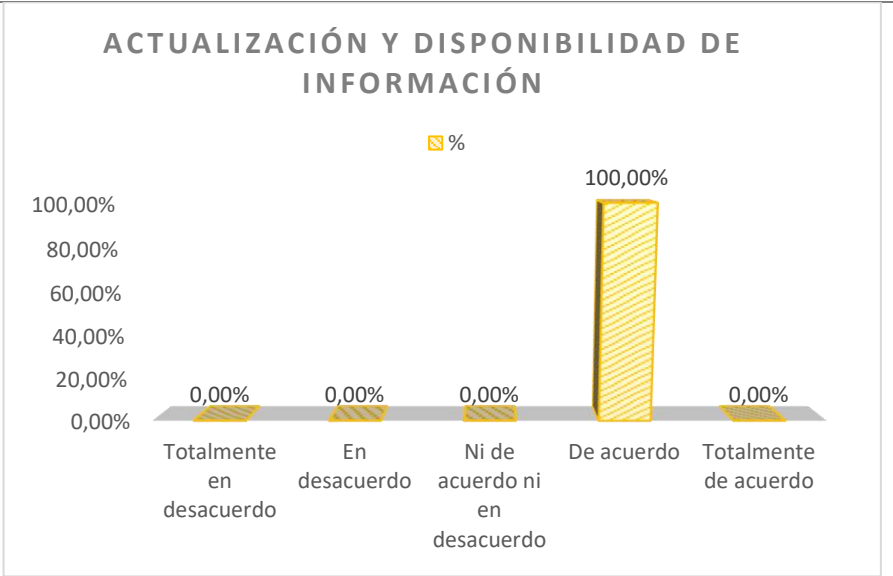
La gerencia toma decisiones basadas en lineamientos legales actualizados.



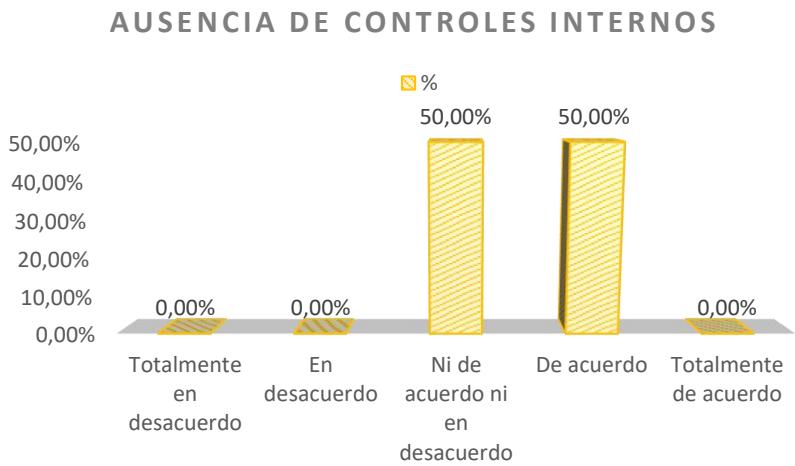
La cooperativa cuenta con controles internos adecuados para supervisar sus actividades.



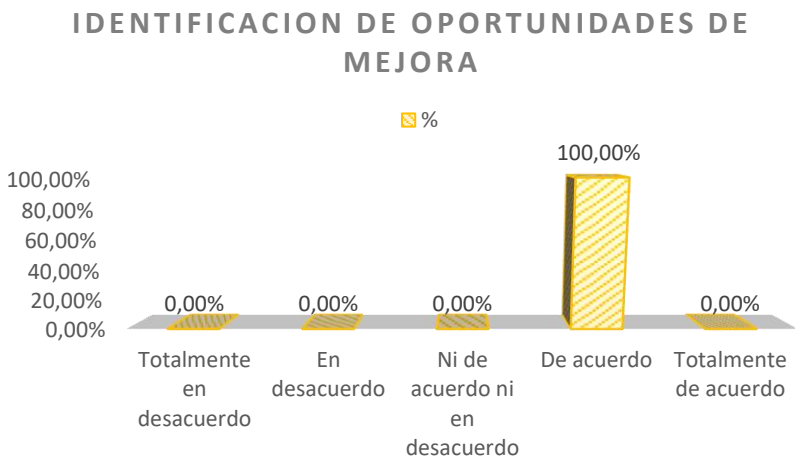
Los registros administrativos y contables están actualizados y disponibles cuando se requieren.



