



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE, UBICADO EN LA
CIUDAD DE PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA, PERÍODO 2013”.

AUTOR

NÉSTOR JAIME PUNINA PUNINA

PUYO - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación a la obtención del título, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación

Ing. William Patricio Cevallos Silva

DIRECTOR

Lcda. María Isabel Logroño Logroño

MIEMBRO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo Néstor Jaime Punina Punina, estudiante de la escuela de licenciatura en contabilidad y auditoría contador público autorizado, declaro que el trabajo de titulación que presento es auténtico y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de auditoría que corresponden a la escuela superior politécnica de Chimborazo.

NÉSTOR JAIME PUNINA PUNINA

DEDICATORIA

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, como no decir sobre todo a mis grandes tesoros que son mis hijos por su comprensión, quienes han sido el motor de mi vida para culminar mi anhelada meta.

En especial a mi Esposa y todos quienes estuvieron apoyándome en todo momento.

Mi logro, es el de ustedes, ¡los amo!

AGRADECIMIENTO

Mi trabajo de titulación dedico con todo mi amor y cariño a ti DIOS que me diste la oportunidad de vivir, A mis padres quienes han hecho de mi lo que soy, agradezco su apoyo incondicional que me han brindado en el transcurso de mi vida, ustedes me permitieron llegar cumplir con el primer escalón de mis sueños.

Gracias también al Gerente de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente., que me prestó todas las facilidades para realizar este trabajo investigativo.

Profundo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo “ESPOCH”, facultad de Administración de Empresas, a sus maestros por el don de educar y transmitir el saber con mucho afán e hicieron de mí una persona útil a la sociedad con mística y ética profesional.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificado de responsabilidad.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índice de figuras.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de anexos.....	viii
Resumen Ejecutivo.....	ix
Summary.....	x
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3 OBJETIVOS.....	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	4
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.2.1 La Auditoría.....	5
2.2.2 Importancia.....	5
2.2.3 Características de la Auditoría.....	6
2.2.4 Clasificación de la Auditoría.....	6
2.2.5 Auditoría de Gestión.....	9
2.2.6 Definición Auditoría de Gestión.....	10
2.2.7 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	11
2.2.8 Alcance de la Auditoría de Gestión.....	11
2.2.9 Fases de la Auditoría de Gestión.....	11
2.2.10 Indicadores de Gestión.....	14
2.2.11 Control Interno COSO.....	15

2.2.12	Riesgo de Auditoría.....	17
2.2.13	Técnicas de Auditoría.....	18
2.2.14	Procedimientos de Auditoría.....	20
2.2.15	Programas de Auditoría.....	21
2.2.16	Papeles de trabajo.....	24
2.2.17	Hallazgos de Auditoría.....	25
2.2.18	Marcas de Auditoría.....	26
2.2.19	Índice de Referencias de Auditoría.....	26
2.2.20	Nagas.....	27
2.2.21	Ejemplo de Informe de Auditoría.....	29
2.3	IDEA A DEFENDER.....	30
2.4	VARIABLES.....	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		
3.1	IDEA A DEFENDER.....	31
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	32
CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA		
4.1.	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	34
4.1.1	Información General.....	37
4.1.2	Hoja de Marcas.....	39
4.1.3	Programa de Auditoría.....	40
4.1.4	Memorandum de Planificación.....	61
4.2	Ejecución.....	66
4.3	Dictamen.....	94
4.4	Parte II.....	96
CONCLUSIONES.....		101
RECOMENDACIONES.....		102
BIBLIOGRAFÍA.....		103
ANEXOS.....		105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1: Estructura del Control Interno.....	16
Figura2: Organigrama Estructural.....	45
Figura 3: Organigrama Funcional.	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1: Ficha Técnica de Indicadores.....	15
Tabla2: Marcas de Auditoría.....	24
Tabla3: Factores Internos y Externos.....	47
Tabla 4: Cálculo de nivel de confianza y riesgo.....	56

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Fotografías de la entidad	106
ANEXO 2: Documentos de la Cooperativa.....	110
ANEXO 3: Otros Anexos.....	130

RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría de Gestión aplicada a la Cooperativa de Transportes Interprovincial Centinela del Oriente, en el año 2013 tiene como objetivo determinar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos institucionales, para lo cual se ha aplicado métodos y técnicas de auditoría que permitan revelar y sustentar los resultados obtenidos, a través de cédulas narrativas y la aplicación de indicadores de gestión.

El trabajo está basado en la aplicación de las cuatro fases de auditoría, de las cuales se ha ido recabando la información suficiente y competente que sustente los hallazgos encontrados, que en sí son la falta de definición y responsabilidad en ciertos procesos de la Cooperativa para que siga el curso normal de su actividad y gestión.

De esto se concluye que la importancia del desarrollo de este trabajo está fundada en la evaluación de los procesos y procedimientos de gestión que debe seguir la Cooperativa para cumplir con prudencia y honestidad la administración.

Se recomienda que la Cooperativa siga aplicando este tipo de auditorías que le ayuden a implementar planes de mejora continua que apoyen al mejor desarrollo y administración de la misma.

PALABRAS CLAVES: Auditoría de Gestión, eficiencia, eficacia, calidad, indicadores de gestión.

Ing. William Patricio Cevallos Silva

DIRECTOR.

SUMMARY

The management Auditing to the interprovincial transports cooperative centinela del oriente, in 2013 aims to determine the efficiency, effectiveness and quality of business processes, for which it has applied audit methods and techniques that help to reveal and support the results obtained through narratives bonds and the application of management indicators.

The work is based on the application of the four phases of audit, which has been obtaining sufficient and relevant information to support the findings, which are themselves blur and responsibility in certain processes of the cooperative for follow the normal course of business and management.

From this we conclude that the importance of the development of this work is based on evaluation of the management processes and procedure to be followed by the cooperative to comply with prudence and honesty administration.

It is recommended that the cooperative continue to implement this type of audit that will help implement continuous improvement plans to support the development and better management of it.

KEYWORDS: audit, efficiency, effectiveness, quality indicators.

INTRODUCCIÓN

En el mundo en que vivimos hoy en día exige de quienes dirigen las Cooperativas, los conocimientos y sobre todo el manejo eficiente de información, que permita una correcta toma de decisiones para asegurar la permanencia de las empresas a largo plazo.

La gestión administrativa, principal sistema de información constituye una herramienta de competencia, que marca la diferencia a la hora de realizar acciones que impactaran en la salud de permanencia de la organización.

La provincia de Pastaza cuenta con la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente Ltda. para proveer de servicios de transporte de pasajeros interprovinciales a la ciudadanía que requiera de estos servicios.

Se ha aplicado una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente Ltda., en base a procesos para evaluar la gestión institucional, identificando áreas o aspectos críticos, que permitan obtener un informe que contenga conclusiones y recomendaciones, que mejoren la gestión existente.

Entonces se concluye que la auditoría de gestión es una herramienta que se emplea como respuesta a las interrogantes en el manejo administrativo de una entidad, ya que provee soluciones a los problemas encontrados, facilitando una base de datos con los que se puede establecer los cambios requeridos y ejecutarlos, para el correcto desempeño de la Cooperativa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera incide la Auditoría de Gestión en determinar la eficiencia, eficacia, satisfacción y calidad en el área administrativa de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, ubicado en la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, período 2013?

1.1.2 Delimitación del problema

La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, se encuentra ubicado en la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, en la Calle Atahualpa, Barrio Mariscal.

El presente estudio acerca de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, periodo 01 de enero de 2013 al 31 de diciembre del 2013, comenzará con el recabamiento de la información para luego evaluar los planes, procesos y procedimientos aplicados en las áreas Administrativas, de Talento Humano y Financiero y así concluir con la aplicación de indicadores de gestión.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente no se ha aplicado una Auditoría de Gestión, por lo tanto se desconoce las razones y efectos que se genera de no cumplir con lo planificado y establecido por la entidad.

En consecuencia, la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente es una empresa de servicio reconocida en la provincia de Pastaza, ya que la misma provee de servicio de transporte a la ciudadanía de la localidad; por lo que es importante conocer como sus procesos y procedimientos, permiten lograr y conseguir su misión institucional.

En tal virtud se ve la necesidad de realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, ya que es primordial determinar los puntos o factores críticos que rodean a los procesos de esta entidad y que permitirán implementar mejoras y acciones correctivas para elevar el nivel de eficiencia, eficacia, satisfacción y calidad.

Los beneficios y ventajas a obtenerse en la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente se contarán con un informe de auditoría de gestión debidamente sustentado que le permitirá a la administración tomar decisiones correctivas con miras de prestar un mejor servicio, con calidad y calidez.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, de la Provincia de Pastaza durante el período del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2013, para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales con eficiencia, eficacia y calidad.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Realizar una evaluación al sistema de control interno aplicado a la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente.
2. Aplicar las pruebas y técnicas de auditoría para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad de la gestión administrativa de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente.
3. Elaborar el informe final de auditoría de gestión, como resultado de la evaluación a la gestión realizada por la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes históricos

Se ha revisado trabajos de investigación como antecedentes históricos, los cuales se detallan a continuación:

Para (Santana, 2012), La presente tesis es una Auditoría de Gestión aplicada al Instituto para el Ecodesarrollo Regional Amazónico “ECORAE” oficina Matriz, ubicado en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza. Período 2013 para determinar su incidencia en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía, control y uso de los recursos, para verificar la utilización racional de los recursos e informar los resultados obtenidos. Para su desarrollo se aplicó un análisis del control interno mediante el COSO, se pudo identificar las partes críticas y establecer medidas correctivas a través de los hallazgos y la evaluación mediante indicadores de gestión en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para (Silva & Cisneros, 2012), La presente tesis es una Auditoría de Gestión aplicada al Instituto para el Ecodesarrollo Regional Amazónico “ECORAE” oficina Matriz, ubicado en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza. Período 2013 para determinar su incidencia en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía, control y uso de los recursos, para verificar la utilización racional de los recursos e informar los resultados obtenidos. Para su desarrollo se aplicó la referenciación y marcas de auditoría, así como la aplicación de pruebas sustantivas y/o d cumplimiento para obtener la evidencia y determinar el grado del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para (Guevara, 2014), La presente tesis es una Auditoría de Gestión aplicada al Instituto para el Ecodesarrollo Regional Amazónico “ECORAE” oficina Matriz, ubicado en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza. Período 2013 para determinar su incidencia en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía, control y uso de los recursos, para verificar la utilización racional de los recursos e informar los resultados obtenidos. Para

su desarrollo se aplicó los diferentes formatos para el levantamiento de la información y con ello poder revelar los problemas que interfieren el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para (Gómez, 2014), La presente tesis es una Auditoría de Gestión aplicada al Instituto para el Ecodesarrollo Regional Amazónico “ECORAE” oficina Matriz, ubicado en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza. Período 2013 para determinar su incidencia en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía, control y uso de los recursos, para verificar la utilización racional de los recursos e informar los resultados obtenidos. Para su desarrollo se aplicó los atributos del hallazgo en la redacción del informe final de auditoría, con el objeto de determinar en el dictamen si se cumple o no con los objetivos institucionales.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. La auditoría

Para (Cepeda, 2009), la auditoría es “La actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de cifras que muestran los estados financieros”; sin embargo para (Sloose, 2009), la auditoría es: “El examen profesional, objetivo e independiente, de operaciones, que se realiza con posterioridad en las entidades y cuyo producto final es un informe con opinión sobre la información financiera y/o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar”; de lo anterior se desprende que la auditoría es una revisión a la información financiera y administrativa de toda entidad, para evaluar los registros contables.

2.2.2. Importancia de la auditoría

Para (Madariaga, 2004), “Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables”, en sí la

importancia de la auditoría radica en cómo debe aplicarse y bajo qué tipos de pruebas uno puede levantar la información.

2.2.3. Características de la auditoría

Para (Wittington, 2009), las características de la auditoría son:

Objetiva: Significa que el examen es imparcial, sin presiones, ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en su informe.

Sistemática y profesional: La auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por Contadores Públicos y otros profesionales conocedores del ramo que cuentan con la capacidad técnica y profesional requerida, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas, a los principios de Contabilidad generalmente aceptados y al código de Ética Profesional del Contador Público.

En toda práctica de auditoría se debe contar estrictamente con las características mínimas de una auditoría que son la objetividad, sistemática y profesional, ya que esto puede garantizar el trabajo de auditoría de una forma independiente y con resultados propios de las operaciones.

2.2.4. Clasificación de la auditoría

Según (Wittington, 2009), la auditoría se clasifica en dos:

a. De acuerdo a quienes realizan el examen:

Externa.-Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad

económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

Interna.-La auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública.

b. De acuerdo al área examinada o a examinar

Financiera.-La Auditoría Financiera, es un examen a los estados financieros que tiene por objeto determinar si los estados financieros auditados presentan razonablemente la situación financiera de la empresa, de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). El auditor financiero verifica si los estados financieros presentados por la gerencia corresponden con los datos encontrados por él.

