

*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaervalores.com/>

Año: VI Número: 2 Artículo no.:79 Período: 1ro de enero al 30 de abril del 2019.

TÍTULO: La auditoría de gestión y la efectividad en la cooperativa de transporte de carga en camionetas “Darío Guevara”.

AUTORES:

1. Dra. Adriana Estévez Bonilla.
2. Máster. Norma Eulalia Barona López.
3. Máster. María Teresa Espinosa Jaramillo.
4. Ing. Johanna Arcos Cueva.

RESUMEN: La auditoría de gestión permite examinar y evaluar las acciones ejecutadas en un proyecto u operación, así como en entidades y programas, con la finalidad de establecer su nivel de eficiencia, eficacia y economía. Hoy, las cooperativas de transporte deben ser auditadas periódicamente, a fin de facilitar la identificación de sus debilidades, trazando respuestas y orientando a mejorar su administración y servicio. Se presentan resultados de una auditoría de gestión en la cooperativa de transporte “Darío Guevara”, del cantón Pelileo.

PALABRAS CLAVES: administración, cooperativas de transporte, auditoría de gestión, efectividad.

TITLE: The management audit and the effectiveness in "Darío Guevara" truck transportation cooperative.

AUTHORS:

1. Dra. Adriana Estévez Bonilla.
2. Máster. Norma Eulalia Barona López.
3. Máster. María Teresa Espinosa Jaramillo.
4. Ing. Johanna Arcos Cueva.

ABSTRACT: The management audit allows to examine and evaluate the actions executed in a project or operation, as well as in entities and programs, in order to establish their level of efficiency, effectiveness and economy. Today, transport cooperatives must be audited periodically, in order to facilitate the identification of their weaknesses, drawing responses and guiding them to improve their administration and service. The results of a management audit in "Darío Guevara" transportation cooperative in the Pelileo canton is presented.

KEY WORDS: administration, transport cooperatives, management audit, effectiveness.

INTRODUCCIÓN.

Hacia 1957 se estableció la auditoría administrativa con el objetivo de valorar la calidad de la administración, en sus órdenes: organización, planificación, dirección y control de las entidades. En los años setentas, surgió la preocupación de las administraciones gubernamentales de estar al tanto acerca del desempeño de sus entidades, ya que mediante los informes financieros no se podía y se originó la auditoría de gestión, centrada en dos notables enfoques de la administración pública: el primero concerniente a que esta debía ser dirigida de forma que permitiera la más óptima utilización posible de los fondos públicos y el segundo consecuente con que los directivos debían comprometerse con la efectiva administración de los recursos bajo su égida (Armas, 2008).

Según este autor, la auditoría de gestión se concibe como un proceso para examinar y evaluar las acciones ejecutadas en un proyecto u operación, así como en entidades y programas, con la

finalidad de establecer su nivel de eficiencia, eficacia y economía, y mediante las recomendaciones que al efecto se enuncien, suscitar la correcta administración del patrimonio público o privado.

Velásquez (2012) menciona los objetivos de la auditoría de gestión:

- a) Valorar el nivel de cumplimiento de los objetivos, la misión política, las estrategias y metas consideradas en los planes y programas mediante la implementación de indicadores que faciliten la medición del grado de eficiencia, eficacia y calidad, como también la incidencia que se crea en el área.
- b) Señalar y examinar las variables creadas por la gestión, en procesos o actividades que forman valor agregado.
- c) Fijar el nivel de confiabilidad del control interno mediante la evaluación de riesgos o elementos de riesgos internos y externos que podrían perturbar el alcance de metas y objetivos.

Los beneficios de la auditoría de gestión, según Blanco (2012) son:

- a) Constatar la programación de objetivos y planes coherentes y acordes con el contexto.
- b) Patentizar la confiabilidad de la información extraída de bases para el cálculo de los indicadores de gestión.
- c) Constatar la utilización de métodos o procedimientos efectivos de operación y su eficiencia.
- d) Demostrar la utilización adecuada de los recursos más significativos de la empresa.
- e) Valorar la estructura organizacional de la compañía.