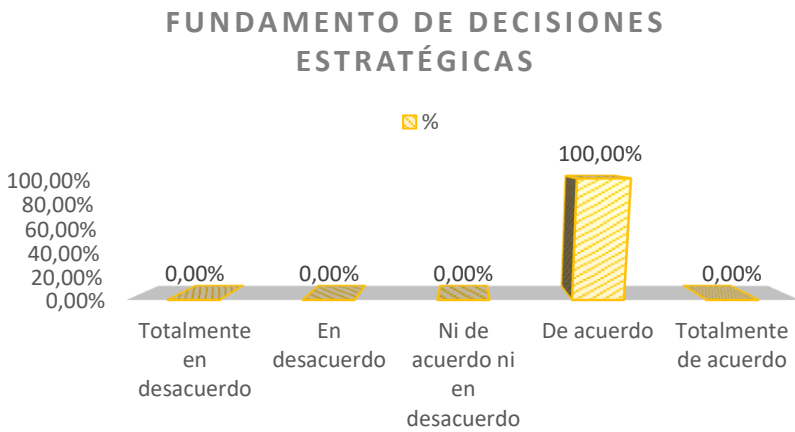
La falta de controles internos afecta la confiabilidad de la información para la toma de decisiones.



La cooperativa realiza verificaciones internas periódicas para detectar errores o irregularidades.

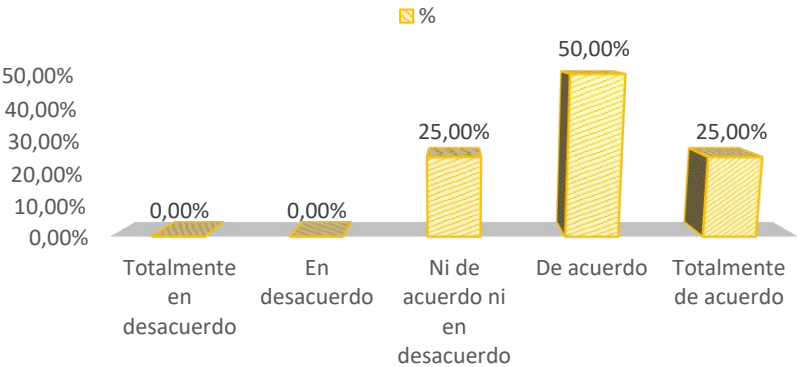


Las decisiones estratégicas se toman con información precisa y debidamente respaldada.



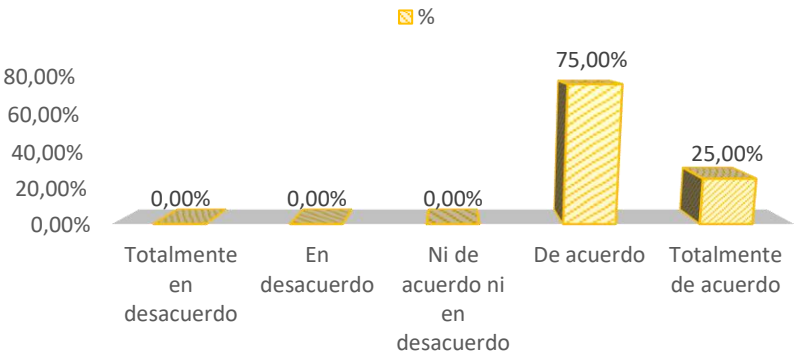
El personal administrativo comprende la importancia de la auditoría de cumplimiento.

CONOCIMIENTO SOBRE RELEVANCIA DE AUDITORÍA



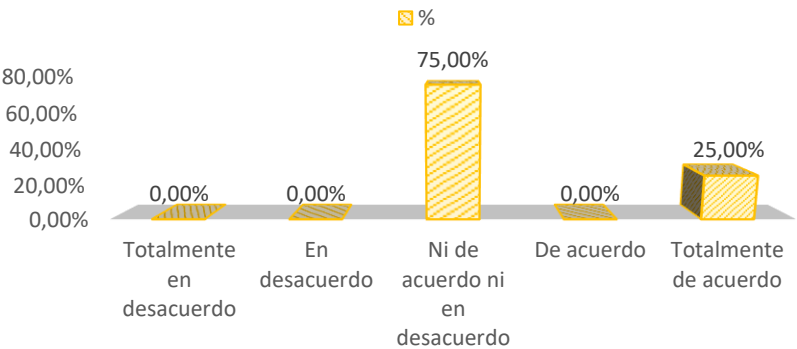
El personal muestra disposición para entregar información de forma transparente durante la auditoría.