Gestión de Resultados.-Tiene por objeto el examen de la gestión de una empresa con el propósito de evaluar la eficacia de sus resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos utilizados, la organización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión.

Administrativa.-Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando.

Operacional o de Desempeño.- La Auditoría Operacional o de Desempeño es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones.

Integral.-Es un examen total a la empresa, es decir, que se evalúan los estados financieros y el desempeño o gestión de la administración.

Especial.- La Auditoría Especial, es el examen objetivo, profesional e independiente, que se realiza específicamente en un área determinada de la entidad, ya sea ésta financiera o administrativa, con el fin de verificar información suministrada o evaluar el desempeño. Ejemplo: Auditoría de Caja, Auditoría de Inversiones, Auditoría de Activos Fijos.

Gestión Ambiental.-La creciente necesidad de controlar el impacto ambiental que generan las actividades humanas ha hecho que dentro de muchos sectores industriales se produzca un incremento de la sensibilización respecto al medio ambiente.

Informática.-Se ocupa de analizar la actividad que se conoce como técnica de sistemas en todas sus facetas. Hoy, la importancia creciente de las telecomunicaciones ha propiciado que las comunicaciones, líneas y redes de las instalaciones informáticas, se auditen por separado, aunque formen parte del entorno general de sistemas.

Recursos Humanos.-Examen que se hace al área de personal, para evaluar su eficiencia y eficacia en el manejo del personal y los controles que se ejercen con los expedientes, asistencia y puntualidad, nóminas de pago, políticas de atención social y promociones, etc.

Cumplimiento.-Se hace con el propósito de verificar si se están cumpliendo las metas y orientaciones de la gerencia; si se cumplen las leyes, las normas y los reglamentos aplicables a la entidad.

Seguimiento.- Se hace con el propósito de verificar si se están cumpliendo las medidas y recomendaciones dejadas por la auditoría anterior.

En base al contexto anterior las auditorías pueden realizarse de forma externa que lo practica un ente de control o interna desde el propio personal de la empresa, que informa sobre la gestión de los resultados; además de acuerdo a las áreas donde se realizan, esto depende de que es lo que queremos examinar.

2.2.5. Auditoría de gestión

Antecedentes Históricos de la Auditoría de Gestión

La Auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables.

Según (Enrique, 2011), la auditoría de gestión inicia:

Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la Auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la Auditoría.

Ya en la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de

los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación financiera. Así la Auditoría daba respuesta a las necesidades de millones de inversionistas, al gobierno, a las instituciones financieras.

Es así que la auditoría de gestión se ha practicado desde tiempos remotos con el objeto de descubrir fraudes, por lo que hoy en día se la tiene como herramienta de análisis posteriori, pero que genera recomendaciones para la mejora

2.2.6. Definición de Auditoría de Gestión

Según (Terry, 2010), señala que “La confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativos de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito, es el significado esencial de la auditoría administrativa”. De igual forma para (Enrique, 2011), dice:

La Auditoría de Gestión por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad en relación a determinados objetivos y metas y, respecto a la utilización eficiente y económica de los recursos. Su propósito general puede verse seguidamente:

- Identificación de las oportunidades de mejoras.
- Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras correctivas.
- Evaluación del desempeño (rendimiento).

En base a lo antes mencionado la auditoría de gestión evalúa los procesos y la gestión empresarial, de ahí la importancia de la aplicación de una auditoría de gestión en los diferentes procesos de una organización, que permita tener la evidencia suficiente de cómo se desarrollan sus actividades.

2.2.7. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Para (Cuero, 2009), “El objetivo de la auditoría de gestión es determinar si existe alguna deficiencia importante de políticas, procedimientos y prácticas contables defectuosas”, por ende del párrafo anterior se dice que la Auditoría de Gestión ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.

2.2.8. Alcance de la Auditoría de Gestión

Según (Enrique, 2011), En la Auditoría de Gestión tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la empresa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.
- De la misma forma sería oportuno considerar en la Auditoría de Gestión la eficiencia, eficacia y calidad.

De lo que antecede el alcance de la auditoría es delimitar que es lo que se va a evaluar, como se va a evaluar y a través de qué medios.

2.2.9. Fases de la Auditoría de Gestión

Para (Madariaga, 2004), Las fases que se aplica en el diagnóstico de la entidad son las siguientes:

I FASE

Diagnóstico y planificación preliminar

Esta fase de auditoría tiene el propósito de desarrollar una estrategia global para su administración y conducción, al igual que el establecimiento de un enfoque apropiado sobre la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría; se busca los lineamientos de carácter general, fuentes de información, investigación preliminar, en sí se busca conocer la estructura organizacional, la base legal, los sistemas de información, entre otros aspectos básicos de la empresa; esta fase es conocida como el archivo permanente de la auditoría.

Para lo cual se requiere:

- Visita de observación a la entidad.
- Revisión de información.
- Determinación del FODA.
- Determinación de áreas.

II FASE

Planificación Específica

En esta fase de auditoría se busca diseñar una estrategia de trabajo a la medida ya que sus procedimientos se diseñan sobre la base del grado de cumplimiento del control interno; esta fase es parte del archivo específico de la auditoría.

En esta fase se aplica el:

- Análisis información y documentación.
- Evaluación de control interno por componentes.

- Análisis del riesgo y determinación del nivel de confianza
- Elaboración de programas de trabajo.

III FASE

Ejecución

La fase tres es aquella que permite evidenciar la planificación de los programas de trabajo diseñados para cumplir con la estrategia de auditoría; en esta fase se sustentan los hallazgos con sus atributos; esta fase pertenece al archivo corriente de la auditoría.

Los pasos a seguir son:

- Aplicación de programas.
- Preparación de papeles de trabajo.
- Hojas resumen hallazgo por componentes.

IV FASE

Comunicación de Resultados

Pertenece a la cuarta fase de auditoría, cuyo fin es prepara un informe de auditoría con el objeto de impulsar la toma de acciones correctivas de inmediato; es importante que antes de su emisión el mismo sea discutido en una conferencia final con los responsables de los procesos; es parte del archivo corriente.

Sus pasos son:

- Redacción borrador de informe.
- Conferencia final para lectura de informe.
- Obtención criterios de la entidad.
- Emisión de informe final, síntesis y memorando de antecedentes.

V FASE

Seguimiento.

Esta fase de auditoría es el diseño de un plan de mejoras donde se designa responsables y un tiempo de ejecución para las acciones de mejoras; es parte del archivo corriente en la auditoría.

De lo que se expone, se concluye que las fases de auditoría son cinco y que todas se enlazan a través de la fase de la comunicación, la misma que no puede faltar en ninguna fase, y que su interrelación genera como producto final un informe de auditoría, que de acuerdo a los hallazgos se determina un plan de mejoras.

2.2.10. Indicadores de gestión

Para (Beltrán, 2010), se entiende por:

Los indicadores de gestión son los criterios que se utilizan para evaluar el comportamiento de las variables. El indicador es la identificación de la realidad que se pretende transformar. Los indicadores pretenden valorar las modificaciones (variaciones) de las características de la unidad y análisis establecido, es decir, de los objetivos institucionales y programáticos.

Para construir indicadores se puede guiar respondiendo las siguientes preguntas:

- ¿Qué se quiere medir?
- ¿A qué nivel de profundidad se quiere llegar?
- ¿Con qué información se cuenta?
- ¿De dónde se obtendrá la información?

Indicadores de eficacia:

La eficacia es la capacidad que tiene la organización para satisfacer al cliente identificando en su forma correcta sus necesidades y expectativas; la medición de la eficacia se hace a través de la acción, de si se cumple o no se cumple.

Indicadores de efectividad:

Se aplica para medir si se han cumplido los objetivos establecidos.

Indicadores de calidad:

Se entiende como la cantidad, grado y oportunidad en que el producto o servicio prestado satisface la necesidad del usuario o cliente.

Por lo expuesto los indicadores de gestión permiten medir a las empresas si las mismas están cumpliendo con sus metas establecidas, midiendo eficacia, eficiencia y calidad, para el presente trabajo se aplicarán los siguientes indicadores:

Tabla N° 1: Ficha Técnica de Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de resultados
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del POA	90% Rango +/- 10%	Anual	$=(\text{Monto ejecutado del POA}/\text{Monto presupuestado ejecutar}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar Brecha Desfavorable
Porcentaje de eficacia de actividades desarrolladas del POA	90% Rango +/- 10%	Anual	$=(\text{Actividades ejecutadas del POA}/\text{Actividades planificadas en el POA}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar Brecha Desfavorable = 0%
Porcentaje de eficacia en número de capacitaciones efectuadas	100% Rango	Anual	$=(\text{Número de capacitaciones efectuadas}/\text{Número de capacitaciones planificadas}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar Brecha Desfavorable
Porcentaje de eficacia en número de socialización de funciones	90% Rango +/- 10%	Semestral	$=(\text{Número de socializaciones efectuadas de las funciones}/\text{Número de socializaciones planificadas de las funciones}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar Brecha Desfavorable

2.2.11. Control interno coso

Según (Madariaga, 2004):

El informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, el Control Interno se define como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

En cambio para (Estupiñán, 2009), dice:

El control interno es una orientación meramente contable, que puede garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:

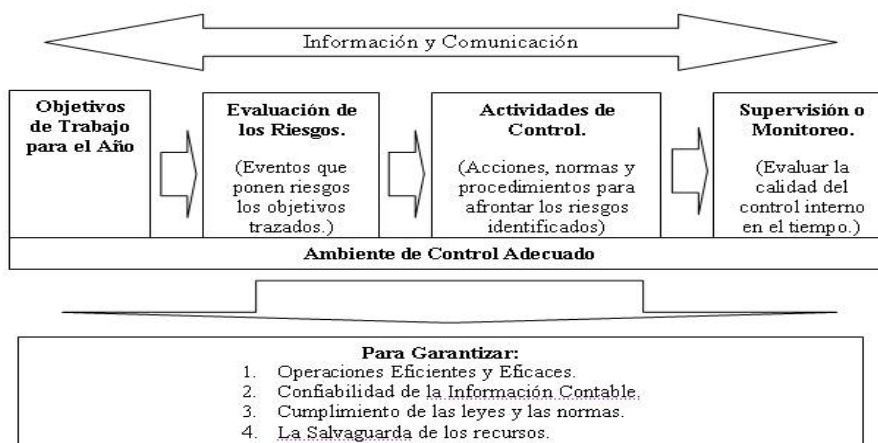


Figura 1: Estructura del control interno

Fuente: Estupiñán, Rodrigo, Estructura del control interno. Control Interno y Fraudes, Colombia, 2009, (p 102).

Y para (Arens, 2012), A través de la implantación de 5 componentes se puede alcanzar optimización de procesos, recursos y procedimientos; los componentes son:

- ✓ **Ambiente de control.-** Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.
- ✓ **Evaluación de riesgos.-** Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- ✓ **Actividades de control.-** Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.
- ✓ **Información y comunicación.-** Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- ✓ **Supervisión.-** Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

De lo que se ha expuesto el Control interno es muy importante y esencial en toda empresa u organización, de ahí que es indispensable que toda empresa lo asocie a su gobernabilidad y haga una práctica sana su implementación.

2.2.12 RIESGO DE AUDITORÍA

Para (Mantilla, 2011):

Riesgo es toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que puede entorpecer el normal desarrollo de la organización y que impiden el logro de los objetivos.

Los riesgos en auditoría se clasifican en los siguientes:

- **Riesgo inherente.-** Los riesgos asociados con la naturaleza de la temática.

- **Riesgo de control.**-El riesgo de que los controles sobre la temática no existan u operen ineffectivamente; y,
- **Riesgo de detección.**-El riesgo de que los procedimientos del auditor no detecten los aspectos importantes que pueden afectar la temática.

Nivel de Confianza y Riesgo

El nivel de confianza es un valor relativo o proporcional que indica el grado de cumplimiento de los controles internos diseñados a nivel general y para cada componente, sistema, rubro, cuenta, etc. Que se relaciona con las afirmaciones. Se representa como NC y se calcula con la fórmula: $NC=CT/PT$ (p 106).

En base a lo antes mencionado se puede deducir que el riesgo es una incertidumbre de que pueda fallar o suceder algo en la evaluación y que por esa causa no se determine los problemas, partiendo de esto se puede concluir que este factor determina un nivel de confianza, que está compuesto por la calificación total sobre la ponderación total.

2.2.13 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Para (Wittington, 2009):

Las técnicas son las herramientas de las que se vale el Auditor para obtener la evidencia de su examen y con la finalidad de fundamentar su opinión profesional.

a. Técnicas oculares

- **Observación.**- Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias o de apreciar la manera en que los empleados de la institución llevan a cabo los procedimientos establecidos.

- **Comparación.-** Es el estudio de los casos o hechos para igualar, descubrir, diferenciar, examinar con fines de descubrir diferencias o semejanzas.

