



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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TÍTULO:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA,
PERÍODO 2017

AUTORA:

ELIANA CAROLINA PAGUAY QUISHPE

TUTOR:

MGS. MARCO MORENO

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Proyecto de Investigación de título “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA, PERÍODO 2017”, presentado por: Eliana Carolina Paguay Quishpe y dirigida por: Mgs. Marco Moreno.

Miembros del Tribunal de Grado

Mgs. Marco Moreno
TUTOR

10
NOTA


FIRMA

Mgs. Jhonny Coronel
MIEMBRO 1

10
NOTA


FIRMA

Mgs. Edgar Rodríguez
MIEMBRO 2

10
NOTA


FIRMA

NOTA 10 SOBRE 10

INFORME DEL TUTOR

Yo, Marco Moreno, en mi calidad de Tutor y luego de haber revisado el desarrollo del proyecto de investigación elaborado por la Srta. Eliana Carolina Paguay Quishpe con CI. 0603584939, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; tengo a bien informar que el trabajo “**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA, PERÍODO 2017**”, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser evaluada por el tribunal designado y expuesta al público.

Riobamba, octubre del 2018

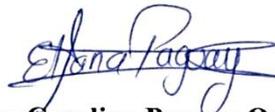
Atentamente,



Mgs. Marco Moreno
TUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Las ideas, contenido y expresiones del presente proyecto de investigación, corresponden exclusivamente a: ELIANA CAROLINA PAGUAY QUISHPE y Mgs. MARCO MORENO, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Eliana Carolina Paguay Quishpe

C.I 060358493-9

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está dedicado a Dios por la fuerza que me ha dado para seguir adelante a pesar de los obstáculos presentados y permitirme cumplir con su bendición cada sueño y meta durante mi proceso académico-profesional.

Mi gratitud eterna a mis padres Sonia Quishpe y Miguel Paguay por ser el motor de mi vida, apoyo incondicional y mis mejores amigos ya que me dieron la oportunidad de seguir una carrera profesional, gracias a su entrega llena de valores y principios sobre todo por estar conmigo en las buenas y malas brindándome su amor incondicional.

A mi hermano Xavier quien a pesar de ser el más pequeño de mi familia siempre tuvo una palabra dulce y una sonrisa para mis momentos difíciles.

A toda mi familia y amigos quienes siempre confiaron y me brindaron sus palabras de aliento para cumplir esta meta.

Eliana Carolina Paguay Quishpe

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a nuestro padre celestial por haberme permitido con mucha paciencia y amor desarrollar este proyecto basado en lo aprendido en las aulas, a su vez dar las gracias por cada paso que me permitió dar y enseñarme lecciones de vida que me formaron como persona.

Un agradecimiento eterno a todo el personal que conforman la Cooperativa de Transporte Riobamba quienes con su apoyo moral y profesional se logró lo requerido para mi titulación

A la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas para continuar mis estudios de nivel superior y en especial al Master. - Marco Moreno por ser mi guía, apoyo tanto profesional y humano quien con su dedicación y tiempo supo guiarme para cumplir una de mis metas más deseadas.

A mis padres y hermano por ser el pilar fundamental de este reto que Dios me puso y lo culmino con éxito y satisfacción.

Eliana Carolina Paguay Quishpe

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	ii
INFORME DEL TUTOR	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
1 MARCO REFERENCIAL	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2 OBJETIVOS	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Específicos	3
1.3 HIPÓTESIS	3
CAPITULO II.....	3
2 MARCO TEORICO	3
2.1 ESTADO DEL ARTE	3
2.2 UNIDAD I: Generalidades de la Cooperativa de Transporte Riobamba	4
2.2.1 Antecedentes.....	4
2.2.2 Misión	5
2.2.3 Visión.....	5
2.2.4 Estructura orgánica de la Cooperativa de Transporte Riobamba	5
2.3 UNIDAD II: Conceptualizaciones.....	6
2.3.1 La Auditoría de Gestión.....	6
2.3.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	6
2.3.3 Las cuatro “E” de la Auditoría de Gestión	6
2.3.4 Indicadores en Auditoría de Gestión	7
2.3.5 Riesgos de Auditoría de Gestión	7
2.3.6 Fases de Auditoría de Gestión	7
2.3.7 Papeles de Trabajo	8

2.3.8	Control Interno.....	8
2.3.9	Procesos Administrativos	9
CAPITULO III.....		9
3	MARCO METODOLÓGICO	9
3.1	Método.....	9
3.1.1	Método deductivo	9
3.2	Tipo de investigación.....	9
3.2.1	Documental.....	9
3.2.2	Campo.....	9
3.3	Nivel de Investigación	9
3.3.1	Descriptiva.....	9
3.4	Diseño de la Investigación.....	10
3.4.1	No Experimental.....	10
3.5	Enfoque de la Investigación.....	10
3.5.1	Cualitativo.....	10
3.6	Población y muestra.....	10
3.6.1	Población	10
3.6.2	Muestra	11
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	11
3.7.1	Técnicas	11
3.7.2	Instrumentos	12
CAPITULO IV		12
4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	12
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
6	BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA.....	31
6.1	Bibliografía.....	31
6.2	Linkografía	31
7	ANEXOS	32

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.- Programa de Auditoría Fase II	16
Cuadro 2.- Control Interno por Componente: Dirección.....	17
Cuadro 3.- Control Interno por Componente: Gerencia	18
Cuadro 4.- Control Interno por Componente: Contabilidad.....	19
Cuadro 5.- Indicador de Eficiencia.....	23
Cuadro 6.- Indicador de Eficacia	24
Cuadro 7.- Indicador de Economía.....	25
Cuadro 8.- Indicador de Ética.....	26
Cuadro 9.- Conclusiones y Recomendaciones	30
Cuadro 10.- Programa de Auditoría Fase I.....	31
Cuadro 11.- Programa de Auditoría Fase IV	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población Recursos Humanos.....	10
Tabla 2. Población Documental	10
Tabla 3.- Matriz de Riesgo: Dirección	20
Tabla 4.- Matriz del Riesgo: Gerencia	21
Tabla 5.- Matriz del Riesgo: Contabilidad.....	22
Tabla 6.- Distribución del tiempo	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. -Estructura Orgánica Coop. Transporte Riobamba.....	5
Gráfico 2. -Estructura Orgánica Coop. Transporte Riobamba.....	44

RESUMEN

El presente trabajo de investigación con el tema “**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA, PERÍODO 2017**” se realizó con el objetivo de mejorar los procesos administrativos a través del uso de herramientas y técnicas propias de la Auditoría.

El proyecto de investigación se desarrolló en cuatro capítulos distribuidos de la siguiente manera:

CAPITULO I: Se encuentra el Marco Referencial, el mismo que comprende el planteamiento del problema, objetivo general tanto como específicos e hipótesis.

CAPITULO II: En este capítulo hace referencia al Marco Teórico el cual comprende, el estado del arte, generalidades de la Cooperativa de Transporte Riobamba y dos unidades relacionadas con el tema de investigación.

CAPITULO III: Se desarrolló el Marco Metodológico el cual detalla métodos utilizados para realizar la investigación, así como instrumentos y técnicas que se aplicaron para la obtención de información.

CAPITULO IV: Finalmente abarca la ejecución de la Auditoría de Gestión donde se reflejan los procedimientos realizados para determinar resultados.

Culminando con las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los hallazgos de Auditoría.

PALABRAS CLAVE: Auditoría, Cooperativa, Gestión, Transporte

ABSTRACT

The present investigation work with the theme “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA, PERÍODO 2017” was made with the objective of improving the administrative processes through the use of tools and techniques of the Audit. The research project was developed in four chapters distributed as follows:

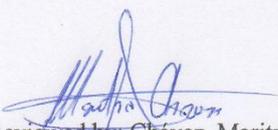
CHAPTER I: In this chapter refers The Reference Framework, which includes the approach of the problem, general and specific objective and hypotheses.

CHAPTER II: In this chapter refers to the Theoretical Framework which includes the state of the art, generalities of the Riobamba Transport Cooperative and two units related to the research topic.

CHAPTER III: It was developed the Methodological Framework which details the methods used to carry out the research, and also instruments and techniques that were applied to obtain information.

CHAPTER IV: In this last chapter includes the execution of the Management Audit where the procedures performing in order to determine results are reflected. Finally with the conclusions and recommendations according to the findings of Audit.