Varias investigaciones sirven de antecedente a este estudio. Zúñiga (2012), empleó la auditoría de gestión con el objetivo de contribuir de una forma efectiva al desarrollo razonable de las actividades de la Cooperativa de Transporte Pesado CITAL, de la ciudad de Loja, mediante la cual sus directivos pudieron informarse sobre la gestión de la cooperativa, para poder tomar decisiones y los correctivos necesarios que optimicen el control interno, para brindar de esta manera un servicio de calidad conforme a los requerimientos de los clientes.

Por su parte, Fajardo, Yela y Sandoval (2017), ante la elevada oferta de transportación por operadoras de transporte en Santo Domingo, Ecuador, que ha provocado la disminución de ingresos económicos a los socios de la cooperativa Zaracay, procedieron a ejecutar una auditoría en la gestión administrativa para exponer sus resultados a la gestión administrativa y sus efectos económicos para los socios, tomando como premisa el análisis del cumplimiento de los planes. El modelo COSO I, aplicado a los procedimientos administrativos de la cooperativa, facilitó el señalamiento de falencias procesales en la planificación, control, gestión, dirección y organización de la empresa.

De vital importancia resulta, según Solís (2014), la implementación de un sistema de Control Interno Contable para la Cooperativa de Transportes Tungurahua, compuesto por un plan de organización, procedimientos y políticas relacionados con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros; por ende, dicho sistema permitirá que las operaciones se establezcan según la autorización general o específica de la administración, así como se ejecute un registro de las operaciones requeridas para facilitar la preparación de estados financieros consecuentes con los principios de contabilidad corrientemente aceptados, o con cualquier otro punto de vista aplicable a dichos estados, para que los clientes de la información financiera puedan decidir oportunamente y en base a datos confiables.

Ante el cuestionamiento de los directivos de la Cooperativa de Transportes Pesados en Volquetas Victoria de Tungurahua de la efectividad de su estructura organizativa en cuanto al logro de las metas planteadas, Santamaría (2014) estableció que resultaba inminente una transformación de sus procesos, los recursos disponibles y el personal que los maneja, para dar solución efectiva a los requerimientos de la nueva visión estratégica. Ante esta situación la empresa afrontó un reto mayor: ser inspeccionados y controlados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Sin dudas, la efectiva gestión empresarial incide en que los directivos revisen y capaciten a los

socios sobre esta nueva ley que norma, tomando en cuenta su contexto, Plan Operativo Anual (POA) y visión de la cooperativa.

En tanto, aunque la Cooperativa de Transporte y Turismo “Baños” posee un gran potencial en lo social, económico e institucional, resulta imprescindible contrarrestar su problemática de liderazgo y gobernabilidad, impulsada por la escasa preparación académica y alternabilidad de sus dirigentes (Villacís, 2011).

Situando al transporte como la base primordial para el traslado de personas, se ha analizado la cooperativa de transporte “Darío Guevara”, situada en el cantón Pelileo, compuesta por 65 socios activos. Su manejo administrativo se lleva a cabo según la Ley de Régimen Tributario Interno, la Ley de Economía Popular y Solidaria, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, así como también el Código de Trabajo, más los reglamentos y estatutos internos de la empresa.

Si se toma en cuenta que la cooperativa hace más de 25 años que sirve a la colectividad, debido a los exiguos controles para gestionar sus actividades de forma eficiente y así ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, se ha comprobado un empleo inadecuado de los recursos disponibles para la ejecución de sus disímiles acciones.

Las escasas capacitaciones sobre atención al cliente han provocado, sin dudas, la pérdida de usuarios, intensificada por el impropio servicio, situación que da al traste con notables pérdidas económicas, específicamente para su personal.

Se puede estimar, que la cooperativa de transporte “Darío Guevara” no posee una metodología que evalúe de manera meticulosa cada factor operativo, para la consecución de objetivos institucionales y el involucramiento de cada trabajador, ante la ausencia de cumplimiento de la normatividad general y específica.