- **Revisión.-** Consiste en el examen ocular y rápido con fines de separar mentalmente las actividades que no son normales o que reviste un indicio especial en cuanto a su originalidad o naturaleza.

- **Rastreo.-** Consiste en seguir un proceso o grupo de procesos de un punto u otro punto del proceso para determinar su secuencia lógica.

b. Técnicas verbales:

- **Indagación.-** Consiste en obtener información verbal de los empleados de la entidad a través de averiguaciones y conversaciones.

c. Técnicas escritas:

- **Análisis.-**Consiste en separar las partes con relación con el todo en consecuencia el análisis permite conocer a minuciosidad los procesos de la entidad.

- **Consolidación.-**Consiste en corroborar la información de acuerdo a los procesos con el respaldo documental.

Positiva.- Cuando el cliente no está de acuerdo con los resultados, su conformidad, son de dos clases:

- **Directa.-** Cuando suministramos las respuestas para que una vez rectificadas con la documentación proporcione respuesta sobre su conformidad o disconformidad.

▪ **Indirecta.**-Cuando no le da los resultados al cliente y se solicita informe sobre el mismo para no averiguarlo.

Negativa.- Se puede optar por este método cuando el resultado de la gestión del cliente es poco significativo.

➤ **Declaraciones o Certificaciones.**-Esta técnica se aplica cuando la importancia de los datos obtenidos del resultado del examen o de las investigaciones que los requiere y consiste en hacer constar o escrito con firma del garantizador manifestaciones expuestas por esta.

d. Técnicas de verificación documental

- Comprobación
- Cálculo
- Revisión selectiva

e. Técnicas de verificación física

- Inspección

Tal es así que las técnicas de auditorías son importantes para recabar información de todo proceso organizacional de ahí que su aplicación es primordial para obtener la evidencia de la auditoría.

2.2.14 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Según (Madariaga, 2004), Con carácter general para todos los grupos de este apartado, el auditor:

- a.** Revisará la política de la empresa auditada en cuanto a los criterios de personificación e imputación de ingresos a distribuir en varios ejercicios.

- b. Comprobará las bases de cálculo de dichas operaciones, así como la correcta contabilización de los saldos que arrojen las cuentas representativas.
- c. Revisará, analítica y documentalmente, los ingresos y gastos contabilizados durante el ejercicio económico para determinar que ninguno de importe significativo no ha sido personificado.
- d. En cuanto a las fianzas y depósitos recibidos, comprobará, la necesidad de dichos depósitos y la adecuación de su cuantía, ya sea a lo prescrito por normas que los regulen, y a criterios de razonabilidad si no existen dichas normas.
- e. Comprobará la existencia de la necesaria liquidez para proceder a la inmediata restitución de las cantidades recibidas en depósito o fianza, de ser ello necesario”, los procedimientos de auditoría describen los pasos y procesos para realizar una evaluación de procesos.

Tal es así que, los procedimientos de auditoría permiten seguir actividades para poder evidenciar si una institución está realizando las cosas de forma correcta o no.

2.2.15 PROGRAMAS DE AUDITORÍA

Para (Ortiz, 2011):

Un programa de auditoría es un conjunto documentado de procedimientos diseñados para alcanzar los objetivos de auditoría planificados. El esquema típico de un programa de auditoría incluye lo siguiente:

- a. Tema de auditoría:** Donde se identifica el área a ser auditada.
- b. Objetivos de auditoría:** Donde se indica el propósito del trabajo de auditoría a realizar.
- c. Alcances de auditoría:** Aquí se identifica los sistemas específicos o unidades de organización que se han de incluir en la revisión en un período de tiempo determinado.

d. Planificación previa: Donde se identifica los recursos y destrezas que se necesitan para realizar el trabajo así como las fuentes de información para pruebas o revisión y lugares físicos o instalaciones donde se va auditar.

e. Procedimientos de auditoría para:

- Recopilación de datos.
- Identificación de lista de personas a entrevistar.
- Identificación y selección del enfoque del trabajo
- Identificación y obtención de políticas, normas y directivas.
- Desarrollo de herramientas y metodología para probar y verificar los controles existentes.
- Procedimientos para evaluar los resultados de las pruebas y revisiones.
- Procedimientos de comunicación con la gerencia.
- Procedimientos de seguimiento.

Dando continuidad a lo citado anteriormente el programa de auditoría se convierte también en una guía para documentar los diversos pasos de auditoría y para señalar la ubicación del material de evidencia.

Los procedimientos involucran pruebas de cumplimiento o pruebas sustantivas, las de cumplimiento se hacen para verificar que los controles funcionan de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos y las pruebas sustantivas verifican si los controles establecidos por las políticas o procedimientos son eficaces.

Características del Programa de Auditoría

Para (Yanel, 2009):

El programa de Auditoría contiene las actividades que se llevarán a cabo en la auditoría, por ello; su elaboración debe ser óptima y su autor debe tener conocimiento de todos los aspectos que abarcará el trabajo y las actividades que se deben realizar.

El programa debe ser además flexible, y no debe tomar en cuenta aspectos poco relevantes que capten, de manera innecesaria, recursos que puedan destinarse a la evaluación de aspectos importantes.

Entre las características que debe tener el programa de Auditoría, podemos anotar:

- Debe ser sencillo y comprensivo.
- Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
- El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- Debe desecharse los procedimientos excesivos o de repetición.
- El programa debe permitir al Auditor a examinar, analizar, investigar, obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.
- Las Sociedades Auditoras, acostumbran tener formatos pre establecidos los cuales deben ser flexibles para que puedan ser adecuados a un determinado tipo de empresa.
- El programa debe ser confeccionado en forma actualizada y con amplio sentido crítico de parte del Auditor.

Sin embargo para (Wittington, 2009), De acuerdo a su profundidad y extensión, existen dos tipos de Programas de Auditoría, que son:

- **Programas de Auditoría Generales.-** son los que se limitan a enunciar de forma genérica las técnicas a aplicarse y los objetivos trazados. Generalmente se destinan al jefe del equipo de auditoría.
- **Programas de Auditoría Detallados.-** son los que describen de forma minuciosa y práctica los procedimientos y técnicas a aplicarse. Van destinados a los integrantes del equipo de auditoría.

De ahí que los programas de auditoría deben ejecutarse en todos sus procedimientos sean estos generales o detallados, Por lo tanto los programas de auditoría para ambos autores determinan procedimientos, responsables y plazos de ejecución que apoyan al normal desarrollo de los procesos de evaluación de auditoría.

2.2.16 PAPELES DE TRABAJO

Según (Wittington, 2009):

Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoría.

Estos archivos se dividen en Permanentes y Corrientes; el archivo permanente está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorías futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores, etc.

El archivo corriente está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final.

Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de auditoría.

Para (Sotomayor, 2008), Los papeles de trabajo son utilizados para:

- a.** Registrar el conocimiento de la entidad y su sistema de control interno.
- b.** Documentar la estrategia de auditoría.
- c.** Documentar la evaluación detallada de los sistemas, las revisiones de transacciones y las pruebas de cumplimiento.

- d. Documentar los procedimientos de las pruebas de sustentación aplicadas a las operaciones de la entidad.
- e. Mostrar que el trabajo de los auditores fue debidamente supervisado y revisado.
- f. Registrar las recomendaciones para el mejoramiento de los controles observados durante el trabajo.

De lo que antecede se determina que el formato y el contenido de los papeles de trabajo es un asunto relativo al juicio profesional del auditor; no hay sentencias disponibles que indiquen lo que se debe incluir en ellos.

2.2.17 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Para (Wittington, 2009):

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

Atributos del hallazgo:

1. **Condición:** La realidad encontrada
2. **Criterio:** Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser).
3. **Causa:** Qué originó la diferencia encontrada.
4. **Efecto:** Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.”

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

De lo anterior se determina que una vez concluida la fase de Ejecución, se debe solicitar la carta de salvaguarda o carta de gerencia, donde la gerencia de la empresa auditada da a conocer que se han entregado todos los documentos que oportunamente fueron solicitados por los auditores.

2.2.18 MARCAS DE AUDITORÍA

Para (Sánchez, 2012), “Las marcas de Auditoría deben utilizarse con un color diferente al del color del texto. Las marcas deben ser sencillas, y fáciles de distinguir. El primer papel de trabajo del Archivo debe ser la cédula de Marcas de Auditoría”; sin embargo para (Wittington, 2009), “las marcas de auditoría son símbolos y signos que permiten referenciar los papeles de trabajo del auditor”, por ende las marcas de auditoría permiten saber e identificar que es lo que se está referenciando en un trabajo de auditoría.

Tabla 2:

Marcas de Auditoría

MARCA	SIGNIFICADO
✓	Verificación de procesos
✗	Conformidad de sustento
ⓘ	Inspección
Ⓐ	Análisis
Ⓐ	Autorizado
✗	Sin Autorización
Ⓜ	Justificado
Ⓜ	No Justificado

Fuente: Wittington, Marcas de Auditoría, Principios de Auditoría, Editorial Pearson, 2009.

2.2.19 ÍNDICES DE REFERENCIA DE AUDITORÍA

Los índices de referencia de auditoría permiten facilitar la localización de los papeles de trabajo según corresponda, los índices se asignan de acuerdo con el criterio del auditor, y según lo que se esté evaluando.

Para (Wittington, 2009):

Las clases de papeles de trabajo se les acostumbran clasificar desde dos puntos de vista:

1. Por su uso
 - a. Papeles de uso continuo.
 - b. Papeles de uso temporal.

2. Por su contenido
 - a. Hoja de trabajo.
 - b. Cédulas sumarias o de Resumen.
 - c. Cédulas de detalle o descriptivas.
 - d. Cédulas analíticas o de comprobación.

Archivo Permanente.- está constituido por los papeles de trabajo básicos para la planificación y programación de la auditoría. Existe un archivo permanente por cada empresa auditada y debe ser debidamente actualizado, esto permite que el tiempo de los auditores se optimice.

Archivo Corriente.- está formado por los papeles de trabajo que surgen de la ejecución del trabajo. Los papeles de trabajo que lo conforman sustentan el informe, las conclusiones y recomendaciones que emite el auditor. Se mantiene un archivo corriente por cada auditoría realizada (p.180).

De lo que antecede se deduce que los índices de referencias, permiten que tanto el archivo permanente como el corriente tengan marcado y especificado que es lo que contienen y en donde se encuentra ubicado, de acuerdo a la referenciación.

2.2.20 NAGAS

Para (Wittington, 2009), Las Normas De Auditoría Generalmente Aceptadas (Nagas) es:

La Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la Auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

En la actualidad las NAGAS, vigente en nuestro país son:

Normas generales o personales

- Entrenamiento y capacidad profesional
- Independencia
- Cuidado o esmero profesional.

Normas de Ejecución del Trabajo

- Planeamiento y supervisión
- Estudio y evaluación del control interno
- Evidencia suficiente y competente.

Normas de Preparación del Informe

- Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Consistencia
- Revelación Suficiente
- Opinión del Auditor.

De lo que antecede, estas normas son de observación obligatoria para los Contadores Públicos que ejercen la auditoría en nuestro país, por cuanto además les servirá como parámetro de medición de su actuación profesional y para los estudiantes como guías orientadoras de conducta por donde tendrán que caminar cuando sean profesionales.

2.2.21 EJEMPLO DE INFORME DE AUDITORÍA

Puyo de Ecuador, marzo 30 de 2015

A los socios de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente.

Hemos practicado una auditoría de gestión a la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente para el año 2013. La administración es responsable de la elaboración y ejecución del plan de gestión; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la cooperativa relacionados con el cumplimiento de las leyes regulatorias y las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio. Nuestra obligación es la de expresar opiniones y conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos, metas y programas del plan de gestión, así como de las estrategias para su ejecución eficiente.

Realizamos el trabajo de acuerdo con las normas aplicables a la auditoría de gestión; las normas de auditoría requieren que el trabajo se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga una seguridad razonable si la cooperativa se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; el grado en que la administración ha cumplido los objetivos, metas y programas de manera eficiente, efectiva y económica; y, así es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación del plan de gestión.

Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida opinamos que la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente mantiene un plan operativo construido sobre una base realista y que ha alcanzado de manera satisfactoria los principales objetivos y metas incluidos en el plan. En las páginas siguientes se presenta un resumen con la descripción del plan operativo y con los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la cooperativa.

2.3 IDEA A DEFENDER

La Auditoría de gestión en La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, es una evaluación que generará las recomendaciones que propendan a la mejora de toda la entidad.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

➤ *Variable Independiente:*

V.I.: Auditoría de Gestión

➤ *Variable Dependiente:*

V.D.: Eficiencia Eficacia y Calidad

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

La Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, es una evaluación que generará las recomendaciones que propendan a la mejora de toda la entidad.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Tipo de estudio de investigación

El trabajo de titulación a realizarse abarcará investigación de campo y descriptiva ya que por su naturaleza de evaluación debe realizarse y obtener información en el lugar de los hechos y donde se guardan los documentos de sustento del desarrollo de la misma.