KEYWORDS: Audit, Cooperative, Management, transportation


Reviewed by: Chávez, Maritza
Language Center Teacher



INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Auditoría ayuda a las empresas a controlar, evaluar y verificar la información tanto administrativa como financiera, esta puede ser una evaluación total o parcial de la organización, cuya finalidad es lograr un mejor desempeño de las operaciones y funciones.

La ejecución de la Auditoría de Gestión permitirá obtener y evaluar objetivamente, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes, que aportarán datos específicos para que la institución consolide un mejoramiento continuo.

La Cooperativa de Transporte Riobamba, es una entidad de Transporte Interprovincial, que además brinda el servicio de encomiendas, formando parte del Sistema Nacional de Transportación el cual se fundamenta bajo lineamientos de: servicio, respeto y amabilidad a la colectividad.

De ahí que como toda empresa que busca trabajar, con la finalidad de mejorar sus procesos la presente investigación constituye una herramienta valiosa ya que se aplicará y ejecutará las fases de la Auditoría permitiendo verificar el manejo de los procesos administrativos, determinando así la situación actual de la empresa, para de esta manera llegar a conclusiones y emitir recomendaciones que sirvan para cumplir con el desempeño de metas y objetivos.

También servirá como referente para nuevas investigaciones y como fuente de consulta.

CAPITULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Transporte Riobamba está ubicada en el cantón Riobamba provincia de Chimborazo, creada el 3 de marzo de 1962 siendo una institución de carácter privada, pero rigiéndose a leyes, reglamentos y estatutos de carácter público, su principal objetivo es brindar servicios de transporte a nivel interprovincial.

Uno de los principales problemas de la cooperativa, es que el reglamento interno no se encuentra actualizado, debido al desconocimiento de las nuevas reformas en el Sistema Nacional de Transporte, sin embargo, este reglamento esta en vigencia hasta que se realicen los cambios en base a las necesidades actuales.

La falta de un sistema contable y de facturación actualizado, ha provocado el no tener información oportuna al momento de emitir informes económicos mensuales por parte de la gerencia.

Además, las pocas capacitaciones al personal de la cooperativa, han ocasionado que las actividades se realicen en base a las necesidades diarias y no a lo planificado, incumpliendo con las Normas de Control Interno y el Reglamento de la Institución.

También la Cooperativa de Transporte Riobamba no cuenta con una página web que le permita conocer y emitir sugerencias por parte de sus usuarios, para la toma de decisiones y soluciones de problemas.

El pago impuntual por parte de los socios en la cancelación de: cuotas administrativas, bienes, sanciones es un problema relevante lo que ocasiona recaudaciones mensuales demoradas y ausencia en la liquidez del efectivo.

De ahí que este tipo de Auditoría planteada en la investigación es de gran importancia ya que de esta forma ayudara a los directivos a mejorar los procesos y definir parámetros viables, acorde con la actual estructura administrativa de la cooperativa.

Con lo antes señalado, se plantea la pregunta de investigación:

¿Cómo la Auditoría de Gestión permitirá mejorar los procesos Administrativos en la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión para determinar el nivel de eficiencia en los procesos administrativos a la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017.

1.2.2 Específicos

- ✚ Evaluar el control interno mediante la aplicación de indicadores a la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017.
- ✚ Aplicar las fases de la Auditoría de Gestión, así como normas, principios, procedimientos y técnicas, para la determinación del grado de eficiencia de las actividades desarrolladas en la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017.

1.3 HIPÓTESIS

La ejecución de la Auditoría de Gestión permitirá determinar el nivel de eficiencia en los procesos administrativos en la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017.

CAPITULO II

2 MARCO TEORICO

2.1 ESTADO DEL ARTE

El estado del arte sirve para que el investigador asuma lo que está hecho y lo que falta por hacer por tal motivo se observa las siguientes investigaciones bibliográficas, según

Cano, L. (2015, pág. 158), en su investigación denominada: Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Río San Pablo”, ubicada en el Cantón la Maná, Provincia de Cotopaxi, al período 01 de enero al 31 de diciembre 2012, expresa que:

El personal de la Cooperativa de Transporte “Río San Pablo” realiza múltiples funciones, en razón de que no cuentan con un manual donde se especifiquen las

actividades, a su vez no son aplicados manuales de sistemas ni procedimientos contables, además no existe control sobre la entrada de dinero a la entidad.

De igual forma para Contero, M. (2015, pág. 114), en su trabajo de titulación: Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Transporte Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el período enero-diciembre 2013, manifiesta que:

No cuenta con un código de ética, los empleados de la Cooperativa de Transporte Riobamba, no han recibido capacitaciones para poder medir su capacidad, el ingreso de empleados es inadecuado ya que no se respeta por completo los concursos de méritos y oposición, no permite determinar el nivel de competencias, habilidades y destrezas del aspirante.

Finalmente (Chicaiza, 2017, pág. 79), en su proyecto de investigación: Gestión Administrativa y Financiera a la efectividad en el servicio de la Cooperativa de Transportes Baños, en el período enero-diciembre 2017, concluye:

Existen debilidades en la gestión de la entidad, las cuales se han determinado en los hallazgos del proceso de la auditoría de gestión se encontraron debilidades de control, básicamente en el uso de los recursos, así como en la prestación del servicio.

En base al contexto anterior la Auditoría permite, indagar hechos reales con el fin de dar un tratamiento a los mismos, esto motivo a que en la Cooperativa de Transporte Riobamba, se realice una Auditoría de Gestión para la observación de los procesos administrativos dentro del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

2.2 UNIDAD I: Generalidades de la Cooperativa de Transporte Riobamba

Según (CTR, 2014, págs. 5-6) manifiesta en su reglamento interno:

2.2.1 Antecedentes

La Cooperativa de Transporte Riobamba, fue creada el 3 de marzo de 1962, mediante acuerdo ministerial N.- 3499 por un grupo de transportistas de la provincia de Chimborazo de las parroquias de Penipe, Bayushig, Matus, El Altar, Puela, posteriormente apertura su servicio hacia la ciudad de Baños y así la prestación de

servicio de transporte interprovincial a ciudades como Riobamba, Quito, Santo Domingo, Puyo, Tena y Macas, con unidades nuevas.

2.2.2 Misión

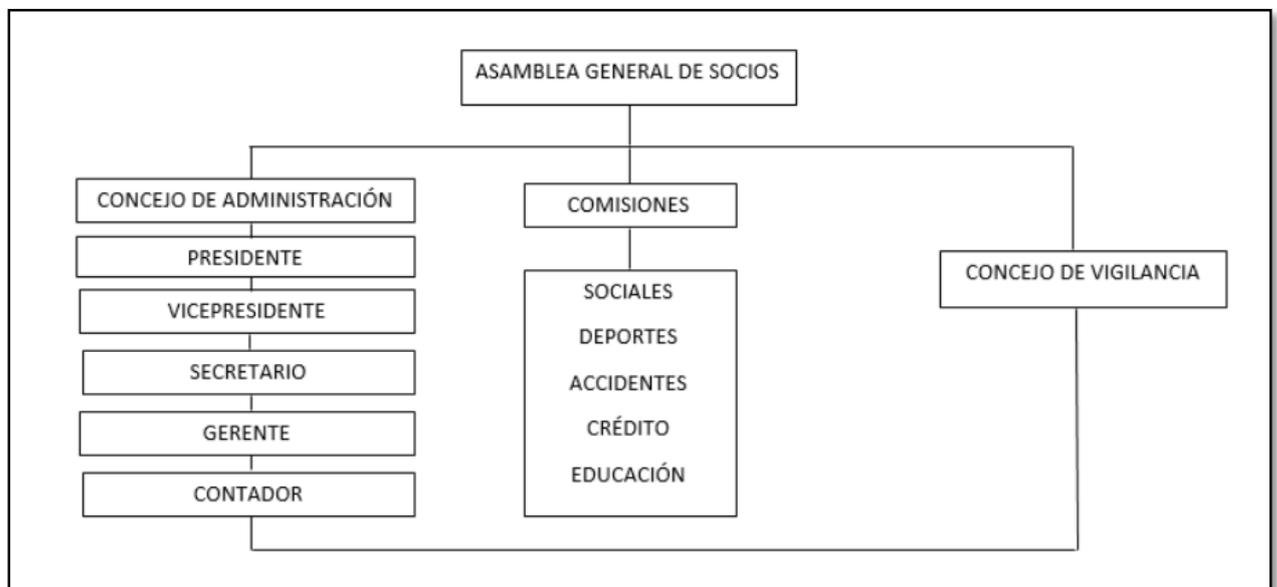
La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba, es una institución dedicada al transporte interprovincial de pasajeros y encomiendas hacia las ciudades de Riobamba Quito, Sto. Domingo de los Tsáchilas, Guayaquil, Milagro, Baños, Puyo, Tena, Macas, con modernas y cómodas unidades.