Tras la constatación de esta problemática, se entiende como oportuna la ejecución del presente estudio, que contribuirá al mejoramiento de los procesos en la cooperativa de transporte “Darío

Guevara”, pues como propuesta final se instituirá un modelo de gestión que facilitará a la empresa el contar con una herramienta para optimizar la gestión empresarial y la efectividad en el servicio que brinda a sus clientes; de tal manera, que se justifica la necesidad de la investigación, pues las cooperativas de transporte juegan un papel importante dentro del servicio transporte ecuatoriano, por lo que resulta imprescindible tomar medidas que proporcionen control a la gestión que se desarrolla en su interior.

Hoy, las cooperativas de transporte, por obligatoriedad de las entidades de control, deben ser auditadas periódicamente, para así conocer el ejercicio de sus funciones y responsabilidades. En consecuencia, la implementación de una auditoría de gestión en las empresas tiene como objetivo facilitar la identificación de sus debilidades, trazando respuestas y orientando a mejorar su administración y servicio. Por ende, el empleo de una auditoría de gestión en la cooperativa de transporte “Darío Guevara”, del cantón Pelileo, facilitará la optimización de la gestión administrativa, así como como del servicio que brinda a la comunidad, para así orientarse a la consecución de la eficiencia operativa y a la ejecución de las metas trazadas.

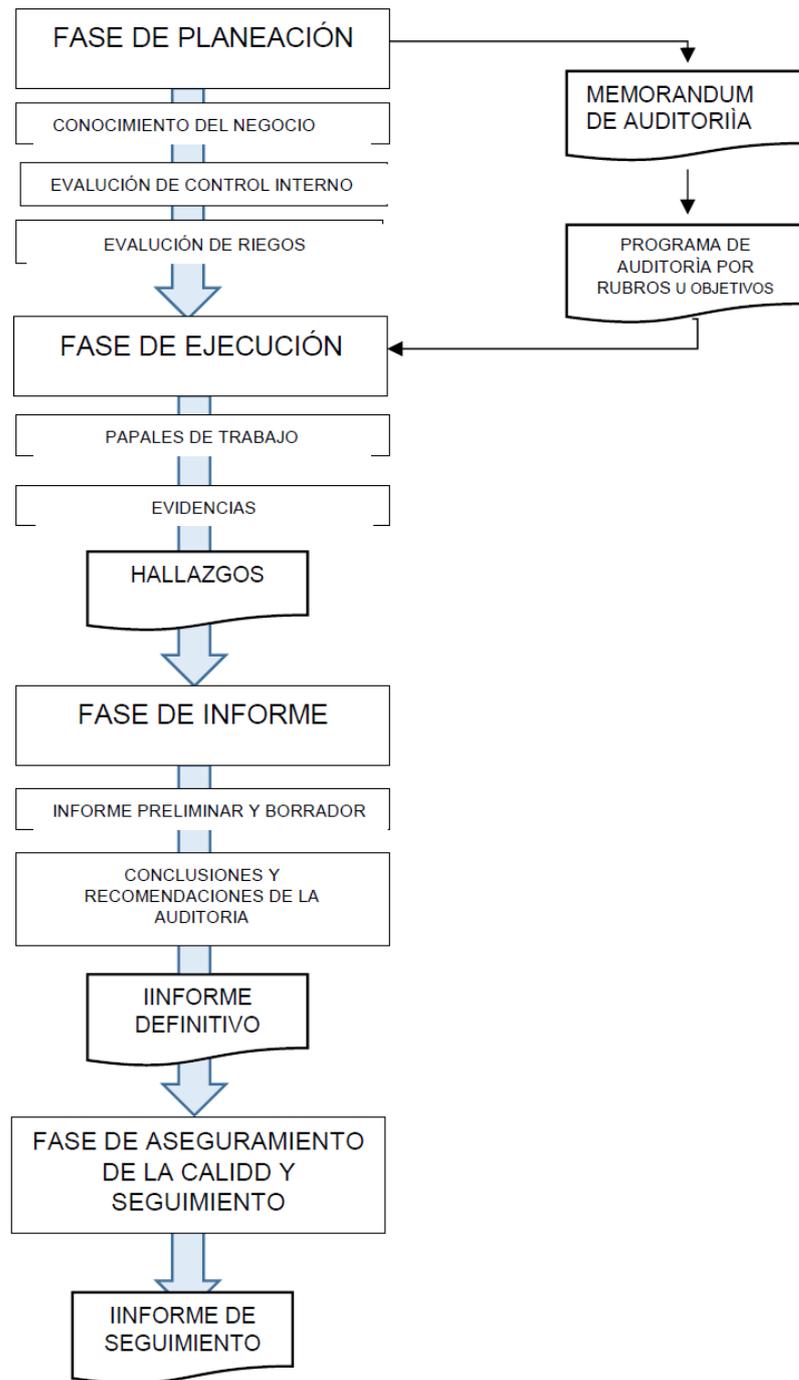
Esta investigación justifica su importancia, pues permitirá la elaboración de una guía que proporcione la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión empresarial, mediante el empleo de indicadores en el perfeccionamiento de la auditoría de gestión, así como la propuesta de un modelo de gestión dirigido a cooperativas análogas.