Se desarrollará:

- Estudio Exploratorio; y,
- Estudio Descriptivo

El estudio exploratorio contribuirá a tener un nivel de conocimiento científico acerca del problema planteado, ya que se tendrá como fuente de información: bibliográfica y normativa que rige a las compañías privadas.

El estudio descriptivo se desarrollará en la aplicación de la auditoría, ya que el mismo tiene por objeto describir los hechos que sucedieron y sustentar cada proceso y procedimiento motivo de la evaluación, con el objeto de generar un informe que permita a la administración tomar las decisiones que contribuyan a la mejora de la compañía.

3.2.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación a aplicarse es transversal, ya que se está desarrollando una auditoría, donde se aplican fases para levantar la información, procesarla, analizarla y

obtener el resultado generado por la evidencia, que será la que permita elaborar un informe final del trabajo realizado, que luego será analizado por la administración para la toma de decisiones.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo con el que se trabajará es un total de 6 personas que son la Secretaria, el Gerente, el Presidente, la Contadora, el personal de boletería, las mismas que laboran en La Cooperativa de Transporte Centinela del Oriente; por lo tanto se ha considerado que el tamaño de la población es pequeño y la muestra será la misma.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos

Los métodos de investigación a aplicarse en base a los capítulos del presente trabajo de titulación serán obtenidos de información real, verificable y demostrable, por lo que se aplicará:

- Método Científico.
- Método analítico y sintético.
- Método Inductivo y Deductivo

El Método Científico se evidenciará con la formulación de conceptos, definiciones e instrumentos intelectuales de obtención de información como: papeles de trabajo, matrices de evaluación del nivel de confianza, cuestionarios de control interno administrativos, operativos y financieros; además se sustentará con la revisión de libros, manuales de otras compañías y asesorías para la consecución del trabajo de titulación.

El Método Analítico se aplicará en la ejecución propia de la auditoría con el análisis e interpretación de los resultados expuestos en cada uno de los papeles de trabajo y sus resultados.

El Método Sintético se evidenciará con una matriz de propuesta de mejoramiento que describirá los recursos a emplearse para solventar y corregir los hallazgos evidenciados.

El método inductivo se aplicará para razonar que nos lleva:

- a) De lo particular a lo general.
- b) De una parte a un todo.

Esto se aplicará de forma eficiente ya que permitirá ir juntando la evidencia que debe ser relevante y consistente para sustentar el trabajo de auditoría propuesto.

El método deductivo, es un tipo de razonamiento que nos lleva:

- a) De lo general a lo particular.
- b) De lo complejo a lo simple.

Técnicas e instrumentos

La información a recopilarse y a manipularse en el presente trabajo será a través de normas y principios sobre las cuales se fundamenta la auditoría y de leyes y disposiciones legales que regulan sus operaciones, por lo que se aplicará:

- Recopilación documental,
- Observación documental y de campo,
- Entrevista con los funcionarios responsables de los procesos operativos y financieros.

La información se tratará a través de métodos manuales de recopilación de información y a través de medios automatizados con herramientas de recopilación y archivo de documentación como son: utilización del programa Excel para elaborar matrices, formatos y cuestionarios, que permitan cuantificar los resultados.

CAPÍTULO IV

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

**ARCHIVO
PERMANENTE
N° 1/2**

CLIENTE: COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL
CENTINELA DEL ORIENTE

DIRECCIÓN: Calle Atahualpa y Sangay

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2013

**ARCHIVO
PERMANENTE**

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	NP	07/01/2015

ÍNDICE

ÁREA ADMINISTRATIVA

ARCHIVO PERMANENTE	
Información General	AP1
Hojas de Marcas	AP2
Programa de Auditoría	AP3

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	NP	07/01/2015

4.1.1 INFORMACIÓN GENERAL

La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente actualmente funciona en legal y debida forma, adecua su estatuto social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

El domicilio de la Cooperativa es el Cantón Pastaza, Provincia de Pastaza y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada y de duración ilimitada, sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causas y los procedimientos previstos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario.

MISIÓN DE LA COOPERATIVA

Para (Oriente, 2013), la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente es una organización que presta el servicio de transportes en sus diferentes rutas y frecuencias con modernas unidades, personal capacitado y comprometido en proporcionar un servicio oportuno y de calidad; satisfaciendo las necesidades de todos los usuarios y generando un mejor nivel de vida de nuestros colaboradores y socios.

VISIÓN DE LA COOPERATIVA

Para (Oriente, 2013), Constituirnos para el 2018 en una institución de servicio de transporte público innovadora y competitiva por excelencia; a través del mejoramiento

continuo de nuestros servicios, cambio de unidades y capacitación del personal a fin de establecer una estrecha relación con los usuarios de transporte y responder efectiva

y eficientemente a sus necesidades; consolidando al mismo tiempo un ambiente de compañerismo y colaboración a fin de ser considerados como la mejor opción del transporte.

OBJETO SOCIAL

Para (Oriente, 2013), la Cooperativa tendrá como objeto social, la prestación del servicio de transporte en la modalidad de pasajeros con eficiencia y responsabilidad, con la conducción de choferes profesionales, en vehículos tipo bus de conformidad con la autorización conferida por la autoridad de Transporte y Tránsito competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permitirá el sustento diario de los socios y sus familias en busca de su desarrollo social y económico.

VALORES Y PRINCIPIOS

Para (Oriente, 2013), la Cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e Independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre Cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;
8. Igualdad de derechos de los socios;
9. Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	07/01/2015

4.1.2 HOJA DE MARCA

MARCA	SIGNIFICADO
✓	Verificación
✓	Conciliación
i	Inspección
A	Análisis
A	Autorizado
A	Sin Autorización
J	Justificado
J	No Justificado
X	Mal Calculado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	07/01/2015

**COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PLANIFICACIÓN
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

OBJETIVOS:

- Establecer los recursos que serán necesarios para la realización de la auditoría
- Establecer el compromiso de colaboración con el Directorio de la Cooperativa para la aplicación del examen
- Obtener conocimiento general de las actividades que se realizan en la Cooperativa

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Entrevistar al Presidente, Gerente, Contadora y Secretaria al comienzo de la auditoría y solicitarle la documentación referente a la gestión administrativa de la Cooperativa.	CP 1 1/1	NP	14/01/15
2	Efectuar una visita preliminar	CP2 1/3	NP	15/01/15

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	11/01/2015

CLIENTE: COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL
CENTINELA DEL ORIENTE

DIRECCIÓN: Calle Atahualpa y Sangay

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	11/01/2015

**ARCHIVO
CORRIENTE**

ARCHIVO CORRIENTE/ CONOCIMIENTO PRELIMINAR	
Carta de requerimiento	CP1
Entrevista preliminar	CP2
Determinación del FODA	CP3
Evaluación del Control Interno	CP4
Definición de Objetivos y Estrategias de Auditoría	CP5

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	NP	14/01/2015 16/01/2015

Puyo, 17 de Enero del 2015

Señor

Fidel Villacis

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA CENTINELA DEL ORIENTE

Presente

De mi consideración:

En atención al pedido que se realizó a su persona para la realización de la auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Interprovincial Centinela del Oriente, correspondientes al período del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

El señor Néstor Punina, realizará la auditoría de acuerdo a los respectivos estándares de eficiencia, eficacia y calidad, con el fin de obtener información acerca de la gestión realizada en la entidad, con el fin de obtener evidencia que sustente nuestra opinión.

Al mismo tiempo de la manera más comedida solicitamos la completa colaboración, así como las facilidades por parte del personal que labora en la cooperativa, para acceder a la respectiva información, para evaluar el cumplimiento de los objetivos, la optimización y buen uso de los Recursos.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Néstor Punina

JEFE DEL GRUPO DE AUDITORÍA NP.

CUESTIONARIO DE VISITA PRELIMINAR**A. DATOS GENERALES****1 RAZON SOCIAL**

COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE

2. FECHA DE CREACIÓN

29 de Agosto de 1975

3. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

Calle Atahualpa y Sangay

4. ACTIVIDAD ECONOMICA

Servicio de Transportes de pasajeros y carga.

5. REPRESENTANTE LEGAL

Sr. Rommel Ordóñez

B. CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN**1. N° DE EMPLEADOS**

Cuatro empleados

2. ÁREAS DE TRABAJO

Administrativo

Operativo

ACTIVIDADES

La principal actividad es el servicio de transportes de pasajeros de forma interparroquial e interprovincial

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	15/01/2015

1. ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAL

CP 2 2/3

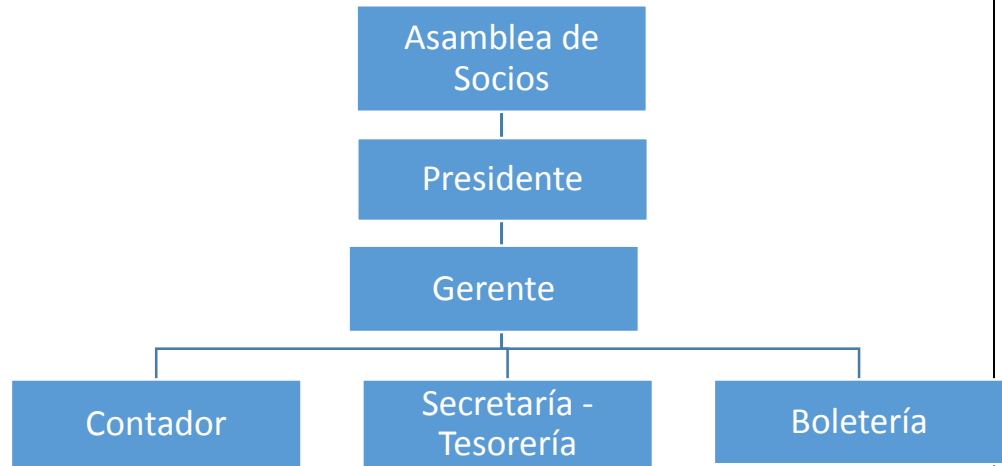


Figura 2: Organigrama Estructural

Fuente: Autor.

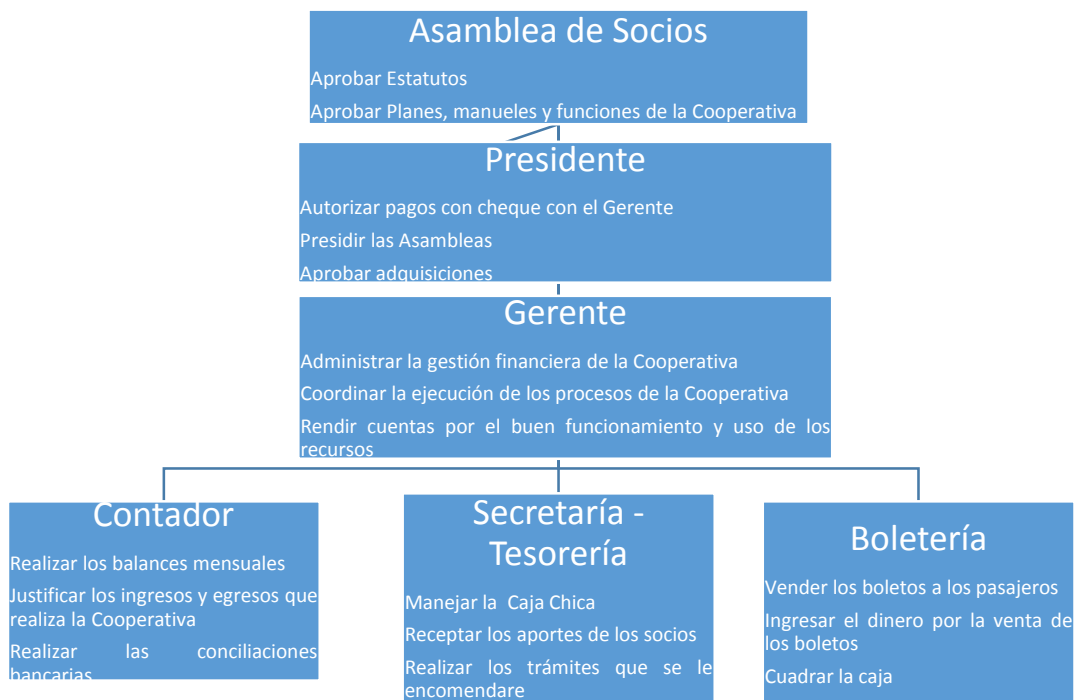


Figura 3: Organigrama Funcional

Fuente: Autor

2. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

MISIÓN

La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente es una organización que presta el servicio de transporte en sus diferentes rutas y frecuencias con modernas unidades, personal capacitado y comprometido en proporcionar un servicio oportuno y de calidad; satisfaciendo las necesidades de todos los usuarios y generando un mejor nivel de vida de nuestros colaboradores y socios.