2.2.3 Visión

Para el año 2018, la Cooperativa de Transporte Riobamba será una institución solida producto de la fusión con otras operadoras, aplicando un plan estratégico de servicio a la comunidad hacia las distintitas ciudades del país, con modernas unidades, cumpliendo con las leyes de tránsito y seguridad vial.

2.2.4 Estructura orgánica de la Cooperativa de Transporte Riobamba

Gráfico 1.-Estructura Orgánica Coop. Transporte Riobamba



Fuente. – Cooperativa de Transporte Riobamba,2018

Elaborado por. – Departamento Dirección

2.3 UNIDAD II: Conceptualizaciones

2.3.1 La Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento, ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización (Duran, 1996, pág. 2).

2.3.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Según el Manual de Auditoría de Gestión (Estado C. G., 2002, pág. 28) indica que los principales objetivos son:

- Comprobar la presencia de objetivos y planes coherentes apegados a la realidad
- Comprobar el establecimiento de políticas adecuadas y su consecución
- Confirmar la aplicación de procedimientos o métodos apropiados de ejecución

2.3.3 Las cuatro “E” de la Auditoría de Gestión

2.3.3.1 Economía

“La economía es un estudio de los hombres tal como viven, actúan y piensan en los asuntos ordinarios de la vida” (Rossetti, 2002, pág. 21).

2.3.3.2 Eficiencia

“Utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. Se refiere a la relación entre los insumos consumidos y los productos obtenidos” (Maldonado, 2011, pág. 26).

2.3.3.3 Eficacia

"Actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa, por lo cual también se conoce como eficacia directiva” (Andrade, 2005, pág. 253).

2.3.3.4 Ética

“Conjunto de principios o valores morales, aunque sean explícitos o no. Los filósofos, organizaciones religiosas y otros grupos han definido de diferentes formas los conjuntos ideales de principios o valores” (Arens, 2007, pág. 74).

2.3.4 Indicadores en Auditoría de Gestión

“Abarca el conjunto de variables cualitativas y cuantitativas interrelacionadas, que permiten analizar y estudiar la situación actual, respecto a objetivos y metas establecidas” (Pozo, 2013, pág. 10).

2.3.5 Riesgos de Auditoría de Gestión

Al ejecutarse la Auditoría de Gestión, para no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto, deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa. En este tipo de auditoría debemos tener en cuenta también los tres componentes de riesgo (Maldonado, 2006, págs. 59-60).

-  Riesgo Inherente
-  Riesgo de Control
-  Riesgo de Detección

2.3.6 Fases de Auditoría de Gestión

Considerando el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (Estado C. G., 2009, págs. 2-52) determina que la auditoría se realizara en cuatro fases, las cuales detallan continuación:

Fase I: Conocimiento Preliminar. – En esta fase se obtiene un conocimiento general de la entidad enfocado principalmente en el objetivo, la actividad a la que se dedica, la cantidad de personal que labora el tamaño o magnitud, para mediante ese conocimiento poder planificar los tiempos y personal para la realización de la auditoría de gestión teniendo presupuestado tanto el tiempo como el costo que se invertirá.

Fase II: Planificación. – Es la forma de establecer los pasos y procedimientos a seguir para el desarrollo de la auditoría. La planificación se realiza planteándose objetivos

específicos y buscando desarrollarlos mediante la aplicación de indicadores y otros parámetros ya sea establecido por la entidad o por algún organismo de control o los de aplicación y desarrollo del auditor.

Fase III: Ejecución. – Es donde se realizan las actividades es decir se desarrolla el trabajo de la auditoría, ya que se realiza la aplicación de los programas para poder obtener evidencia suficiente y competente para detectar la desviación, esto se obtiene mediante la aplicación de distintos procedimientos determinados en cada programa de auditoría, para luego de obtener dichos resultados poder emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Fase IV: Comunicación de resultados. – En esta fase se procede a la elaboración del informe, en donde el equipo de auditoría comunica a los funcionarios de la entidad auditada los resultados obtenidos durante todo el proceso de ejecución de la auditoría.

2.3.7 Papeles de Trabajo

“Instrumentos que utiliza el auditor como respaldo del trabajo realizado, los mismos que son de diferente naturaleza unos son hechos en su totalidad por el auditor como son sus anotaciones y otros solicitados a terceros como son las cartas confirmación” (Franklin, 2007, pág. 88).

2.3.8 Control Interno

“Proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos” (Estado C. G., 2009, pág. 3).

La Contraloría General del Estado reconoce 5 componentes que son:

-  Ambiente de control
-  Evaluación de riesgos
-  Actividades de control
-  Información y comunicación
-  Seguimiento

2.3.9 Procesos Administrativos

“Herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales” (Hurtado, 2008, pág. 47).

CAPITULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Método

3.1.1 Método deductivo

“Consiste en emitir una hipótesis acerca de las posibles soluciones que se dan en el problema planteado y en comprobar con los datos disponibles” (Cegarra, 2011, pág. 41). Bajo este concepto se realizó una evaluación global de la Cooperativa de Transporte Riobamba sobre los procesos administrativos, conjuntamente con las actividades que se realizan.

3.2 Tipo de investigación

3.2.1 Documental

“Es la investigación que se apoya en fuentes de carácter documental, atreves de la consulta en libros, artículos de revistas o periódicos, tesis, archivos” (Tamayo, 2008, pág. 23). En base a este conocimiento se revisó los documentos de la cooperativa e ideas plasmadas en libros mismos que sustentaron información para su análisis.

3.2.2 Campo

Este tipo de investigación permitió obtener información directamente de la Cooperativa de Transporte Riobamba, en base a las visitas ínsito realizadas como fuente de investigación directa, ayudando a identificar actividades y funciones.

3.3 Nivel de Investigación

3.3.1 Descriptiva

Esta investigación ayudó a la descripción de las actividades y procesos más relevantes de la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017.

3.4 Diseño de la Investigación

3.4.1 No Experimental

La investigación fue no experimental ya que durante el proceso de investigación “no se manipulo las variables que se observaron, se conservó su contexto natural para analizarlos” (Tamayo, 2008, pág. 26); indagándose procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Riobamba plasmándose tal cual se presentan.

3.5 Enfoque de la Investigación

3.5.1 Cualitativo

Se aplicó el enfoque cualitativo ya que dentro de la investigación se pretende obtener una explicación real vista desde una perspectiva externa y objetiva.

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

Dentro de la población involucrada en el proceso de la investigación tenemos: Población Recursos Humanos (Ver tabla 1) Población Documental (Ver tabla 2).

Tabla 1. Población Recursos Humanos

POBLACIÓN RECURSOS HUMANOS	NÚMERO
Personal Administrativo	3
Personal Operativo	32
Socios	49
TOTAL	93

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba,2018 documental

Elaborado por: Eliana Paguay

POBLACIÓN DOCUMENTAL	NÚMERO
Libro de actas asamblea general	1
<i>Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba, 2018</i>	1
<i>Elaborado por: Eliana Paguay</i>	1
Libro de actas comisión accidentes	1
Estado de pérdidas y ganancias, año 2017	1
Balance general, año 2017	1
Balance de comprobación, año 2017	1
Estados de cuenta, año 2017	2
TOTAL	9

3.6.2 Muestra

La muestra se define como "una proporción de la población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa de la población" (Tamayo, 2008, pág. 104). Por lo cual, para la presente investigación, debido a que el número total de la población es reducido, la recolección de datos se efectuó a todos los elementos del universo sometidos a evaluación.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de información se empleó las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos.

3.7.1 Técnicas

- **Observación.** – Tuvo la finalidad de observar y describir los procesos realizados por parte de los funcionarios de la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017. "Es una técnica de la investigación cualitativa que nos permite recoger información de lo percibido por nuestros sentidos" (Tamayo, 2008, pág. 47).
- **Entrevista.** – Se aplicó a los directivos y empleados al inicio de la investigación para poder obtener información del funcionamiento de la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017, para el estudio de nuestra investigación.
- **Encuesta.** – Se utilizó un cuestionario aplicada a las áreas más relevantes de la Cooperativa de Transporte Riobamba, con la finalidad de obtener información que nos sirva de base para nuestra investigación.