DESARROLLO.

Metodología.

El estudio de campo se realizó en la Cooperativa de transportes de carga en camionetas “Darío Guevara”, lugar en donde se desarrolló una auditoría de gestión a los procesos de gestión administrativa y de servicio y atención al usuario del transporte, lo cual permitió identificar las debilidades que existen en la entidad, en relación a la calidad del servicio que presta.

El proceso que se siguió se representa en el siguiente esquema.



(Adaptado de Armas & Malagón, 2010).

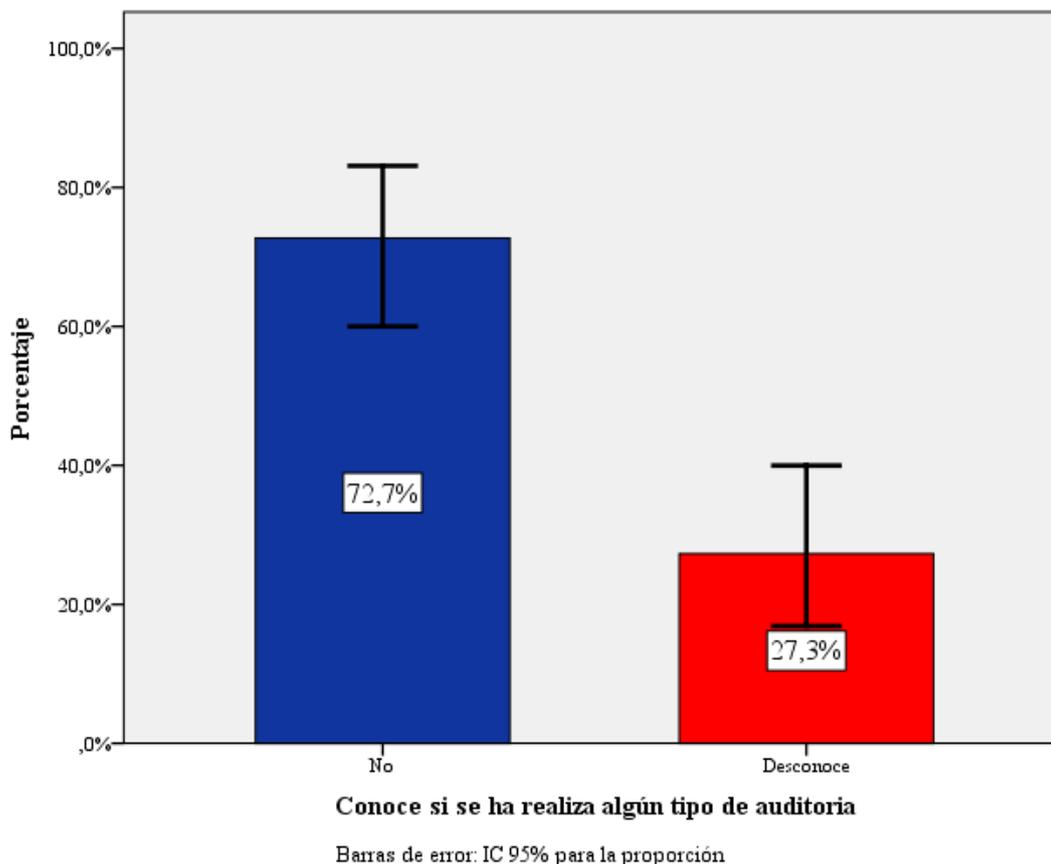
Fueron empleadas las frecuencias absolutas y los porcentajes al tratarse en el estudio de variables cualitativas. Se calcularon los intervalos de confianza para todos los porcentajes estimados, lo cual permitió ver si las estimaciones fueron o no precisas de acuerdo a la amplitud de los mismos. Para