VISIÓN

Constituirnos para el 2018 en una Cooperativa de servicio de transportes público innovadora y competitiva por excelencia; a través del mejoramiento continuo de nuestros servicios, cambio de unidades y capacitación del personal a fin de establecer una estrecha relación con los usuarios de transportes y responder efectiva y eficientemente a sus necesidades; consolidando al mismo tiempo un ambiente de compañerismo y colaboración a fin de ser considerados como la mejor opción del transportes.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	18/03/2015

TABLA N° 3: FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
CLAVES		CLAVES	
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
Compañía propia de la Amazonía		Otras Cooperativas están dispuestas a firmar convenios de cooperación mutua	
Realiza frecuencias a lugares que no cubren otras Cooperativas		Regulaciones favorables para el transporte	
Gobernabilidad Comprometida		Subsidio económico del Estado	
Instalaciones propias		Regulado por la SEPS	
Capacitación sobre atención al cliente		Recepción de donaciones de ONG's	
DEBILIDADES		AMENAZAS	
Falta de capacitación sobre atención al cliente		Competencia	
No todas las unidades son cómodas y modernas		Incremento de otras Cooperativas	
Falta establecer estrategias de planificación para cumplir con los objetivos		Impuestos elevados a los neumáticos y lubricantes	
Su personal no habla lengua nativa		Cambios en la normativa legal y política	
Falta de manuales o reglamentos administrativos		Convocatoria a paro de transporte	
Falta manual funcional		Elevaciones de precios de transporte	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	17/01/2015

1. EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

La Cooperativa no cuenta con una estructura adecuada de control interno, por el hecho de no contar con todos los departamentos requeridos para la organización; es por ello que debe mejorar en muchos aspectos como: la creación de un área de Auditoría o de Control Interno que permita verificar si los procesos y procedimientos institucionales son oportunos y acordes al giro del negocio.

2. DEFINICIÓN Y ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Determinar la razonabilidad de la gestión administrativa de la Cooperativa

Obtener un informe de auditoría que apoye al mejoramiento de la Cooperativa

ESTAREGÍAS DE AUDITORÍA

Aplicar pruebas sustantivas y de cumplimiento en la Auditoría

Realizar exámenes a componentes específicos

Elaborar un informe final de auditoría

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	17/01/2015

COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVOS:

- Adquirir información de los controles existentes en el Área Administrativa de la Cooperativa
- Evaluar el cumplimiento de los controles internos existentes.
- Determinar si los recursos asignados al Área están siendo utilizados de forma eficiente.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Analizar la información y documentación	A 1/1	NP	21/01/15
2	Evaluar el Control Interno y sus componentes.	CI 1/3	NP	21/01/15
3	Evaluar el nivel de confianza	EC 1/3	NP	22/01/15
4	Matriz preliminar de riesgo	MPR 1/3	NP	23/01/15
5	Realizar una Orden de Trabajo	OT 1/1	NP	24/01/15
6	Elaborar el Plan Específico	MP 1/3	NP	24/01/15

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	20/01/2015

FASE II: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

A 1/1

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
ALCANCE: De enero a diciembre de 2013**

Análisis de la información y documentación.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente, ha proporcionado la información pertinente, y ha apoyado con las entrevistas efectuadas, por lo tanto con ello se ha podido obtener información que permita proceder a aplicar las pruebas sustantivas y de cumplimiento en la auditoría de gestión, sin embargo esto no implica que la entidad posea una razonabilidad de su gestión.

La documentación dada se expondrá como anexos de verificación de la información.

√ = VERIFICADO

FUENTE = Documentación y datos de la Cooperativa

CONCLUSIÓN = La Cooperativa ha facilitado la información y comunicación

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 11 de febrero de 2015.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	20/01/2015

COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE**Cuestionario de Control Interno****COMPONENTE:** Organización, Gestión y Estructura de la Cooperativa

No	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La Cooperativa cuenta con un organigrama estructural y funcional?		X
2	¿Existe en la institución un Plan Operativo Anual “P.O.A”, que incluya actividades y objetivos para el desempeño?	X	
3	¿Conoce usted si el sistema de planificación de administración del personal incluye la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de su gestión?		X
4	¿Se cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión del Talento humano?		X
5	¿Se elaboran los planes operativos tomando como base la misión y visión institucional, que coadyuvan al cumplimiento del fin del departamento establecido?	X	
6	¿Los objetivos del personal son claros y conducen al cumplimiento de las metas operacionales?		X

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	20/01/2015

COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE**Cuestionario de Control Interno****COMPONENTE: Talento Humano**

No	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La cooperativa cuenta con un Plan de capacitación de Talento Humano, que contemple retroalimentación y nuevos conocimientos para el personal?		X
2	¿El personal ha recibido la capacitación correspondiente sobre lo que debe desempeñar y actuar en el normal desarrollo de sus actividades?	X	
3	¿El personal ha recibido formalmente y conoce sus funciones inherentes al puesto que desempeñan?	X	
4	¿El personal es incorporado a la Cooperativa siguiendo los procedimientos establecidos en el marco de la ley?		X
5	¿Es supervisado el trabajo del personal de forma periódica, que apoye a la evaluación de desempeño del personal?		X
6	¿El Departamento de Talento Humano verifica que el personal que labora en la Cooperativa cuente con los recursos y competencias necesarias, para el óptimo desarrollo de su trabajo?	X	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	20/01/2015

CI 3/3

COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE

Cuestionario de Control Interno

COMPONENTE: Presupuesto - POA

No	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿La cooperativa cuenta con la designación de un presupuesto anual	X	
2	¿Se encuentra contemplado en el plan Operativo el presupuesto para cada actividad planificada	X	
3	¿Las ejecuciones presupuestarias se hacen teniendo en cuenta lo establecido en las disposiciones legales?	X	
4	¿La entidad ejecuta el Presupuesto de acuerdo con los Planes Anuales y mensuales, debidamente aprobados y designada partida presupuestaria?		X
5	¿La ejecución del presupuesto se hace teniendo en cuenta la destinación específica para cada rubro aprobado?		X
6	¿El presupuesto asignado anualmente ha permitido cumplir con las actividades planificadas?		X

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	20/01/2015

COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE**Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo****TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría de Gestión.

COMPONENTE: Organización, Gestión y Estructura.	PT	SI/NO	CT
SUMA	6		2
¿La Cooperativa cuenta con un organigrama estructural y funcional?		NO	0
¿Existe en la institución un Plan Operativo Anual “P.O.A”, que incluya actividades y objetivos para el desempeño?		SI	1
¿Conoce usted si el sistema de planificación de administración del personal incluye la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de su gestión?		NO	0
¿Se cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión del Talento humano?		NO	0
¿Se elaboran los planes operativos tomando como base la misión y visión institucional, que coadyuvan al cumplimiento del fin del departamento establecido?		SI	1
¿Los objetivos del personal son claros y conducen al cumplimiento de las metas operacionales?		NO	0
COMPONENTE: Talento Humano	PT	SI/NO	CT
SUMA	6		3
¿La cooperativa cuenta con un Plan de capacitación de Talento Humano, que contemple retroalimentación y nuevos conocimientos para el personal?		NO	0
¿El personal ha recibido la capacitación correspondiente sobre lo que debe desempeñar y actuar en el normal desarrollo de sus actividades?		SI	1
¿El personal ha recibido formalmente y conoce sus funciones inherentes al puesto que desempeñan?		SI	1
¿El personal es incorporado a la Cooperativa siguiendo los procedimientos establecidos en el marco de la ley?		NO	0

¿Es supervisado el trabajo del personal de forma periódica, que apoye a la evaluación de desempeño del personal?		NO	0
¿El Departamento de Talento Humano verifica que el personal que labora en la Cooperativa cuente con los recursos y competencias necesarias, para el óptimo desarrollo de su trabajo?		SI	1
COMPONENTE: Presupuesto- POA	PT	SI/NO	CT
SUMA	6		3
¿La cooperativa cuenta con la designación de un presupuesto anual?		SI	1
¿Se encuentra contemplado en el plan Operativo el presupuesto para cada actividad planificada?		SI	1
¿Las ejecuciones presupuestarias se hacen teniendo en cuenta lo establecido en las disposiciones legales?		SI	1
¿La entidad ejecuta el Presupuesto de acuerdo con los Planes Anuales y mensuales, debidamente aprobados y designada partida presupuestaria?		NO	0
¿La ejecución del presupuesto se hace teniendo en cuenta la destinación específica para cada rubro aprobado?		NO	0
¿El presupuesto asignado anualmente ha permitido cumplir con las actividades planificadas?		NO	0
Calificación Total = CT	8		
Ponderación Total = PT	18		
Nivel de Confianza: NC = CT/PT*100	8/18*100 = 44%		
Nivel de Riesgo Inherente: RI =100% - NC	100% - 44%= 56%		

FUENTE: Cooperativa Centinela del Oriente

ELABORADO POR: Néstor Punina

TABLA N° 4 “Calculo de nivel de Confianza y Riesgo”

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RISESGO(100 –NC)		

Autor: Samuel Mantilla**Fuente:** Control Interno

Como se puede observar la calificación del nivel de confianza es del 44%, lo que es bajo para la cooperativa, esto quiere decir que sus procedimientos de control son débiles; y por el otro lado se tiene el 56% como nivel de riesgo, esto significa que la Cooperativa tiene un alto nivel de riesgo en sus procesos de control interno, lo que no es bueno por evidenciarse deficiencias en el mismo, generando esto problemas en los procesos gobernantes y operativos de la cooperativa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	20/01/2015

COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE

Matriz Preliminar de Riesgos por componentes

Componente: **Organización, Talento Humano y Presupuesto.**

Subcomponente	Calificación del riesgo		Calificación del riesgo		Enfoque Preliminar
	Inherente	Fundamento	De control	Fundamento	
<i>Organización, Talento Humano y Presupuesto.</i>	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de planes y manuales que rijan a la Cooperativa. - Falta de conocimiento y capacitación sobre las funciones a desempeñar. - Falta de informes mensuales para el conocimiento del cumplimiento de las actividades. 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> -No existe normativa que permita mejorar los procesos. -Falta de socialización de funciones. - Falta de seguimiento de actividades para cumplir los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar como se ejecutan los procesos de cada área de trabajo. - Revisar que se muestre formalmente al personal el reglamento y estatuto donde se describe las funciones. -Verificar la implementación de un proceso de seguimientos de actividades.
				INICIALES	FECHA
Elaborado por:				NP	20/01/2015

COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE**Matriz de Ponderación de Riesgos.****Componente:** Organización, Gestión y Estructura.

Controles claves	Afirmación afectada	Ponderación	Calificación
Supervisar el trabajo de cada área.	Eficacia Eficiencia	10	4
Revisar los procesos administrativos de planificación.	Eficacia	10	6
Verificar la calidad de la información reportada.	Eficacia Eficiencia	10	4
Verificar el trabajo diario que desarrolla el equipo de trabajo.	Eficacia Eficiencia	10	8
Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.	Eficacia Eficiencia	10	8
TOTAL:		50	30
		INICIALES	FECHA
Elaborado por:		NP	20/01/2015

TABLA DE PONDERACIONES

2	MÍNIMO	Cuando no se cumplen con los Controles-Claves, se desconocen.
4	BAJO	Cuando los controles - Clave se ha cumplido en parte.
6	MEDIO	Cuando los Controles - Clave se han cumplido en un 50%
8	MODERADO	Cuando su cumplimiento es Favorable pero no son los adecuados.
10	ALTO	Se ha cumplido con los procedimientos adecuados.

FUENTE: Módulo de Auditoría de Gestión

ELABORADO POR: Néstor Punina

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	20/01/2015

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO

FECHA: 24/01/2015

Por el presente se estipula el desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Interprovincial Centinela del Oriente; sujetándose a las normas, procedimientos y otras disposiciones legales de la profesión, para lo cual se elabora el Plan Específico, los correspondientes Papeles de Trabajo con índices, marcas y referencias, así como el Borrador del Informe.