3.7.2 Instrumentos

- **Guía de entrevista.** - Por medio de este instrumento se obtuvo información general de la Cooperativa (Ver Anexo 7)
- **Cuestionario.** - Este instrumento permitió obtener información relevante sobre cada uno de los procesos y actividades que se realizan en la Cooperativa, también ayudó a identificar al personal, su cargo y funciones, permitiendo conocer detalladamente todo lo referente su constitución y base legal. (Ver Cuadro 2)
- **Guía de observación.** - Sirvió para dar veracidad a la información verbal obtenida por parte del personal de la cooperativa. (Ver Anexo 6)

Técnicas para el procesamiento e interpretación de datos

Para procesar e interpretar la información recolectada se utilizaron gráficos y análisis de cuadros de tablas.

CAPITULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La Auditoría de Gestión a los procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017, se realizó para determinar el nivel de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos con los que cuenta, así como evaluar el cumplimiento de metas y objetivos.

La Auditoria de Gestión se desarrolló en cuatro fases:

- I. Conocimiento preliminar
- II. Planificación
- III. Ejecución
- IV. Comunicación de resultados

Los componentes sujetos a estudio fueron:

1. Dirección
2. Gerencia
3. Contabilidad



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
REPORTE DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR
FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR

RCP 1/2

Riobamba, 16 de mayo del 2018

Oficio N° AG-COOPR-003-2018

Lic.- Iván Carrasco

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA

De mi consideración

Hemos efectuado el conocimiento preliminar y daremos a conocer los resultados de esta fase en la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Transporte Riobamba, ubicado en la parroquia Veloz, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo por el período 2017.

Consecuencia del examen aplicado las conclusiones y recomendaciones están contempladas en los respectivos comentarios que se presentan en el reporte de conocimiento preliminar.

Atentamente,

Eliana C Paguay Q

AUDITORA JEFE DE EQUIPO



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
REPORTE DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR
FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

RCP 2/2

A continuación, se presenta lo encontrado en la ejecución del programa de conocimiento preliminar:

CONCLUSIÓN

En la Cooperativa de Transporte Riobamba se procedió a la ejecución del programa de conocimiento preliminar en el cual se puede determinar que la cooperativa cuenta con lo establecido por la SEPS, existiendo algunas observaciones en esta fase como:

- ✚ Visión y misión no se encuentran socializada a sus empleados ni socios.
- ✚ La cooperativa no cuenta con un sistema contable para ejecutar sus operaciones de manera eficiente.

RECOMENDACIÓN

Dar a conocer a los empleados de la Cooperativa de Transporte Riobamba, su misión y visión institucional para de esta manera cumplir objetivos, ya que al conocer cuáles fueron los motivos de su creación y donde quieren llegar al futuro ayudara a que los miembros de la cooperativa cumplan lo planteado.

Implementar un sistema contable para disminuir el riesgo financiero realizando sus operaciones de manera segura y contando con los respaldos respectivos para su presentación.

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 01/05/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 02/05/2018



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
PROGRAMA DE AUDITORÍA
FASE II.-PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

PA 1/1

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2017

Objetivo: Elaborar herramientas a utilizar en la Ejecución de la Auditoria de Gestión

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Apliqué los cuestionarios y evalué el control interno de la entidad	CCI	ECPQ	04/05/2018
2	Califique el nivel de confianza y riesgo	CCR	ECPQ	07/05/2018
3	Elabore los indicadores	IG	ECPQ	11/05/2018
4	Elabore el memorando de planificación	MP	ECPQ	18/05/2018

Cuadro I.-Programa de Auditoría Fase II

Fuente: Elaboración de la autora en base al Manual de la Contraloría General del Estado

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 01/05/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 02/05/2018



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
FASE III.- EJECUCIÓN

CCI 1/3

Componente: Dirección			
Período: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017			
N°	PREGUNTA	POND	CALF
1	¿La estructura organizacional se encuentra establecida de acuerdo a los parámetros de la SEPS?	10	10
2	¿Se respetan las disposiciones emitidas por el Consejo Nacional de Tránsito con respecto a la contaminación en la comunidad?	10	10
3	¿Se convoca a reuniones para informar y resolver inconvenientes dentro de la cooperativa?	10	10
4	¿El reglamento interno de la cooperativa se encuentra actualizado?	10	0
5	¿La visión, misión de la Cooperativa se encuentra socializada a sus empleados?	10	0
6	¿Se cumple con los procesos planificados dentro de la cooperativa?	10	10
7	¿La toma de decisiones se da conjuntamente con la asamblea general?	10	10
8	¿El personal de la cooperativa se encuentra afiliado al IESS?	10	10
9	¿El personal operativo y administrativo conoce cada una de sus funciones?	10	8
10	¿Es caucionado el Gerente, de la cooperativa?	10	10
TOTAL		10	78

Cuadro 2.-Control Interno por Componente: Dirección

Fuente: Elaboración de la autora en base al Manual de la Contraloría General del Estado

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 04/06/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 07/06/2018



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
FASE III.- EJECUCIÓN

CCI 2/3

Componente: Gerencia			
Período: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017			
N°	PREGUNTA	POND	CALF
1	¿Representa judicialmente a la cooperativa?	10	10
2	¿El personal que labora dentro de la institución cuenta con un título profesional?	10	10
3	¿Revisa usted los estados financieros para poner en consideración a los directivos y socios?	10	10
4	¿Los socios cumplen con las obligaciones de la cooperativa?	10	10
5	¿Cuenta la Cooperativa con una página web?	10	0
6	¿Se da capacitaciones constantes al personal de la cooperativa?	10	0
7	¿Se realizan mantenimientos constantes a los equipos tecnológicos?	10	10
8	¿Se realiza un análisis comparativo de lo presupuestado con lo ejecutado?	10	10
9	¿Cree usted que el servicio que ofrece la entidad es idóneo para satisfacer las necesidades de toda la ciudad?	10	10
TOTAL		90	70

Cuadro 3.-Control Interno por Componente: Gerencia

Fuente: Elaboración de la autora en base al Manual de la Contraloría General del Estado

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 04/06/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 07/06/2018

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA		CCI 3/3
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
Contabilidad			
Período: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017			
N°	PREGUNTA	POND	CALF
1	¿Cómo contadora de la cooperativa como califica el ambiente laboral dentro de la cooperativa?	10	10
2	¿Cuenta la cooperativa con un sistema contable para obtener información oportuna al momento de emitir informes económicos?	10	0
3	¿Los socios realizan la cancelación de Cuotas administrativas, bienes, sanciones mensuales de manera puntual?	10	0
4	¿La información financiera presentada se encuentra elaborada bajo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas y Normas de Control?	10	10
5	¿Los estados financieros son analizados y verificados antes de enviar a los directivos para su aprobación?	10	10
6	¿La toma de decisiones económicas se realiza conjuntamente con los directivos?	10	10
7	¿Utiliza las NIIF, NEC, NCI, SEPS para elaborar los balances?	10	10
TOTAL		70	50

Cuadro 4.-Control Interno por Componente: Contabilidad

Fuente: Elaboración de la autora en base al Manual de la Contraloría General del Estado

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 04/06/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 07/06/2018



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y CONFIANZA
FASE III.- EJECUCIÓN

CCR 1/3

NC= Nivel de Confianza

$$NC = CT * 100 / PT$$

CT= Calificación Total

$$NC = 78 * 100 / 100$$

CP= Calificación Porcentual

$$NC = 7800 / 100 = \mathbf{78\%}$$

NR= Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - 78\%$$

$$NR = \mathbf{22\%}$$

Tabla 3.- Matriz de Riesgo: Dirección

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15-50%	1 BAJO	3 ALTO
51-75%	2 MODERADO	2 MODERADO
76-95%	3 ALTO	1 BAJO

Fuente: Resultados obtenidos del Control Interno

Elaborado por: Eliana Paguay

Interpretación. -

Luego de aplicar el control interno se obtuvo un nivel de confianza del 78% el cual se considera alto y un riesgo del 22% que representa un nivel bajo para la entidad sujeta a examen.