ello se tomó un nivel de confiabilidad del 95 %. Se empleó el programa EPIDAT 4.1 para las estimaciones de los porcentajes y los intervalos de confianza al 95 %.

Resultados.

De los 55 encuestados puede verse en el gráfico 1 que 40 manifestaron que no conocen si en la cooperativa se ha realizado algún tipo de auditoría, lo que representó el 72,7 %, mientras que 15 dijeron desconocer si se ha realizado (27,3 %). Puede afirmarse con un 95 % de confiabilidad que el porcentaje de los que no conocen si se ha realizado algún tipo de auditoría se encuentra entre el 60,1 % y el 85,4%, en tanto el porcentaje de los que lo desconocen está entre el 14,6 % y el 40,0 %.

Gráfico 1. Distribución de encuestados según conocimientos acerca de si se ha realizado algún tipo de auditoría.



El 100 % de los encuestados refirió no conocer los beneficios que brinda la aplicación de una auditoría de gestión en la cooperativa.

La tabla 1 muestra la distribución de encuestados según gestión en la cooperativa, donde se aprecia que alrededor del 70 % de los encuestados consideró que la gestión de la gerencia fue muy buena (39 encuestados) mientras que solo un 30 % dijo que era buena. En ambos casos, los intervalos de confianza no fueron amplios por lo que se consideró que las estimaciones en este caso fueron precisas y permitieron afirmar que, con un 95 % de confianza el porcentaje de los que consideran la categoría de muy buena está entre el 58,00 % y el 83,82 % mientras que los que la consideran de buena está entre el 16,18 % y el 42,00 %.

La mayoría de los encuestados (76,4 %; 42 personas) consideró que la gestión administrativa no está orientada y vinculada con las metas y objetivos institucionales mientras que alrededor del 24 % (23,6 %; 13 personas) consideró que Sí. También en ambos casos los intervalos de confianza fueron estrechos lo cual habla a favor de una precisión de las estimaciones; entonces, se afirma, que con un 95 % de confianza el verdadero valor del porcentaje de los que consideran la categoría de No está entre los valores de 64,23 % y 88,50 %, en tanto para los de la categoría Sí están entre 11,50 % y 35,77 %.

En cuanto a la pregunta acerca de si se considera necesario realizar cambios en los procesos administrativos de la cooperativa, el mayor porcentaje respondió Sí (40 casos, 72,7 %; IC 95 %: límite inferior= 60,05 % y límite superior= 85,41 %). El menor porcentaje respondió No (15 casos, 27,3 %; IC 95 %: límite inferior= 14,59 % y límite superior= 39,95 %). Puede verse claramente que ambos intervalos fueron estrechos por lo que las estimaciones fueron precisas.

Hubo 35 encuestados (alrededor del 64 %) que manifestaron que Sí conocen acerca de la administración de los recursos de la cooperativa, mientras que 20 respondieron que No conocen (alrededor del 36 %). Las estimaciones fueron precisas como puede verse en la amplitud baja de los intervalos de confianza para ambas categorías.

Tabla 1. Distribución de encuestados según gestión en la cooperativa.