Atentamente,

Néstor Punina

JEFE DEL GRUPO DE AUDITORÍA NP.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	24/01/2015
Revisado por:	NP	25/01/2015

AUDITORÍA DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

1. REQUERIMIENTOS DE LA AUDITORÍA

- Memorando de antecedentes
- Informe final de Auditoría

2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL
Inicio del trabajo de campo	28/01/2015
Finalización del Trabajo de campo	09/02/2015
Presentación del Informe	12/02/2015
Emisión del Informe Final de la Auditoría	16/02/2015

3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Autor: Néstor Punina

4. DIAS PRESUPUESTADOS

La Auditoría se llevará a cabo en 25 días laborables, distribuidas de la siguiente manera:

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	24/01/2015
Revisado por:	NP	25/01/2015

FASE I Diagnóstico General	5 días
FASE II Planificación Específica	5 días
FASE III Ejecución de la Auditoría	10 días
FASE IV Comunicación de Resultados	4 días
FASE V Seguimiento	1 días

5. RECURSOS FINANCIEROS

- Materiales
- Equipo de cómputo y otros

6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

a) Componentes seleccionados para la Fase de la Ejecución

La Auditoría de Gestión analizará los componentes de Organización, Gestión y Estructura; Talento Humano y Presupuesto – POA de la Cooperativa Centinela del Oriente.

b) Enfoque de la Auditoría

Auditoría de Gestión como herramienta para la evaluación de los procesos de la Cooperativa Centinela del Oriente.

c) Objetivos

General

Elaborar una Auditoría de Gestión como herramienta para la evaluación de los procesos de la Cooperativa Centinela del Oriente de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, período Enero 01 a Diciembre del 2013.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	24/01/2015
Revisado por:	JNP	25/01/2015

Específicos

- Efectuar un diagnóstico a la Organización, Gestión y Estructura de los principales procesos.
- Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa en su parte de gestión.
- Emplear indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de eficacia y eficiencia.
- Formular conclusiones y recomendaciones como resultado del desarrollo de la Auditoría de Gestión.

d) Alcance

La Auditoría de Gestión practicada a la Cooperativa Interprovincial de Transportes Centinela del Oriente comprende el periodo enero 01 a diciembre 31 del 2010 correspondiente a la Organización, gestión, estructura, Talento Humano, Presupuesto y POA.

e) Indicadores de Gestión

Para la aplicación de la Auditoría de Gestión se empleará indicadores de eficiencia, eficacia, permitiéndonos tener conocimiento amplio de la situación actual de la Organización.

Atentamente,

Sr. Néstor Punina

JEFE DEL GRUPO DE AUDITORÍA N.P.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	24/01/2015

COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
EJECUCIÓN DEL TRABAJO
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

OBJETIVOS:

- Evaluar los niveles de eficiencia y efectividad en el uso de los recursos asignados al área.
- Verificar el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados al área.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Establecer los programas de auditoría por componente	EPA 1-3/3	NP	28/01/ 2015
2	Ejecutar los programas de auditoría por componente	EPA 1/12	NP	29 Y 30 01/2015
3	Elaborar la Matriz de Hallazgos por componente	MA 1/3	NP	1 Y 2 02/2015

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	07/02/2015

ÍNDICE**ÁREA ADMINISTRATIVA****ARCHIVO CORRIENTE/ EJECUCIÓN DEL TRABAJO**

Programa de Auditoría

PA

Evaluación de los Componentes

EC

Matriz de Hallazgos por componentes

MH

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	07/02/2015

EJECUCIÓN			PA 1 1/1
<p align="center">COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE.</p> <p align="center">PROGRAMA DE TRABAJO DE ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y ESTRUCTURA</p> <p align="center">DE ENERO 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013</p>			
CONTENIDO	TIEMPO UTILIZADO	ELABORADO POR:	REFERENCIA P.T.
<p>OBJETIVO GENERAL.- Determinar la eficiencia, eficacia y calidad en el cumplimiento de la organización, gestión y estructura de la Cooperativa de Transporte Centinela del Oriente.</p>			
<p>PROCEDIMIENTOS:</p>			
<p align="center">1.- PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y SUSTANTIVOS</p>			
1.1.-Determinar si la Cooperativa cumple con la estructura interna adecuada, conforme lo establece la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	11/02/2015	NP	PT 1/4
1.2.-Verificar que se cuente con la integración del Consejo de Administración y Vigilancia.	11/02/2015	NP	PT 2/4
1.3.-Verificar que se cumpla a cabalidad con las atribuciones del Presidente.	11/02/2015	NP	PT 3/4
1.4.- Verificar que se tenga descrito las actividades de cada funcionario de acuerdo a sus cargos.	11/02/2015	NP	PT 4/4
1.5.- Verificar que se cumpla con las funciones del secretario, gerente, contador	11/02/2015	NP	PT
Elaborado por:			Néstor Punina

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CÉDULA NARRATIVA

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Organización, Gestión y Estructura.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente, cuenta con la estructura interna adecuada, conforme lo establece la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, es así que en su Estatuto y Reglamento Interno, en su Título Tercero en el artículo 13 hace mención a la estructura interna, la misma que está contemplada por:

1. Asamblea General de Socio o representantes;
2. Consejo de Administración;
3. Consejo de Vigilancia;
4. Gerencia; y,
5. Comisiones Especiales

En concordancia con lo establecido en el Estatuto con fecha 7 de octubre de 2013 se registra la Directiva de la Cooperativa en la SEPS, de lo cual se adjunta el documento de registro, cuyo código de documento es 204000243-17.

Ver Anexo 2: Página 107

√ = VERIFICADO

FUENTE = Registro de la SEPS

RIESGO = Bajo, con la probabilidad de poca ocurrencia de errores.

CONCLUSIÓN = La Cooperativa cuenta con el Registro de Directivas actualizado.

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 11 de febrero de 2015.

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CÉDULA NARRATIVA

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Organización, Gestión y Estructura.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente, cuenta con la integración del Consejo de Administración y Vigilancia, conforme lo establece la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, es así que en su Estatuto y Reglamento Interno, en su Título Tercero en el artículo 20 y 23 se hace mención a la integración de estos dos Consejos.

En concordancia con lo establecido en el Estatuto con fecha 7 de octubre de 2013 se registra la Directiva de la Cooperativa en la SEPS, de lo cual se adjunta el documento de registro, cuyo código de documento es 204000243-17 y de donde se evidencia los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia.

Ver Anexo 2: Página 108

√ = VERIFICADO

FUENTE = Registro de la SEPS

RIESGO = Bajo, con la probabilidad de poca ocurrencia de errores.

CONCLUSIÓN = La Cooperativa cuenta con el Registro de Directivas actualizado.

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 11 de febrero de 2015.

Nº	Detalle de Atribuciones	Ejecuta	No Ejecuta
1	Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales, y en las reuniones del Consejo de Administración	X	
2	Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General	X	
3	Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa	X	
4	Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, siempre y cuando el reglamento Interno así lo determine	X	
5	Informar a los socios sobre la marcha de la institución	X	
6	Suscribir conjuntamente con el Gerente los Certificados de Aportación	X	
7	Firmar la correspondencia de la Cooperativa	X	
8	Firmar conjuntamente con el Secretario los libros de Actas del Consejo de Administración y Asamblea General de Socios	X	
9	Cumplir con las demás atribuciones que contemple la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	X	

X = VERIFICADO

FUENTE = Libro de Actas de las Asambleas

RIESGO = Bajo, con la probabilidad de poca ocurrencia de errores.

CONCLUSIÓN = El Presidente de la Cooperativa cumple con sus atribuciones designadas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	12/02/2015

COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL ORIENTE.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CÉDULA NARRATIVA

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Organización, Gestión y Estructura.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente, cuenta con un pequeño libro donde se detallan los reglamentos & estatutos, donde se contempla las funciones de los directivos de quienes trabajan en la Cooperativa. ✓

✓ = VERIFICADO

FUENTE = Reglamentos & Estatutos

RIESGO = Bajo, con la probabilidad de poca ocurrencia de errores.

CONCLUSIÓN = La Cooperativa cuenta con una descripción general de las funciones, deberes y atribuciones del personal.

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 11 de febrero de 2015.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	12/02/2015

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL GERENTE

PT 5/9

Actividades	Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Cooperativa.	Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos para el buen funcionamiento de la Cooperativa.	Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria hasta el 30 de Noviembre de cada año.	Responder por la buena marcha administrativa y financiera de la Cooperativa.	Mantener las oficinas previstas de mobiliario, material y útiles de escritorio.	Controlar que los turnos e itinerarios de trabajo se cumplan con orden, disciplina y esmero en coordinación con el Consejo de Vigilancia.	Recaudar y precautelar las aportaciones económicas de los socios y distribuirlos en los diferentes rubros.	Tramitar y legalizar el registro de nuevos socios.	Nombrar, aceptar renuncias y cancelar con causa justa a oficinistas, contadores y conserjes de la entidad.	Designar empleados de su competencia, previo concurso de merecimiento.	Organizar y dirigir la administración interna.	Emitir informes a los diferentes organismos.	Depositar el dinero de la cooperativa en la entidad financiera establecida para el efecto, en un plazo máximo de 48 horas de su recepción.	Total
Ponderación	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
Calificación	5	5	2	3	3	0	3	5	5	4	5	5	0	45

Ponderación	65
Calificación	45
% Cumplimiento	69%

Se evidencia el cumplimiento del 69%, lo cual es poco satisfactorio

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	12/02/2015

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL SECRETARIO

PT 6/9

Actividades	Libros de actas de la Asamblea General	Libros de actas del Consejo de Administración	Libro de actas de posesión de directivos	Registro de Socios	Tener la correspondencia al día.	Certificar con su firma los documentos de la cooperativa	Archivar los contratos de ingresos y salidas de empleados	Conservar ordenadamente el archivo de la entidad y mantenerlo bajo su custodia y responsabilidad, previo inventario de la existencia	Guardar la debida reserva de las resoluciones	Desempeñar otras actividades que se le designe	Total
Ponderación	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Calificación	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49

Ponderación	50
Calificación	49
% Cumplimiento	98%

Se evidencia el cumplimiento del 98%, lo cual es satisfactorio

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	12/02/2015

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL CONTADOR

PT 7/9

Actividades	Asistir con voz informativa a sesiones del Consejo de Administración, Vigilancia y Asamblea General, cuando así lo requieran.	Mantener bajo custodia y responsabilidad los libros contables, disquetes de la Cooperativa y llevar los libros a su cargo en forma ordenada.	Preparar los informes sobre los ingresos y egresos del dinero, la contabilidad y los balances semestrales.	Elaborar los roles de pagos	Elaborar las planillas de aportes al IESS	Cumplir con las obligaciones tributarias	Constituirse como asesor de la gerencia	Dar información contable a terceros previa autorización de la Gerencia	Cumplir con el horario de trabajo celebrado	Desempeñar otras actividades que se le designe	Total
Ponderación	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Calificación	4	4	3	5	4	5	3	5	3	5	41

Ponderación	50
Calificación	41
% Cumplimiento	82%

Se evidencia el cumplimiento del 82%, lo cual es poco satisfactorio

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	12/02/2015

CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

PT 8/9

Actividades	Sesionar de forma ordinario una vez al mes	Designar al secretario o de este seno	Cumplir y hacer cumplir todas las disposiciones legales	Realizar arqueos de caja de forma periódica	Controlar los turnos e itinerarios de las rutas	Participar como delegado en la entrega de los inventarios	Velar por la entrega oportuna de los certificados de aportación	Revisar las unidades de trabajo en los aspectos mecánicos	Observar los procedimientos de los conductores	Autorizar los gastos e inversiones de acuerdo al presupuesto	Total
Ponderación	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Calificación	3	5	5	0	0	3	5	1	1	5	28

Ponderación	50
Calificación	28
% Cumplimiento	56%

Se evidencia el cumplimiento del 56%, lo cual es poco satisfactorio

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	12/02/2015

Nombre del Indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de resultados	Comentario
Porcentaje de Eficacia en el cumplimiento de funciones del Gerente	100%	Anual	= (Número de actividades Ejecutadas/ Número de actividades asignadas)*100	%	%ÍNDICE= Indicador/ estándar	Se evidencia una brecha desfavorable debido a que el socio no cumple con todas las funciones asignadas
			= (45/65)*100		ÍNDICE= (69/100)*100	
			=69%		Desfavorable 31%	
Porcentaje de Eficacia en el cumplimiento de funciones del Secretario	100%	Anual	= (Número de actividades Ejecutadas/ Número de actividades asignadas)*100	%	%ÍNDICE= Indicador/ estándar	Se evidencia un cumplimiento satisfactorio
			= (49/50)*100		ÍNDICE= (98/100)*100	
			=98%		2%	
Porcentaje de Eficacia en el cumplimiento de funciones del Contador	100%	Anual	= (Número de actividades Ejecutadas/ Número de actividades asignadas)*100	%	%ÍNDICE= Indicador/ estándar	Se evidencia un cumplimiento satisfactorio
			= (41/50)*100		ÍNDICE= (82/100)*100	
			=82%		18.00%	
Porcentaje de Eficacia en el cumplimiento de funciones del Contador	100%	Anual	= (Número de actividades Ejecutadas/ Número de actividades asignadas)*100	%	%ÍNDICE= Indicador/ estándar	
			= (28/50)*100		ÍNDICE= (56/100)*100	
			=56%		44% Desfavorable	

INICIALES

FECHA

Elaborado por:

NP

12/02/2015

MATRIZ DE HALLAZGOS

MH 1/2

Observación y Sugerencias

**Comentado con: Fidel Villacis
Respuesta de la Organización**

Condición: La Cooperativa tiene gobernabilidad, sin embargo la misma le falta poner énfasis en sus actividades y funciones con el objeto de cumplir con las metas organizacionales.