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 07/06/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 10/06/2018



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y CONFIANZA
FASE III.- EJECUCIÓN

CCR 2/3

NC= Nivel de Confianza

$$NC = CT * 100 / PT$$

CT= Calificación Total

$$NC = 70 * 100 / 90$$

CP= Calificación Porcentual

$$NC = 7000 / 90 = \mathbf{78\%}$$

NR= Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - 78\%$$

$$NR = \mathbf{22\%}$$

Tabla 4.- Matriz del Riesgo: Gerencia

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15-50%	1 BAJO	3 ALTO
51-75%	2 MODERADO	2 MODERADO
76-95%	3 ALTO	1 BAJO

Fuente: Resultados obtenidos del Control Interno

Elaborado por: Eliana Paguay

Interpretación. -

Luego de aplicar el control interno se obtuvo un nivel de confianza del 78% el cual se considera alto y un riesgo del 22% que representa un nivel de riesgo bajo para la entidad sujeta a examen.

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 07/06/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 10/06/2018



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y CONFIANZA
FASE III.- EJECUCIÓN

CCR 3/3

NC= Nivel de Confianza

NC= $CT * 100 / PT$

CT= Calificación Total

NC= $50 * 100 / 70$

CP= Calificación Porcentual

NC= $5000 / 70 = 71\%$

NR= Nivel de Riesgo

NR= $100\% - 71\%$

NR= **29%**

Tabla 5.-Matriz del Riesgo: Contabilidad

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15-50%	1 BAJO	3 ALTO
51-75%	2 MODERADO	2 MODERADO
76-95%	3 ALTO	1 BAJO

Fuente: Resultados obtenidos del Control Interno

Elaborado por: Eliana Paguay

Interpretación. -

Luego de aplicar el control interno se obtuvo un nivel de confianza del 71% el cual se considera moderado y un riesgo del 29% que representa un nivel de riesgo moderado para la entidad sujeta a examen.

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 07/06/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 10/06/2018



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
INDICADORES DE GESTIÓN
FASE III.- EJECUCIÓN

IG 1/4

EFICIENCIA			
INDICADOR	FORMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Determinar la utilización de equipos informáticos	$\frac{\text{Número de unidades utilizadas}}{\text{Número de unidades Instaladas}} * 100$	$7/10 = 0,70$ $0,70 * 100 = 70\%$	Existe un 70% de utilización en equipos informáticos dentro de la cooperativa lo que significa que un 30% no se utiliza por falta de personal o capacitación
Control de asistencia	$\frac{\text{Número de empleados que no se registran}}{\text{Total de empleados}} * 100$	$27/35 = 0,71$ $0,71 * 100 = 71\%$	Dentro del control de asistencia se observa que el 71% de los empleados se registran y el 29% no lo realiza por falta de control por parte de la dirección.
Presupuesto en adquisiciones	$\frac{\text{Presupuesto utilizado para adquisiciones}}{\text{Tota presupuesto planificado}} * 100$	$55\%/100 = 0,55$ $0,55 * 100 = 55\%$	Para el año 2017 la Cooperativa de Transporte Riobamba en la ejecución presupuestaria de adquisiciones ejecuto el 55%, no dando cumplimiento a lo planificado.

Cuadro 5.-Indicador de Eficiencia

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por la entidad.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
INDICADORES DE GESTIÓN
FASE III.- EJECUCIÓN

IG 2/4

EFICACIA			
INDICADOR	FORMULA	CALCULO	INTERPRETACIÓN
Establecer el grado de conocimiento de la misión y visión de la cooperativa	$\frac{\text{Número de empleados que conocen la mision y visión}}{\text{Número total de empleados}} * 100$	$22/35=0,62$ $0,62*100=62\%$	El 62% de los empleados conocen la misión y visión, mientras que un 48% la desconocen no dando cumplimiento en su totalidad a objetivos y metas.
Verificar el número de empleados que ha recibido capacitación	$\frac{\text{Número de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}}$	$10/35=0,28$ $0,28*100=28\%$	Se ha capacitado al 28% de empleados dentro de la institución indicando un desbalance en el desarrollo de sus actividades.
Establecer el grado de cumplimiento de actividades planificadas	$\frac{\text{Número de actividades ejecutadas año 2017}}{\text{Número de actividades planificadas año 2017}}$	$10/15= 0,67$ $0,67*100=67\%$	Existe un 53% de cumplimiento en las actividades planificadas dentro de la institución, y un 47%

Cuadro 6.-Indicador de Eficacia

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por la entidad.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
INDICADORES DE GESTIÓN
FASE III.- EJECUCIÓN

IG 3/4

ECONOMÍA			
INDICADOR	FORMULA	CALCULO	INTERPRETACIÓN
Inversión para servicio de publicidad	$\frac{\text{Presupuesto para servicio publicitario}}{\text{Presupuesto para servicio publicitario programada}} * 100$	$50/70 = 0,71$ $0,71 * 100 = 71\%$	En el año 2017 se ha ejecutado el 71% de presupuesto publicitario para la institución el cual no ha cumplido las expectativas establecidas.
Liquidez de la Cooperativa	$\frac{\text{Activo Corriente al 2017}}{\text{Pasivo corriente 2017}} * 100$	$70\% / 80\% = 0,87$ $0,87 * 100 = 87\%$	Se determinó en la cooperativa una liquidez del 87%, cabe mencionar que la falta de pago oportuno de las cuotas por parte de los socios de la cooperativa, no permite contar con la disponibilidad de recursos al 100% para cumplir con el plan anual de actividades.

Cuadro 7.-Indicador de Economía

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por la entidad.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN
FASE III.- EJECUCIÓN

IG 4/4

ÉTICA			
INDICADOR	FORMULA	CALCULO	INTERPRETACIÓN
Formación Profesional	$\frac{\text{Número de personal titulado al año 2017}}{\text{Total de personal no a fin al titulo en al año 2017}}$	$5/35=0,14\%$ $0,14\%*100= 14\%$	A la presente fecha, existen el 14% de personal en la cooperativa con un título profesional que se enmarcan en las funciones encomendadas, siendo importante contar con personal calificado para que aporte al puesto de trabajo, para de esta manera cumplir con la aplicación de técnicas y conocimientos según normas y leyes actuales.
Contratación de personal	$\frac{\text{Número de personal contratado}}{\text{Total de personal reclutado}}$	$5/10=0,50$ $0,50*100= 50\%$	Observamos un 50% de personal reclutado en la cooperativa, dándonos a entender que el otro 50% no es reclutado no dando cumplimiento a objetivos, metas y normativa.
Capacitación atención al cliente	$\frac{\text{Número de cursos realizados atención al cliente}}{\text{Total de cursos atención al cliente}}$	$10/35=0,28\%$ $0,28\%*100= 28\%$	El 28% de personal cuenta con capacitaciones en atención al cliente mientras que un 72% no.

Cuadro 8.-Indicador de Ética

Fuente: Elaboración propia en base a información proporcionada por la entidad.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
INFORME DE AUDITORÍA
FASE IV.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

IA 1/1

Oficio N° AG-COOPR-005-2018

Riobamba, 07 de junio del 2018.

Lic.- Ivan Carrasco

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA

Presente. -

De mi consideración:

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Transporte Riobamba de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo período 2017.

El examen se realizó según las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Normas de Control Interno, a más de los procedimientos propios de la investigación, necesarios para ayudar a la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos.

En los resultados constan los hallazgos obtenidos, incluyendo las respectivas, conclusiones y recomendaciones que de seguro serán en beneficio para la Cooperativa de Transporte Riobamba.