PREDISPOSICIÓN DE PERSONAL EN SOLICITUDES

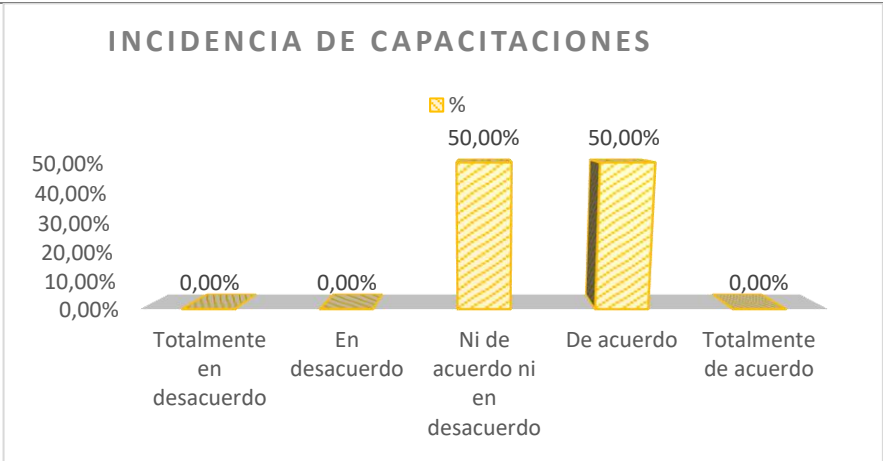


La cooperativa brinda capacitación sobre control interno, normativa y auditoría.

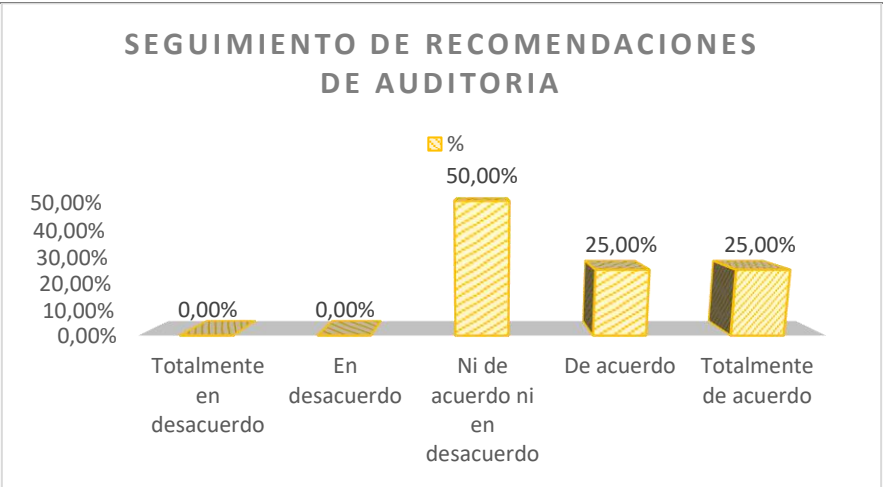
CAPACITACIÓN SOBRE AUDITORÍA Y TEMAS AFINES



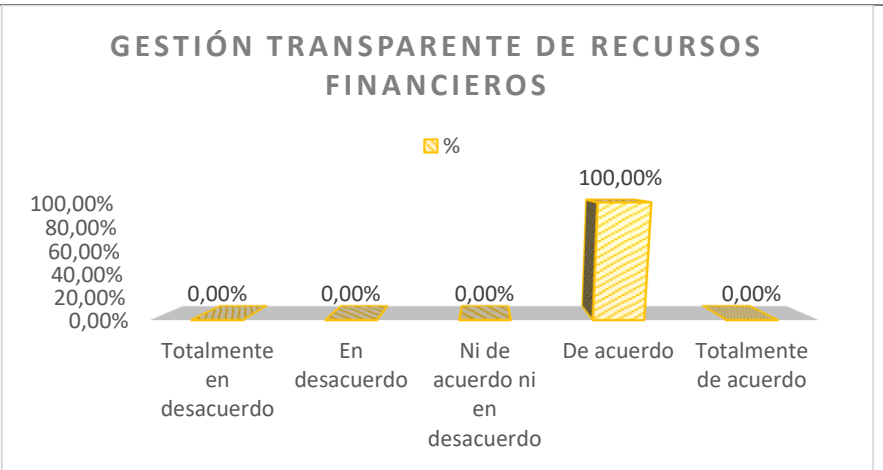
La falta de capacitación limita la aplicación de las recomendaciones de auditoría.