Criterio: incumpliendo de los Principios Cooperativos que emite la Ley de Economía Popular y Solidaria en sus artículos 7 y 8 de la Ley.

Causa: Problemas de buena administración, y la falta de políticas de administración oportunas.

Efecto: Retardo en los procesos.

Conclusión: La Cooperativa tiene gobernabilidad, sin embargo a la misma le falta poner énfasis en sus actividades y funciones con el objeto de cumplir con las metas organizacionales, generando retardo en los procesos.

Recomendación: Socializar con los directivos y socios las responsabilidades y funciones a desempeñarse de manera constante, ya que la alta gerencia debe apoyar y propender al mejoramiento continuo.

El Sr. Fidel Villacis en calidad de presidente manifiesta que se va a considerar los puntos débiles de la presente evaluación con el objeto de difundir en el personal las buenas prácticas y el cumplimiento de las funciones.

INICIALES	FECHA
NP	12/02/2015

Elaborado por:

MATRIZ DE HALLAZGOS

MH 2/2

Observación y Sugerencias

Comentado con: Fidel Villacis
Respuesta de la Organización

Condición: El Gerente de la Cooperativa no cumple con todas las funciones que describe el reglamento de trabajo.

Criterio: Incumplimiento con el Art. 36 y 60 del Reglamento Interno de Trabajo y Estatuto.

Causa: Mala designación de funciones.

Efecto: Incumplimiento de actividades.

Conclusión: El Gerente de la Cooperativa no cumple con todas las funciones que describe el reglamento de trabajo, causando una mala designación de funciones, generando incumplimiento de actividades.

Recomendación: Reformar el Estatuto y Reglamento Interno de trabajo, porque esa actividad es operativa para el tipo de cargo asignado.

El Sr. Fidel Villacis en calidad de presidente manifiesta que va a socializar con la Asamblea para ver la factibilidad de reformar el Estatuto y Reglamento Interno de Trabajo.

INICIALES

FECHA

Elaborado por:

NP

12/02/2015

EJECUCIÓN

PA 2 1/1

COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE.

**PROGRAMA DE TRABAJO TALENTO HUMANO
DE ENERO 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

CONTENIDO	TIEMPO UTILIZADO	ELABORADO POR:	REFERENCIA P.T.
OBJETIVO GENERAL.- Determinar el cumplimiento de los procesos administrativos de Talento Humano de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente.			
PROCEDIMIENTOS:			
1.- PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y SUSTANTIVOS			
1.1.-Determinar si la Cooperativa tiene una persona especializada para el tratamiento del personal.	14/02/2015	NP	PT 1/4
1.2.-Verificar que el personal se encuentre conforme a lo que estipula el art. 71, 82, 111, 113 y 595 del Código de Trabajo.	14/02/2015	NP	PT 2/4
1.3.-Verificar que el personal reciba capacitaciones planificadas.	14/02/2015	NP	PT 3/4
1.4.- Verificar que existan manuales específicos de las funciones que debe desempeñar el personal de la Cooperativa	14/02/2015	NP	PT 4/4
Elaborado por:			Néstor Punina

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CÉDULA NARRATIVA

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Talento Humano.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente en la actualidad no cuenta con una persona especializada sobre el manejo y administración del Talento Humano, por lo que es necesario que se implemente esta área, debido a que el personal cada vez se incrementa por el efecto de que es una Cooperativa que cada vez evoluciona más y tiene mayor demanda y frecuencias de pasajeros. ✓

✓ = VERIFICADO

FUENTE = Datos del Gerente

RIESGO = Alto, con la probabilidad de problemas operativos.

CONCLUSIÓN = La Cooperativa no cuenta con un área específica de Talento Humano que administre de una manera adecuada el personal de la institución.

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 14 de febrero de 2015.

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CÉDULA NARRATIVA

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Talento Humano.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente cumple con lo que estipula el Código de Trabajo, por lo que no existen problemas reputacionales y legales, esto lo maneja de forma oportuna la contadora de la Cooperativa y así para poder cumplir con las obligaciones patronales y de empleador. ✓

✓ = VERIFICADO

FUENTE = Documentos habilitantes del personal

RIESGO = Bajo, con la probabilidad de mínimos errores.

CONCLUSIÓN = La Cooperativa cumple con lo dispuesto en el Código de Trabajo.

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 14 de febrero de 2015.

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
CÉDULA NARRATIVA**

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Talento Humano.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente ha capacitado de manera eficiente al personal de la Cooperativa para mejorar el trato a los usuarios. ✓

COOPERATIVA DE TRANSPORTE CENTINELA DEL ORIENTE					
NOMINA DE ASISTENTES A CAPACITACION DIA MIERCOLES 03 Y JUEVES 04 DE JULIO DEL 2013					
		MIERCOLES		JUEVES	
		DE 08H00 A 12H00	DE 14H00 A 18H00	DE 08H00 A 12H00	DE 14H00 A 18H00
20	FRANKLIN MANUEL PIMBO CAIZA				
21	ROSA LEONOR SARMIENTO RIVERA				
22	ZULAY LILIAN VILLAVICENCIO GUEVARA				
23	MANUEL GONZALO CASTRO SANCHEZ				
24	JOSE ALEXANDER MORALES GOMEZ				
25	VICTOR GLACIANO LOPEZ ROMERO				
26	NELSON EDUARDO MARTINEZ PULLES				
27	GINA ALXANDRA ESPIN PACHECO				
28	EDISON WILFRIDO VELOZ TUBON				
29	JUAN GUILLERMO VILLAFUERTE				
30	LUIS OCTAVIO HARO HARO				
31	MIGUEL ANGEL BALTAZAR				
32	EDISON PASTOR ROMAN NARANJO				
33	MANUEL WILFRIDO ESCOBAR CABRERA				
34	CARLOS HORLANDO ORTIZ RIERA				
35	RAUL ANIBAL ORTEGA ROBAYO				
36	GUSTAVO WALTER VARGAS MAYORGA				
37	JAIME ENRIQUE ACOSTA MOYA				
38	CARLOS MARIA FREIRE MARTINEZ				

✓ = VERIFICADO

FUENTE = Documentos habilitantes del personal

RIESGO = Bajo, con la probabilidad de mínimos errores.

CONCLUSIÓN = La Cooperativa cumple con capacitaciones al personal.

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 14 de febrero de 2015.

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CÉDULA NARRATIVA

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Talento Humano.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente, cuenta con un pequeño libro donde se detallan los reglamentos & estatutos, donde se contempla las funciones de los directivos de quienes trabajan en la Cooperativa; sin embargo no cuenta con manuales específicos y detallados que puedan socializarse de forma individual al personal. ✓

✓ = VERIFICADO

FUENTE = Reglamentos & Estatutos

RIESGO = Bajo, con la probabilidad de poca ocurrencia de errores.

CONCLUSIÓN = La Cooperativa con una descripción general de las funciones, deberes y atribuciones del personal.

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 15 de febrero de 2015.

MATRIZ DE HALLAZGOS

MH 1/2

Observación y Sugerencias	Comentado con: Fidel Villacis Respuesta de la Organización
<p align="center"><u>Observación N° 01</u></p> <p><u>Condición:</u> La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente carece de manuales institucionales, que definan las funciones y actividades a desarrollarse por cada puesto de trabajo.</p> <p><u>Criterio:</u> Incumplimiento con la Estructura formal de un área especializada de Talento Humano que defina los manuales de funciones y de actividades del personal.</p> <p><u>Causa:</u> Falta de una inversión en el diseño de estos manuales.</p> <p><u>Efecto:</u> Generación de problemas de procesos por no utilizar los recursos que alcanza a unos \$3000,00 dólares en pérdidas.</p> <p><u>Conclusión:</u> La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente carece de manuales institucionales, que definan las funciones y actividades a desarrollarse por cada puesto de trabajo, generando problemas de reproceso y pérdida de recursos.</p> <p><u>Recomendación:</u> El Gerente deberá contratar una consultoría para que diseñe el Manual de Funciones y de actividades del personal.</p> <p align="center"><u>Observación N° 02</u></p> <p><u>Condición:</u> Dentro de la evaluación efectuada se puede observar que en la Cooperativa no cuenta con un área especializada de Talento Humano, para que de manera eficiente se realicen los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal.</p>	<p>El Sr. Fidel Vilacis en calidad de presidente manifiesta que se analizará la posibilidad de estructurar un área especializada de Talento Humano que se encargue de la correcta administración del Capital Humano y que a su vez se encargue de definir manuales, funciones y normativas aplicables.</p>

<p><u>Criterio:</u> Basado con lo que dispone el Código de Trabajo en los artículos 71, 82,111, 113 y 595 y sus beneficios de Ley.</p> <p><u>Causa:</u> Falta de presupuesto.</p> <p><u>Efecto:</u> Generación de desmotivación en el personal.</p> <p><u>Conclusión:</u> Dentro de la evaluación efectuada se puede observar que en la Cooperativa no cuenta con un área especializada de Talento Humano, para que de manera eficiente se realicen los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal, Generando desmotivación en el personal.</p> <p><u>Recomendación:</u> El Gerente debe presupuestar y ejecutar la contratación y creación de un personal idóneo y capacitado para que maneje el talento Humano, que es preponderante en toda institución.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1200 235 1406 344" style="text-align: center;">MH 2/2</td> </tr> </table>	MH 2/2
MH 2/2		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	12/02/2015

**COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE.
PRESUPUESTO - POA
DE ENERO 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
PROGRAMA DE TRABAJO**

CONTENIDO	TIEMPO UTILIZADO	ELABORADO POR:	REFERENCIA P.T.
OBJETIVO GENERAL.- Determinar el nivel de cumplimiento del Presupuesto basado en el POA de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente.			
PROCEDIMIENTOS:			
1.- PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y SUSTANTIVOS			
1.1.-Determinar si la Cooperativa cuenta con el establecimiento del POA.	19/02/2015	NP	PT 1/12
1.2.-Determinar si el POA tiene la asignación de un presupuesto.	19/02/2015	NP	PT 2/12
1.3.-Verificar que las actividades del POA por muestreo se encuentren debidamente ejecutadas y sustentadas con la aplicación de indicadores.	19/02/2015	NP	PT 3/12
1.4.- Determinar que el POA tenga relación con el establecimiento de la misión de la Cooperativa	19/02/2015	NP	PT 11/12
1.5 Determinar la satisfacción del cliente	19/02/2015	NP	PT 12/12
Elaborado por:			Néstor Punina

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CÉDULA NARRATIVA

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Presupuesto - POA.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente, cuenta con el establecimiento y diseño de un POA institucional. ✓

Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente

Plan Operativo Anual POA 2013

TIPO DE ACTIVIDADES	NUMERO DE			TIEMPO DE EJECUCION												TOTAL	
	Eventos	Participantes	Valor	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
I. SUELDOS DE REPRESENTACIÓN																	
Presidente (Costos de Representación)	12	1	150	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	1,800.00
Gerente	12	1	448	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	5,376.00
Secretaria Sede	12	1	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	4,188.72
Contador	12	1	350	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	4,200.00
Aux. de Contabilidad	12	1	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	4,188.72
Secretaria Mariscal	12	2	349.06	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	8,377.44
Secretaria Terminal	12	3	349.06	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	12,566.16
Secretaria Macas	12	2	349.06	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	8,377.44
Secretaria Palora	12	1	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	4,188.72
Secretaria Quito	12	2	349.06	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	8,377.44
Secretaria Ambato	12	1	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	4,188.72
Guardia	12	1	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	4,156.68
Horas Suplementarias	12	11	2.18	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	1,752.72
Horas Extraordinarias	12	11	2.90	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	4,663.20
Aporte Patronal al ESS	12	14	38.92	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	6,538.56
Fondo de Reserva 0.33%	12	14	29.08	348.96	348.96	348.96	348.96	348.96	348.96	378.04	378.04	378.04	407.12	407.12	407.12	407.12	4,507.40
Decimo Tercer Sueldo	1	14	349.06													4,886.84	4,886.84

✓ = VERIFICADO

FUENTE = POA

RIESGO = Bajo, con la probabilidad de poca ocurrencia de errores.

CONCLUSIÓN = La Cooperativa cuenta con un POA institucional.

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 17 de febrero de 2015.