Atentamente,

Eliana Paguay

AUDITORA JEFE DE EQUIPO

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 01/07/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 07/07/2018

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Hallazgo N°01 Reglamento Interno Desactualizado	La Asamblea General no actualizo el reglamento interno para regular las funciones de los empleados.	Incumplimiento con el Reglamento General de la Ley de Cooperativas Art.- 24 Literal A.- Corresponde a la Asamblea Reformar el Reglamento Interno. B.-Aprobar el plan de trabajo de la Cooperativa	Desinterés en la actualización del reglamento interno por parte de la dirigencia.	Ineficiencia en el trabajo que se está realizando.	La cooperativa no cuenta con un reglamento interno actualizado, que le permita establecer sus funciones de manera eficiente y eficaz, ocasionando casos de duplicidad en la funciones y retraso en los procesos actividades y servicios.	RECOMENDACIÓN N° 01 Para la Asamblea General. - Reformar el reglamento interno con la finalidad de tener una base legal actualizada el cual permitirá el cumplimiento de objetivos de la cooperativa, cumpliendo con los requerimientos establecidos por SEPS.
Hallazgo N°02 No se socializa la Misión y Visión	El Gerente no ha puesto en conocimiento a sus empleados su misión, visión de la institución.	No se ha dado cumplimientos a la Norma de Control Interno COSO III Principio 12.- La Organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.	Situación producida por descuido.	Desconocimiento de la misión y visión por parte de los empleados de la cooperativa, el cual origina a no saber su razón de ser, y a dónde quiere llegar para alcanzar sus objetivos y metas.	La cooperativa de Transporte Riobamba cuenta con misión y visión, el cual no se encuentra socializada empleados, por tal motivo no pueden direccionarse hacia sus objetivos.	RECOMENDACIÓN N° 02 Para el Gerente y Consejo de Vigilancia. - Socializar la misión, visión a sus empleados y socios para que de esta manera tengan un conocimiento amplio de que quiere ser y a dónde quiere llegar la cooperativa, defendiendo los intereses morales y materiales de la institución y clientes.

<p>Hallazgo N°03 Falta de capacitaciones al personal</p>	<p>El Consejo de vigilancia no elaboró un plan de capacitación para el personal.</p>	<p>No se ha dado cumplimiento de la Norma de Control Interno N°: 407-06 “Capacitación y entrenamiento continuo”, que dice: “Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los y las servidoras en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo “.</p>	<p>Situación producida por falta de interés y presupuesto.</p>	<p>El personal de la entidad no realiza su trabajo de manera eficiente.</p>	<p>No se preparó un plan de capacitación para el personal la Cooperativa de Transporte Riobamba, debido a la falta de un plan de capacitaciones y presupuesto.</p>	<p>RECOMENDACIÓN N° 03 Para el Gerente y Consejo de Vigilancia.- Elaborar un plan de capacitaciones anual para promover de forma constante y progresiva la formación y desarrollo profesional de acuerdo a las normas y reglamentos establecidos, para de que esta manera sus empleados eleven la calidad de su trabajo.</p>
<p>Hallazgo N°04 Cuotas mensuales atrasadas</p>	<p>El Gerente de la cooperativa no verifica que los socios cancelan sus cuotas de manera puntual.</p>	<p>Incumplimiento con el Reglamento General de la Ley de Cooperativas Art.- 49 Régimen Económico. Los certificados de aportación suscritos por los socios se considerarán, para los efectos de contabilidad, como pagados íntegramente, aunque no lo estuvieren sino en el 50% de su valor; pero la cooperativa pagará intereses sobre el valor abonado en efectivo. La mora en el pago de las cuotas de los certificados de aportación da derecho a la cooperativa para el cobro de un interés del 10% anual.</p>	<p>Bajo control por parte de la Gerencia y Consejo de Vigilancia para el pago de sus obligaciones.</p>	<p>Déficit en la liquidez de la cooperativa.</p>	<p>La demora en la cancelación de cuotas por parte de los socios complica el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.</p>	<p>Recomendación N° 04 Para el Gerente y Consejo de Vigilancia Realizar una planificación donde se manifieste reglas y parámetros que sancionen a los socios que incumplan con sus obligaciones financieras, para evitar que la cooperativa tenga una liquidez baja al momento de adquirir servicios o bienes.</p>

<p>Hallazgo N°05</p> <p>Ausencia de una página web</p>	<p>La Dirección, no ha puesto en conocimiento que la Cooperativa no cuenta con una página web en el cual se pueda conocer los servicios que otorgan.</p>	<p>No se ha dado cumplimiento a la norma de control interno. - Actividades de Control Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. La organización selecciona y desarrolla actividades de control general sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.</p>	<p>La falta de coordinación y comunicación por parte de los directivos, socios y empleados no ha permitido la creación de una página web para el conocimiento de los usuarios.</p>	<p>Por la falta de una página web la entidad no sabe si está cumpliendo con las expectativas de la sociedad, ni tampoco puede conocer las sugerencias dadas para tomar las respectivas decisiones.</p>	<p>En la Cooperativa de Transporte Riobamba, no se podrán tomar mejores decisiones en el sentido de servicio a la sociedad ya que por la falta de una página web desconocen lo que opina la ciudadanía.</p>	<p>Recomendación N° 05</p> <p>Para la Asamblea General</p> <p>Invertir en la creación de una página web donde se detalle todo lo que es y quiere llegar a ser la cooperativa con el fin de medir el grado de aceptación, y tomar decisiones que permitan mejorar su servicio.</p>
<p>Hallazgo N°06</p> <p>Ausencia de un sistema contable</p>	<p>El Gerente no ha puesto en conocimiento a la asamblea general que la Cooperativa de transporte Riobamba no cuenta con un sistema contable confiable.</p>	<p>No se ha dado cumplimiento a la Norma de Control Interno N° 500.- El sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.</p>	<p>Situación producida por falta de interés por parte de los directivos y bajo presupuesto para la inversión y actualización de las herramientas de gestión.</p>	<p>Atraso por parte de la contadora en el registro de los datos financieros y falta de confiabilidad de la información al momento de tomar decisiones.</p>	<p>La cooperativa no dispone de un sistema contable para agilizar el proceso contable.</p>	<p>Recomendación N°06</p> <p>Para el gerente</p> <p>Adquirir un sistema contable para el registro de sus operaciones diaria, el cual optimizara recursos, facilitando de forma rápida y oportuna la información para la toma de decisiones.</p>

Cuadro 9.-Conclusiones y Recomendaciones

6 BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA

6.1 Bibliografía

- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía*. Editorial Andrade Tercera Edición.
- Arens, A. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. México: Pearson Educación.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnología*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- CTR. (2014). *Reglamento Interno de la Cooperativa de Transporte Riobamba*. Riobamba.
- Duran, R. R. (1996). *Auditoria de Gestión*. España.
- Estado, C. G. (2002). *Manual de Auditoria de Gestión*. Quito-Ecuador.
- Estado, C. G. (2009). *Manual de Auditoria de Gestión*. Quito.
- Estado, C. G. (2009). *Normas de Control Interno*. Quito.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio*. Mexico: Pearson Educación Segunda Edición.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Lemoine Editores; 1 edición.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión*. Quito: Producciones Digitales Abya-Yala tercera edición.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Abya-Yala Cuarta Edición.
- Pozo, F. (2013). *Importancia Indicadores de Gestión*. Madrid: Editorial serie didácticas Quinta edición.
- Rossetti, J. P. (2002). *Introducción a la Economía*. México: Editora Atlas S.A.
- Tamayo, C. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. QUITO: CODEU.

6.2 Linkografía

- Cano, L. M. (2015). *Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2090/1/T-UTC-3525.pdf>
- Contero, M. E. (2015). *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/5458/1/82T00370.pdf>
- Chicaiza, P. E. (2017). *Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6381/1/TUAEXCOMCYA019-2017.pdf>

7 ANEXOS

ANEXO 1

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR			PA 1/1
<p>Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión</p> <p>Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2017</p> <p>Objetivo: Obtener información preliminar sobre las actividades realizadas de la Cooperativa de Transporte Riobamba</p>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore la carta de presentación	CP 1/1	ECPQ	02/05/2018
2	Elabore el contrato de servicios	CS 1/2- 2/2	ECPQ	10/05/2018
3	Elabore la orden de trabajo	OT 1/1	ECPQ	13/05/2018
4	Notifique al Gerente el inicio de la Auditoría	NIA 1/1	ECPQ	17/05/2018
5	Visite las instalaciones de la Cooperativa de Transporte Riobamba para observar cada una de las actividades.	GO 1/1	ECPQ	23/05/2018
6	Entreviste al representante legal de la cooperativa	GE 1/2- 2/2	ECPQ	27/05/2018
7	Realice el reporte de conocimiento preliminar	RVP 1/2- 2/2	ECPQ	30/05/2018

Fuente: Elaboración de la autora en base al Manual de la Contraloría General del Estado

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 02/05/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 05/05/2018

ANEXO 2

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA CARTA DE PRESENTACIÓN FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR	CP 1/1
---	---	---------------

Oficio N° AG-COOPR-001-2018

Riobamba, 1 de mayo del 2018

Lic.- Iván Carrasco López

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA

De mi consideración

La presente tiene como objeto extender mis agradecimientos por la aceptación a mi solicitud, para la realización de una Auditoría de Gestión a la cooperativa de Transporte Riobamba, período 2017, como parte de mi trabajo de titulación.