Aspectos sobre gestión		No.	%	Intervalo de confianza al 95%	
				Límite inferior	Límite superior
Usted considera que la gestión de la gerencia es	Muy buena	39	70,9	58,00	83,82
	Buena	16	29,1	16,18	42,00
Considera usted que la gestión administrativa está orientada y vinculada con las metas y objetivos institucionales	Sí	13	23,6	11,50	35,77
	No	42	76,4	64,23	88,50
Considera usted necesario realizar cambios en los procesos administrativos de la cooperativa	Sí	40	72,7	60,05	85,41
	No	15	27,3	14,59	39,95
Conoce cómo se administran los recursos administrativos y financieros de la cooperativa	Sí	35	63,6	50,01	77,26
	No	20	36,4	22,74	49,99

Alrededor del 81 % de los encuestados (45 personas) consideró necesario evaluar la calidad de servicio que actualmente presta la cooperativa mientras que solo aproximadamente el 18 % dijo que no era necesario.

La tabla 2 muestra la distribución de encuestados según aspectos internos de la cooperativa. En ella se aprecia que al indagar acerca de si el encuestado Conoce la existencia de un plan de mantenimiento y renovación para las unidades de transporte el mayor porcentaje correspondió a la categoría de Desconoce (30 personas, 54,5 %) mientras que hubo 16 personas (29,1 %) que dijeron que Sí. Solo 9 encuestados (16,4 %) dijo que no conoce la existencia de un plan de ese tipo. Todos los intervalos calculados fueron estrechos lo que habla en favor de unas estimaciones precisas de los porcentajes de las tres categorías exploradas en esta pregunta.

Al explorar acerca de los conocimientos sobre las normas y procedimientos legales y reglamentarios que existen en la cooperativa el mayor porcentaje de respuestas fue en la categoría de No (69,1 %, para 38 encuestados) mientras que alrededor del 31 % correspondió a la categoría de Sí (30,9 %, para 17 encuestados). En esta ocasión igualmente las estimaciones fueron precisas al obtenerse valores estrechos de los intervalos de confianza para ambas categorías.

Cerca del 64 % de los encuestados (35 casos) manifestaron que no conocen sobre un presupuesto dentro de la cooperativa mientras que alrededor del 36 % mencionaron que sí conocen que la cooperativa cuenta con un presupuesto para el desarrollo de sus actividades. Los intervalos calculados fueron estrechos lo cual habló en favor de la precisión de las estimaciones para los porcentajes calculados.

Tabla 2. Distribución de encuestados según aspectos internos de la cooperativa.

Aspectos internos		No.	%	Intervalo de confianza al 95%	
				Límite inferior	Límite superior
Conoce si existe un plan de mantenimiento y renovación para las unidades de transporte	Sí	16	29,1	16,18	42,00
	No	9	16,4	5,69	27,01
	Desconoce	30	54,5	40,48	68,61
Conoce sobre las normas y procedimientos legales y reglamentarios que existe en la cooperativa	Sí	17	30,9	17,79	44,03
	No	38	69,1	55,97	82,21
Conoce si la cooperativa cuenta con un presupuesto para el desarrollo de sus actividades	Sí	20	36,4	22,74	49,99
	No	35	63,6	50,01	77,26

Sobre las capacitaciones en la cooperativa puede observarse en la tabla 3 que la mayoría de los encuestados refirieron que no se recibe capacitaciones (81,8 %, 45 personas). Menos del 20 % dijo que sí reciben capacitaciones. Las estimaciones de esos porcentajes fueron precisas ya que los intervalos calculados no fueron amplios.

Cuando se indagó en los conocimientos de los encuestados acerca de si se cuenta con un plan de capacitaciones para los socios sobre normas y procedimientos para una adecuada atención al usuario del transporte el 100 % de ellos respondió que no.

Tabla 3. Distribución de encuestados según conocimientos acerca de capacitaciones en la cooperativa.