Las recomendaciones de auditorías anteriores se han implementado oportunamente.

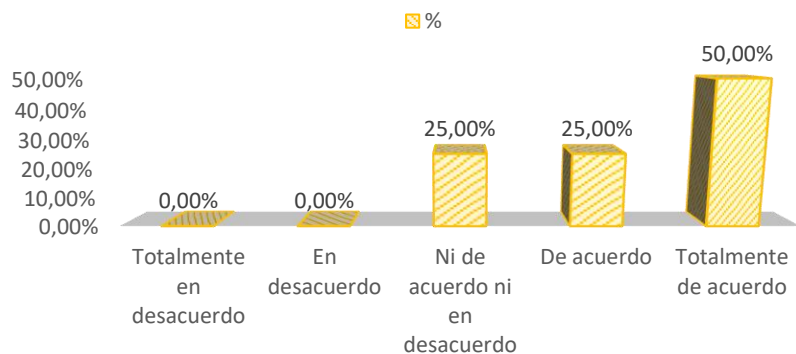


La cooperativa mantiene una gestión transparente de fondos, cuotas y recursos financieros.



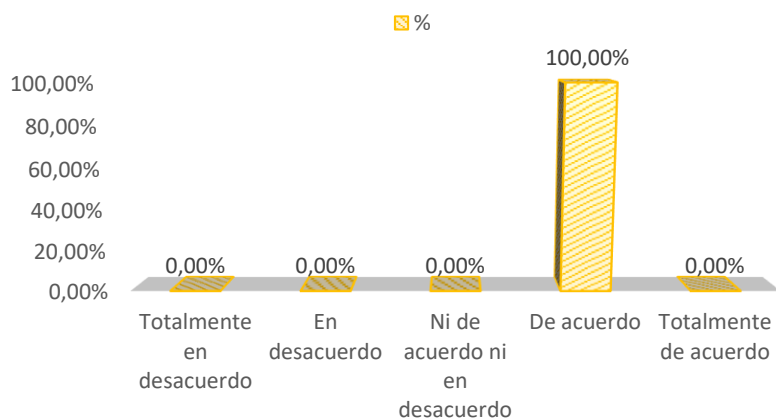
Se realizan auditorías de cumplimiento o evaluaciones internas de forma periódica.

FRECUENCIA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO



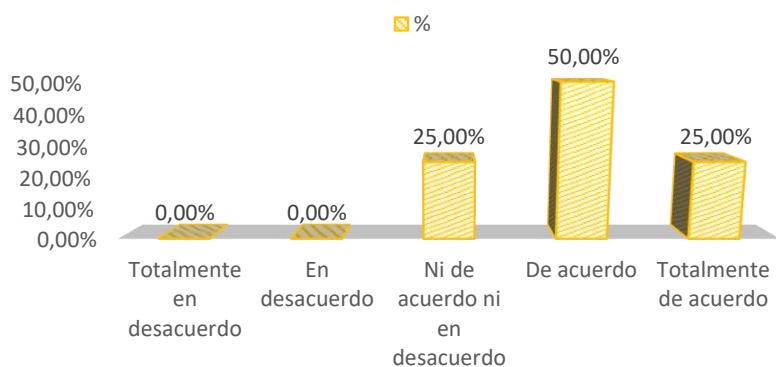
La cooperativa cuenta con un sistema adecuado de gestión documental con archivos completos y respaldados.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL



La ausencia de evaluaciones periódicas provoca la repetición de errores administrativos.

INCIDENCIA DE EVALUACIONES PERIÓDICAS



La falta de información
confiable y
documentación
ordenada afecta la
gobernanza y
sostenibilidad de la
cooperativa.