La Auditoría de Gestión se realizará en base a la normativa vigente, leyes, reglamentos que rigen esta actividad, con la finalidad de obtener información sobre el funcionamiento y así poder emitir un informe con conclusiones y recomendaciones

A su vez solicitarle se disponga muy comedidamente al personal Administrativo y Operativo de la Cooperativa sujeto a examen, que disponga de toda la información y documentación necesaria para el tema de investigación

Por la acogida que dé a la presente reciba mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Eliana C Paguay Q

AUDITORA JEFE DE EQUIPO

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 02/04/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 03/04/2018

ANEXO 3

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA CONTRATO DE TRABAJO FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR	CT 1/1
---	---	---------------

N° 001

COMPARECIENTES:

En la ciudad de Riobamba, el 01 de mayo del 2018, la Cooperativa de Transporte Riobamba, que en adelante se le denominará Contratante, representada por su Gerente Lic.- Iván Carrasco López, y por otra parte el Equipo de Auditoría EP a la que en adelante se denominará Contratista, convienen en celebrar el presente contrato de prestación de servicios de Auditoría Gestión a la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017 conteniendo las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES

EL CONTRATISTA, es una entidad de Transporte Interprovincial cuya organización y funcionamiento se fundamenta bajo lineamientos de: servicio, respeto y amabilidad a la colectividad ecuatoriana, la Institución forma parte del Sistema Nacional de Transportación Provincial y Nacional.

EL CONTRATANTE en conocimiento de los servicios y de la trayectoria que presta EP AUDITORES, ha decidido contratar las prestaciones profesionales para la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

Por medio del presente contrato, el CONTRATISTA se compromete con la empresa CONTRATANTE, a realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Riobamba, a través de la revisión y evaluación del control interno, actividades que se llevarán a cabo con eficacia. El examen a practicarse y sus resultados se concluirá con la presentación del informe correspondiente de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo del Gerente de la Cooperativa.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA CONTRATO DE TRABAJO FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR	CT 2/2
---	---	---------------

TERCERA. - PLAZO

El presente contrato tiene una duración de aproximadamente 3 meses, 90 días contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

CUARTA. - CONDICIONES

Para el mejor desempeño y cumplimiento del trabajo EL CONTRATANTE, deberá poner a disponibilidad del CONTRATISTA, todos los documentos, bases de datos, registros del personal y demás documentación solicitada que reflejen en forma veraz y completa la situación de la Cooperativa de Transporte Riobamba.

QUINTA. - DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Las partes fijan su domicilio en esta ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo las partes afirman y ratifican en el contenido del presente contrato y para constancia firman dos ejemplares de igual tenor y valor.

SRTA.- ELIANA CAROLINA PAGUAY
QUISHPE

REPRESENTANTE LEGAL DE EP
AUDITORES

LIC. IVÁN CARRASCO LÓPEZ

GERENTE DE LA COOP.
TRANSPORTE RIOBAMBA

ANEXO 4

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA ORDEN DE TRABAJO FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR	OT 1/1
---	--	---------------

N°001

Riobamba, 1 de mayo del 2018

JEFE DE EQUIPO

De mi consideración

De conformidad con el Plan de Actividades de la Unidad de Auditoría para el presente año dispongo la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017. El alcance del examen se relaciona con las operaciones de la entidad, para evaluar su eficiencia, eficacia y economía en la ejecución de los procesos administrativos, para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a la entidad, así como la evaluación del control interno.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 13/05/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 16/05/2018

ANEXO 5

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR	NIA 1/1
---	---	----------------

Oficio N° AG-COOPR-002-2018

Riobamba, 1 de mayo del 2018

Lic.-Iván Carrasco López

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, la presente es para comunicarle el inicio de la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Transporte Riobamba, período 2017 una vez emitida la orden de trabajo N° 001, en el cual se designa como Auditora Jefe de Equipo a Eliana Carolina Paguay Quishpe y como Supervisor al Mgs. Marco Moreno.

Agradecemos gentilmente, se disponga al personal Administrativo y Operativo de la Cooperativa sujeto a examen, se brinde total colaboración, así como la presentación de toda la información y documentación necesaria para la ejecución de la Auditoria de Gestión, según lo establecido en el contrato de prestación de servicios.

Por la favorable acogida que dé al presente, anticipo mis agradecimientos

Atentamente,

Eliana C Paguay Q

AUDITORA JEFE DE EQUIPO

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 17/05/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 18/05/2018

ANEXO 6

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA GUÍA DE OBSERVACIÓN FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR</p>	<p style="text-align: center;">GO 1/1</p>
---	--	--

El 01 de mayo del 2018, siendo las 11:00 am se realiza la visita a la instalaciones de la Cooperativa de Transporte Riobamba ubicada en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, cuenta con sus oficinas en el terminal terrestre de la ciudad con un área de dos pisos, en la planta baja es utilizada por el personal operativo y el secretario de la institución y en la planta alta se encuentra laborando el área de contabilidad, gerencia y presidencia, cuenta una tercera dependencia fuera del terminal en las que funcionan la bodega y atención de guías.

La cooperativa presta sus servicios en la atención de 8:00 am a 12:00 pm y 14:00 pm a 18:00 pm, cabe recalcar que el personal operativo cumple con funciones de atención desde las 3:00 de la mañana hasta las 6:30 en el cual funciona el último turno de viaje.

Durante la visita se observó que la Cooperativa cuenta con las instalaciones y equipo adecuado para cumplir con cada una de sus funciones, siendo su objetivo principal brindar el servicio de transporte interprovincial para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Atentamente,

Eliana C Paguay Q

AUDITORA JEFE DE EQUIPO

ANEXO 7

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 23/05/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 25/05/2018

Entrevista: Gerente de la Cooperativa de Transporte Riobamba

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA GUÍA DE ENTREVISTA PRELIMINAR FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR	GE 1/2
---	---	---------------

¿Nombre de la entidad sujeta a examen?

Cooperativa de Transporte Riobamba

¿Dirección de la entidad sujeta a examen?

Terminal Terrestre Oficina 02 parroquia veloz, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo

¿Cuenta con visión, misión?

Si tenemos misión y visión, pero no se encuentra socializada al personal

¿La cooperativa cuenta con una estructura orgánica?

Si

¿Quién es la máxima autoridad dentro de la institución?

El Gerente ya que es el representa legal de la institución

¿La cooperativa elabora su plan operativo anual?

Si lo elabora la directiva conjuntamente con el consejo de administración y vigilancia

¿Número de empleados en el área operativa y administrativa de la cooperativa?

Operativo 32

Administrativo 3

¿Se han realizado Auditorías de Gestión dentro de la cooperativa?



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
GUÍA DE ENTREVISTA PRELIMINAR
FASE I.-CONOCIMIENTO PRELIMINAR

GE 2/2

Si en el año 2013

¿La cooperativa cuenta con un sistema contable para el manejo de sus operaciones diarias?

No, por falta de gestión y presupuesto dentro de la institución

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 27/05/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 30/05/2018

ANEXO 8

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	MP 1/6
---	--	---------------

1.- ANTECEDENTES

La contratación para realizar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017, se efectuó el 01 de mayo del 2018, por lo cual la auditoría se compromete a determinar la eficiencia de los procesos administrativos en la institución.

2.-MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017 se efectuará de conformidad con la ordene de trabajo N°001 del 01 de mayo del 2018, para medir la eficiencia de los procesos administrativos en la cooperativa.

3.- OBJETIVOS DEL EXAMEN

General

Realizar una Auditoría de Gestión para determinar el nivel de eficiencia en los procesos administrativos a la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017.

Específicos

- ✚ Evaluar el control interno mediante la aplicación de indicadores a la Cooperativa de Transporte Riobamba, en el período 2017.
- ✚ Aplicar las fases de la Auditoría de Gestión, así como normas, principios, procedimientos y técnicas, para la determinación del grado de eficiencia de las actividades desarrolladas en la Cooperativa de Transporte Riobamba en el período 2017.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
FASE II.-PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MP 2/6

4.- ALCANCE DEL EXAMEN

El período de la auditoría de gestión sujeto a examen es del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017, período en el cual se examinará las actividades cumplidas dentro de la cooperativa.