Capacitaciones		No.	%	Intervalo de confianza al 95%	
				Límite inferior	Límite superior
El personal administrativo recibe capacitaciones permanentes	Sí	10	18,2	7,08	29,28
	No	45	81,8	70,72	92,92
Conoce si se cuenta con un plan de capacitaciones para los socios sobre normas y procedimientos para una adecuada atención al usuario del transporte	Sí	0	0	-	-
	No	55	100	-	-

Otros indicadores de eficacia y eficiencia fueron explorados, constatándose brechas desfavorables en cuanto al mantenimiento vehicular, las capacitaciones, el cumplimiento de los objetivos operacionales, entre otros.

Discusión.

Cada día se abre paso con mayor intensidad, como área de estudios, la gestión empresarial en cooperativas de transporte en Ecuador. Añazco (2012) establece mecanismos de control interno administrativo y financiero para la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales TAC, con el objetivo de delinear lineamientos, mecanismos y procedimientos que a nivel organizacional normen y garanticen una evaluación permanente de sus procesos.

En tanto, Villamarín (2007) implementó la Administración por Procesos mediante herramientas administrativas como la Planificación Estratégica, el diagrama de Ishikawa, el Diagnóstico Situacional, el Flujo Diagramación, la Hoja Iso, la Hoja de Mejoramiento y la Cadena de Valor en la Cooperativa de Taxis “El Batán” de Quito.

Díaz (2014) propuso el diseño de un modelo de gestión administrativa para los accionistas de la Compañía de Transporte 27 de Mayo, como respuesta a la problemática de una deficiente gestión empresarial, con el objetivo de desarrollar la eficiencia y eficacia laboral de los socios para

optimizar la gestión administrativa de la entidad y conseguir de este modo la mejora general de la empresa.

La investigación realizada por Trujillo (2014) permitió establecer las políticas y procedimientos implementados en las actividades de la Cooperativa de Taxis Terminal Terrestre, a través de un Modelo de Gestión Estratégico adaptable a cualquier entidad, cooperativa u organización, dado el contexto de que la cooperativa de taxis requiere una directriz para mejorar su actual gestión administrativa.

Por su parte, Medina (2015) aplicó la propuesta planteada que persigue la implementación de Políticas de Control Contable y Tributario para la Cooperativa de Transporte Puruhá.

CONCLUSIONES.

En la Cooperativa de Transporte de Carga en Camionetas “Darío Guevara” del cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua, no se dominan los beneficios que ofrece una auditoria de gestión, así como la importancia de la estructuración de las acciones en la cooperativa, situación que entorpece el conocimiento del grado de eficiencia en la gestión y cumplimiento de metas y objetivos trazados.

Al no ejecutarse una evaluación de la calidad del servicio que brinda la cooperativa, no se puede dilucidar si el cliente se encuentra satisfecho con el servicio prestado, lo cual estimula una inadecuada rentabilidad para los socios.

La cooperativa no ha establecido con precisión la gestión del presupuesto para ejecutar sus actividades, o sea, no se planifica según los recursos que posee, lo que imposibilita la consecución de sus metas y su correcto funcionamiento.

La escasa capacitación imposibilita que los miembros de la cooperativa efectúen sus actividades de forma adecuada en relación con la atención al usuario.

Por ello se recomienda lo siguiente:

- Ejecutar una auditoría de gestión con el objetivo de medir el nivel de cumplimiento de metas y objetivos, que facilite, además, la evaluación de la eficiencia y eficacia en la gestión y calidad en el servicio que brinda la entidad.
- Efectuar un seguimiento al cumplimiento de las metas institucionales a través del empleo de indicadores en la estructuración de la auditoría de gestión, ya que facilitará alcanzar mejoras en la gestión administrativa de la empresa.
- Estructurar un área de atención al público que facilite a sus clientes la presentación de quejas o reclamos en cuanto a la calidad del propio servicio, y de esta manera, conseguir un mejoramiento de la calidad del servicio prestado por la cooperativa.
- Planear capacitaciones para el área administrativa y socios de la cooperativa, que permitan la adquisición de conocimientos para una efectiva atención al cliente y empleo de las normativas vigentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Añazco, M. F. (2012). Procedimientos de control interno administrativo y financiero para la Cooperativa de Transportes Asociados Cantonales “TAC” (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
2. Armas, G. R. (2008). Auditoría de gestión, Conceptos y métodos. La Habana: Editorial Universitaria Félix Varela.
3. Blanco, L. Y. (2012). Auditoría Integral. Normas y procedimientos. Bogotá: Ecoe Ediciones.
4. de Armas, R., & Malagón, M. C. (2010). Auditoría de gestión: conceptos y métodos. Editorial Félix Varela.
5. Díaz, A. A. (2014). Modelo de gestión administrativa para los accionistas de la CIA de Transporte 27 de Mayo de la ciudad de Babahoyo (tesis de licenciatura). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.