5.- CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA Y SU BASE LEGAL

La Cooperativa de Transporte Riobamba, fue creada el 3 de marzo de 1962, mediante acuerdo ministerial N.- 3499 por un grupo de transportistas de la provincia de Chimborazo de las parroquias de Penipe, Bayushig, Matus, El Altar, Puela, posteriormente apertura su servicio hacia la ciudad de Baños y así la prestación de servicio de transporte interprovincial a ciudades como Riobamba, Quito, Santo Domingo, Puyo, Tena y Macas, con unidades nuevas.

BASE LEGAL

La Cooperativa de Transporte Riobamba es una empresa legalmente establecida por lo que está sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones siguientes:

- ✚ Constitución de la República del Ecuador
- ✚ Reglamento General de la Ley de Cooperativas
- ✚ Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y
- ✚ Seguridad Vial.
- ✚ Ley de Compañías
- ✚ Ley de Régimen Tributario
- ✚ Código de Trabajo
- ✚ Estatuto de la Empresa
- ✚ Reglamento Interno para empleados

MISIÓN

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba, es una institución dedicada al transporte interprovincial de pasajeros y encomiendas hacia las ciudades de Riobamba Quito, Sto.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
FASE II.-PLANIFICACIÓN ESPECÌFICA

MP 3/6

Domingo de los Tsáchilas, Guayaquil, Milagro, Baños, Puyo, Tena, Macas, con modernas y cómodas unidades.

VISIÓN

Para el año 2018, la Cooperativa de Transporte Riobamba será una institución solida producto de la fusión con otras operadoras, aplicando un plan estratégico de servicio a la comunidad hacia las distintitas ciudades del país, con modernas unidades, cumpliendo con las leyes de tránsito y seguridad vial.

SERVICIOS

- ✚ Transporte de pasajeros y encomiendas

VALORES Y PRINCIPIOS

La Cooperativa de Transporte Riobamba, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno corporativo que constarán en el reglamento interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- ✚ Membresía abierta y voluntaria
- ✚ Control democrático de los socios
- ✚ Participación económica de los socios
- ✚ Autonomía e independencia
- ✚ Educación, formación e información
- ✚ Cooperación entre cooperativas
- ✚ Compromiso con la comunidad
- ✚ Igualdad de derechos e igualdad de obligaciones
- ✚ Respeto mutuo entre asociados y directivos
- ✚ Ayuda permanente entre los socios



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
FASE II.-PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MP 4/6

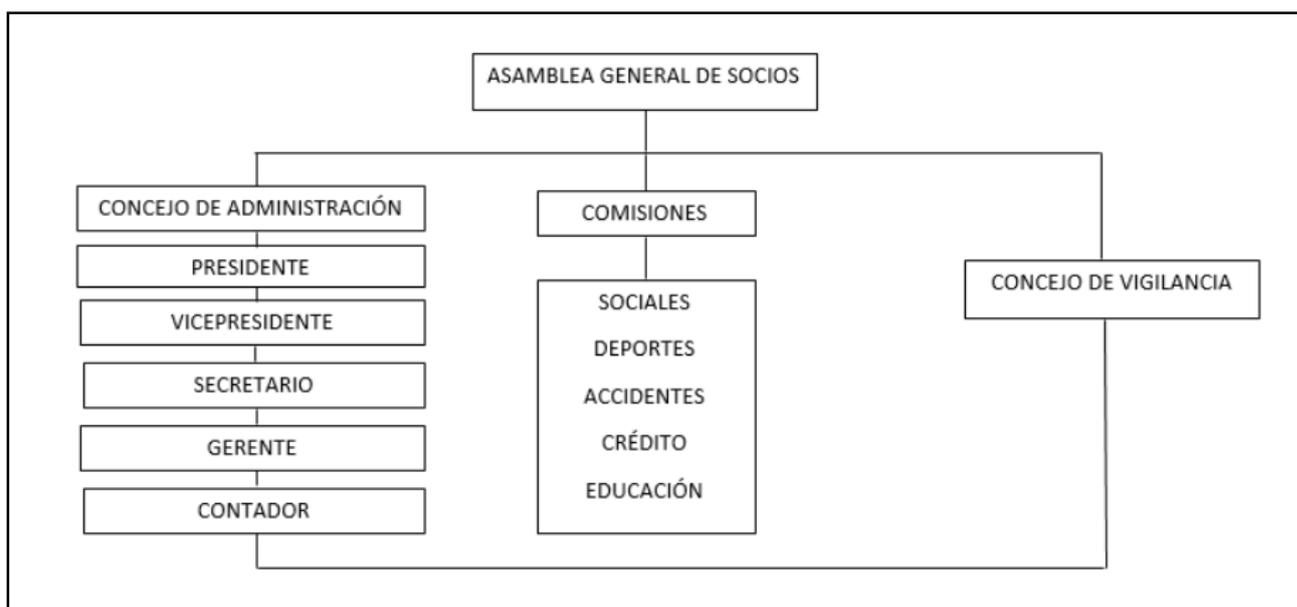
La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de directivo o fundador, ni los discriminará por razones de género, edad etnia, religión o de otra naturaleza.

PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

- ✚ Elaboración de estados financieros de conformidad a las normas ecuatorianas de contabilidad y disposiciones establecidos en la ley de régimen tributario interno.
- ✚ Registros contables y unidad monetaria que puede ser convertible de acuerdo a los requerimientos de los socios.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Gráfico 2.-Estructura Orgánica Coop. Transporte Riobamba



Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba,2018

Elaborado por: Departamento Dirección

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

La documentación del área administrativa es archivada y manipulada por el secretario de la cooperativa la misma que reposa en los archivos de la institución, en los cuales se encuentran oficios recibidos, enviados, actas, memorandos, leyes y reglamentos de uso de la misma.



INFORMACIÓN FINANCIERA

La información financiera se encuentra registrada, archivada física y documentalmente en los que reposan balances financieros, comprobantes de pago, comprobantes de retención, facturas, comprobantes de retiro y deposito, informes financieros.

PUNTO DE INTERES PARA LA AUDITORÍA

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión se ha considerado el nivel Directivo, Administrativo, Operativo de la Cooperativa de Transporte Riobamba, por cuanto son las áreas encargadas del funcionamiento y control.

✚ Área Administrativa

✚ Área Financiera

✚ Área Operativa

IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES AUDITAR

Se realizará una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2017 para medir el grado de eficiencia en los procesos administrativos.

Los compontes a evaluar son los siguientes:

✚ Departamento Administrativo

✚ Departamento Financiero

✚ Departamento Operativo

INDICADORES

Eficiencia. - Facilito el logro de resultados con el mínimo de recursos utilizados.

Eficacia. - Midió el grado en el que son alcanzados los objetivos de la cooperativa.

Economía. – Determino si los recursos se han adquirido al menor costo y en tiempo adecuado.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
FASE II.-PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MP 6/6

RECURSOS HUMANOS – DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

Tabla 6.-Distribución del tiempo

RESPONSABLES	ACTIVIDAD	TIEMPO DIAS
Mgs. Marco Moreno SUPERVISOR	+ Planificación y Programación	10
	+ Supervisión	10
	+ Informe	10
Eliana Carolina Paguay Quishpe JEFE DE EQUIPO	+ Planificación y Programación	10
	+ Evaluación y análisis de la eficiencia en los procesos administrativos	10
	+ Comentario, conclusiones y recomendaciones.	10
	+ Elaboración de papeles de trabajo	15
	+ Comunicación de resultados	5
	+ Elaboración del informe	10
TOTAL		90

Fuente: Elaboración de la autora en base al Manual de la Contraloría General de Estado

Elaborado por: Eliana Paguay

Plan de muestreo

Para la verificación y determinación de los componentes a examinar el auditor se basará en los criterios de juicio de valor del equipo de auditoría.

Elaborado por:

Revisado por:

Eliana Carolina Paguay Quishpe

Mgs: Marco Moreno

JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA

SUPERVISOR DE AUDITORÍA

ANEXO 9

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE IV.-COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	PA 1/1
<p>Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión</p> <p>Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2017</p> <p>Objetivo: Dar a conocer los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión</p>		

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Entrega del informe final de Auditoría	IA	ECPQ	01/07/2018

Cuadro 11.-Programa de Auditoría Fase IV

Fuente: Elaboración de la autora en base al Manual de la Contraloría General de Estado

ELABORADO POR: ECPQ	FECHA: 01/07/2018
REVISADO POR: MM	FECHA: 04/07/2018