6. Fajardo, J., Yela, R. y Sandoval, M. (2017). La auditoría de la gestión administrativa. Experiencia en la cooperativa de transporte Zaracay. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. 1(1). Recuperado de:
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/cooperativa-zaracay.html>
7. Medina, A. L. (2015). Evaluación al proceso contable y cumplimiento tributario en la Cooperativa de Transporte Puruhá de la ciudad de Riobamba en el período 2012 para verificar la veracidad de la información (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
8. Santamaría, R. V. (2014). La gestión financiera y su incidencia en el plan operativo anual de la Cooperativa de Transportes Pesados en Volquetas Victoria de Tungurahua del cantón Ambato en el año 2013 (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
9. Solís, D. A. (2014). El control interno contable y su incidencia en la información financiera de la Cooperativa de Transportes Tungurahua (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
10. Trujillo, R. D. (2014). Modelo de gestión estratégica para lograr una administración eficiente en la Cooperativa de Taxis y Camionetas Terminal Terrestre de la ciudad de Tena, provincia de Napo (tesis de licenciatura). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador.
11. Velásquez, N. M. (2012). Guía didáctica Auditoría de gestión I. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
12. Villacís, L. F. (2011). Desempeño del personal y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte y Turismo BAÑOS en el año 2010 (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
13. Villamarín, M. J. (2007). Fortalecimiento de la Cooperativa de Taxis “El Batán” a través de la gestión administrativa por procesos (tesis de licenciatura). Escuela Politécnica del Ejército, Sangolquí, Ecuador.

14. Zúñiga, C. L. (2012). Auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Pesado “CITAL” de la ciudad de Loja, periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2011 (tesis de grado). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

BIBIOGRAFÍA.

1. Arcos, J. K. (2017). La gestión empresarial y la efectividad en la cooperativa de transporte de carga en camionetas Darío Guevara del cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua [tesis de licenciatura]. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ambato, Ecuador.
2. López Alba, L. (2012). Sistema Integrado para la Gestión Empresarial (SIGE). Dirigido a MIPYMES. Revista Espacios, 33, 1, 4. Recuperado de:
<http://www.revistaespacios.com/a12v33n01/123301121.html>
3. Mora, L.A. (2014). Lógica de transporte y distribución de carga. Bogotá, Colombia: ECOE ediciones.

DATOS DE LOS AUTORES.

1. Adriana Estévez Bonilla. Doctora en Contabilidad y Auditoría, y Máster en Auditoría Integral. Docente de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Tungurahua, Ecuador. Correo electrónico:

ua.adrianaestevez@uniandes.edu.ec

2. Norma Eulalia Barona López. Licenciada en Contabilidad y Auditoría, y Máster en Dirección de Empresas. Docente de la carrera de Contabilidad de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Tungurahua, Ecuador. Correo electrónico: ua.eulaliavarona@uniandes.edu.ec

3. María Teresa Espinosa Jaramillo. Ingeniera en Ciencias Administrativas y Máster en Auditoría Integral. Docente de la carrera de Contabilidad de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Tungurahua, Ecuador. Correo electrónico: ua.teresaespinosa@uniandes.edu.ec

4. **Johanna Arcos Cueva.** Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Graduado de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) Tungurahua, Ecuador.

RECIBIDO: 10 de octubre del 2018.

APROBADO: 1 de noviembre del 2018.