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CÉDULA NARRATIVA

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Presupuesto - POA.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente, cuenta con el establecimiento de un presupuesto para el POA. ✓

**Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente
Proforma Presupuestaria 2013**

COSTOS Y GASTOS

1. SUELDOS DE REPRESENTACIÓN

Presidente (Gastos de Representación)	1,800.00
Gerente	5,376.00
Secretaria Sede	4,188.72
Contador	4,200.00
Aux. de Contabilidad	4,188.72
Secretaria Mariscal (DOS)	8,377.44
Secretaria Terminal (TRES)	12,566.16
Secretaria Macas (DOS)	8,377.44
Secretaria Palora (UNA)	4,188.72
Secretaria Quito (DOS)	8,377.44
Secretaria Ambato (UNA)	4,188.72
Guardia	4,156.68
Horas Extras	1,752.72
Aporte Patronal al IESS	6,538.56
Fondo de Reserva 8,33%	4,507.40
Decimo Tercer Sueldo	4,886.84
Decimo Cuarto Sueldo	4,816.00
Liquidaciones Laborales	1,800.00
Vacaciones	2,280.00

2. DIETAS E INCENTIVOS

7 Vocales a \$ 20,00 c/sesión (3Adm. 4 Vig)	5,040.00
---	----------

3. DEPRECIACIONES DE ACTIVOS FIJOS

Depreciación Edificios	3,845.16
Depreciación Muebles y Enseres	968.64
Depreciación Equipo de Computación	1,584.00
Depreciación Eq. Amplificación	264.00

4. ARRENDAMIENTOS

Terminal Puyo	3,588.00
Terminal Macas	2,400.00
Terminal Quito	1,889.52
Terminal Quito Encomiendas	3,746.52
Terminal Tena	1,920.00
Terminal Ambato	4,200.00
Terminal La Cuya	-

✓ = VERIFICADO

FUENTE = POA y presupuesto

RIESGO = Bajo, con la probabilidad de poca ocurrencia de errores.

CONCLUSIÓN = La Cooperativa cuenta con un POA y presupuesto institucional.

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 17 de febrero de 2015.

Nombre del Indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de resultados	Comentario
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago del Presidente	100%	Anual	$=(\text{Monto ejecutado del pago al Presidente}/\text{Monto presupuestado a pagar al Presidente}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que la ejecución presupuestaria del pago al Presidente en base a lo planificado, se ha cumplido a cabalidad
			$=(1800/1800) * 100$		ÍNDICE= $(100/100) * 100$	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago del Gerente	100%	Anual	$=(\text{Monto ejecutado del pago al Gerente}/\text{Monto presupuestado a pagar al Gerente}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados
			$=(5376/5376) * 100$		ÍNDICE= $(100/100) * 100$	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago a las Secretarías	100% Rango	Anual	$=(\text{Monto ejecutado del pago a las Secretarías}/\text{Monto presupuestado a pagar a las Secretarías}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados a las Secretarías
			$=(50264.64/50264.64) * 100$		ÍNDICE= $(100/100) * 100$	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago al contador	100% Rango	Anual	$=(\text{Monto ejecutado del pago al Contador}/\text{Monto presupuestado a pagar al Contador}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados al Contador
			$=(4200/4200) * 100$		ÍNDICE= $(100/100) * 100$	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago al auxiliar contable	100% Rango	Anual	$=(\text{Monto ejecutado del pago al Auxiliar Contable}/\text{Monto presupuestado a pagar al Auxiliar Contable}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados al Auxiliar Contable
			$=(4188.72/4188.72) * 100$		ÍNDICE= $(100/100) * 100$	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	

INICIALES

FECHA

Elaborado por:

NP

12/02/2015

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de resultados	Comentario
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago al guardia	100% Rango	Anual	$=(\text{Monto ejecutado del pago al Guardia}/\text{Monto presupuestado a pagar al Guardia}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados al Guardia
			$=(4156.68/4156.68) * 100$		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago de horas extras	100% Rango	Anual	$=(\text{Monto ejecutado del pago de horas extras}/\text{Monto presupuestado a pagar de horas extras}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados de horas extras
			$=(1752.72/1752.72) * 100$		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago del aporte patronal del IESS	100% Rango	Anual	$=(\text{Monto ejecutado del pago al Aporte patronal}/\text{Monto presupuestado a pagar al Aporte patronal}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados al Aporte Patronal
			$=(6538.56/6538.56) * 100$		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago del fondo de reserva	100% Rango	Anual	$=(\text{Monto ejecutado del pago al fondo de reserva}/\text{Monto presupuestado a pagar al fondo de reserva}) * 100$	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados al fondo de reserva
			$=(4507.40/4507.40) * 100$		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	

INICIALES

FECHA

Elaborado por:

NP

12/02/2015

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de resultados	Comentario
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago del décimo tercero	100% Rango	Anual	=(Monto ejecutado del pago al décimo tercero/Monto presupuestado a pagar al décimo tercero)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados al décimo tercero
			=(4886.84/4886.84)*100		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago del décimo cuarto	100% Rango	Anual	=(Monto ejecutado del pago al décimo cuarto/Monto presupuestado a pagar al décimo cuarto)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados al décimo cuarto
			=(4816.00/4816.00)*100		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del pago de las vacaciones	100% Rango	Anual	=(Monto ejecutado del pago de vacaciones/Monto presupuestado a pagar de vacaciones)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados de vacaciones
			=(2280/2280)*100		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario de las dietas	100% Rango	Anual	=(Monto ejecutado del pago de dietas/Monto presupuestado a pagar de dietas)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados de dietas
			=(5040/5040)*100		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	

INICIALES

FECHA

Elaborado por:

NP

12/02/2015

Nombre del Indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de resultados	Comentario
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario de los arriendos de las Oficinas	100% Rango	Anual	=(Monto ejecutado del pago de arriendos/Monto presupuestado a pagar de arriendos)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con los pagos planificados de arriendos de las oficinas
			=(17744.04/17744.04)*100		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario de las depreciaciones aplicadas	100% Rango	Anual	=(Monto ejecutado en depreciaciones/Monto presupuestado a depreciar los activos fijos)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con lo planificado depreciar de los activos fijos
			=(6661.80/6661.80)*100		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha favorable	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario de las adquisiciones de activos e inventarios	100% Rango	Anual	=(Monto ejecutado en adquisiciones e inventarios/Monto presupuestado en adquisiciones e inventarios)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que no se ha cumplido con lo planificado en las adquisiciones e inventarios
			=(0/400)*100		ÍNDICE= (0/100)*100	
			0%		ÍNDICE= 0%	
					Brecha Desfavorable = 100%	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario de fletes	100% Rango	Anual	=(Monto ejecutado en fletes/Monto presupuestado en fletes)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que no se ha ejecutado este tipo de gasto
			=(0/240)*100		ÍNDICE= (0/100)*100	
			0%		ÍNDICE= 0%	
					Brecha Desfavorable = 100%	

INICIALES

FECHA

Elaborado por:

NP

12/02/2015

Nombre del Indicador	Estándar y rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de resultados	Comentario
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario de ingresos por frecuencias	100% Rango	Anual	= (Monto ingresado por frecuencias de aporte de los socios/Monto presupuestado de ingresos por frecuencias)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha ejecutado satisfactoriamente este ingreso, inclusive hay más aporte del planificado
			=(196080/141360)*100		ÍNDICE= (139/100)*100	
			139%		ÍNDICE= 139%	
					Brecha favorable= 39%	
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario de otros ingresos	100% Rango	Anual	= (Monto ejecutado por otros ingresos/Monto presupuestado en otros ingresos)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha ejecutado este ingreso normalmente con una brecha del 3% en menos
			=(11040/11316)*100		ÍNDICE= (97/100)*100	
			97%		ÍNDICE= 97%	
					Brecha Desfavorable = 3%	

INICIALES

FECHA

Elaborado por:

NP

12/02/2015

MATRIZ DE HALLAZGOS

MH 8/12

Observación y Sugerencias	Comentado con: Fidel Villacis Respuesta de la Organización
<p align="center"><u>Observación N° 01</u></p> <p><u>Condición:</u> La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente no ha cumplido con las adquisiciones de activos e inventarios planificada.</p> <p><u>Criterio:</u> Incumplimiento con lo aprobado por el Consejo de Administración, conforme lo estipula el POA.</p> <p><u>Causa:</u> Falta de gestión para adquirir los activos e inventarios que apoyen a una mejor gestión institucional.</p> <p><u>Efecto:</u> Incumplimiento en con el POA y Presupuesto institucional, generando un desfase presupuestario.</p> <p><u>Conclusión:</u> La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente no ha cumplido con las adquisiciones de activos e inventarios planificadas, generando problemas de desfases en el POA y en el Presupuesto de la cooperativa.</p> <p><u>Recomendación:</u> El Gerente deberá delegar a un funcionario para que se responsabilice directamente de las adquisiciones de los activos e inventarios que requiere la Cooperativa.</p>	<p>El Sr. Fidel Villacis en calidad de presidente manifiesta que se va a delegar por escrito a un funcionario para que administre eficientemente los requerimientos de los activos e inventarios, así mismo se delegará a un funcionario para que supervise el trabajo de gestión y operativo en las demás oficinas.</p>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	12/02/2015

MH 9/12

Observación N° 02

Condición: La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente no ha cumplido con el gasto de los fletes presupuestados para visitar las demás oficinas de la Cooperativa y analizar su gestión.

Criterio: Incumplimiento con lo aprobado por el Consejo de Administración, conforme lo estipula el POA.

Causa: Falta de gestión para devengar el rubro de fletes que apoyen a realizar una supervisión más fiable sobre la gestión institucional.

Efecto: Incumplimiento con el POA y Presupuesto institucional, generando un desfase presupuestario.

Conclusión: La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente no ha cumplido con el devengo de la cuenta de fletes que apoye a visitar las demás oficinas y ejercer una mejor supervisión, generando problemas de desfases en el POA y en el Presupuesto de la cooperativa.

Recomendación: El Gerente deberá designar oportunamente al personal que deba asistir permanentemente a las demás oficinas para ejercer un mayor control de las actividades y verificar el buen desarrollo de las funciones que deben aplicarse en la Cooperativa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	12/02/2015

COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL ORIENTE.

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
CÉDULA NARRATIVA**

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Presupuesto - POA.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente no ha cumplido con todas las actividades detalladas en el POA, sin embargo de lo que ha efectuado se tienen los siguientes respaldos. ✓

COMPROBANTE DE EGRESO
COOPERATIVA DE TRANSPORTES "CENTINELA DEL ORIENTE"
RUC: 1690019392001
Nº 000006092
Fecha: 18/02/2015
POR \$ 103,00
Nombres y Apellidos: Carolina Nolasco Araya
Recho de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente en Cantón de USD: Sucursal Sucumbi y Puyo
Por FAVOR, suscribir y autorizar en el rubro de Símbolo: C/0333AUTORIZADO AL PAGO: [Firma]
PÚBLICO CONFESAR: PAPELERIA "ORIENTAL" URES 040996 y Subregistro de obra RUC: 160015293001 Puyo - Pastaza Ecuador
EJECUTIVO: [Firma]

COMPROBANTE DE RETENCIÓN
COOPERATIVA DE TRANSPORTES "CENTINELA DEL ORIENTE"
RUC: 1690019392001
COMPROBANTE DE RETENCIÓN 001-001-
Nº 0005975
Autorización SRI Nº 1112794284
DIRECCIÓN: Mariscal Atahualpa s/n entre Sangay y Sumaco - Telf: 2885-157
PUYO - PASTAZA
Sr (a): [Nombre]
Dirección: [Dirección]
RUC: [RUC]
Fecha Emisión: 17/02/2015
Tipo de Comprobante de Venta: [Tipo]
Nº de Comprobante de Venta: [Número]
Tabla de Retención:
Código Fiscal: 303
Base imponible para la retención: INC.ES
Impuesto: [Valor]
% de Retención: 1,5
Valor Retenido: 1,545
TOTAL RETENIDO: 1,545
FIRMA AGENTE RETENCIÓN: [Firma]

FACTURA
LIBRERIA Y PAPELERIA "ORIENTAL"
Freire Pozo Carmen Yolanda
Dirección: Centro Central, 27 de Febrero 50 y General Morán - Telf: (03) 2884307
PUYO - PASTAZA - ECUADOR
"Obligado a llevar Contabilidad"
Nº 001-001- 0046943
R.U.C.: 160015293001
AUTORIZACIONES SRI N.º 111058010
Fecha Emisión: 17/02/2015
Dirección: Centro Central
R.U.C.: 160003366003
Guía de Remisión:
Tabla de Remisión:
CANT. DESCRIPCION V. UNITARIO TOTAL
1,000 LIBRO DE CUENTAS 9,600
2,000 LIBRO DE PAPEL CERTIFICADO 2 PUNTES 20,000 20,000
1,000 LIBRO DE PAPEL A4 7,000 7,000
1,000 LIBRO DE PAPEL A4 2 PUNTES 2,900 2,900
1,000 LIBRO DE PAPEL A4 1 PUNTA 4,900 4,900
2,000 LIBRO DE PAPEL A4 2 PUNTES 15,000 30,000
1,000 LIBRO DE PAPEL A4 1 PUNTA 7,000 7,000
1,000 LIBRO DE PAPEL A4 2 PUNTES 8,900 8,900
1,000 LIBRO DE PAPEL A4 1 PUNTA 2,200 2,200
1,000 LIBRO DE PAPEL A4 2 PUNTES 12,900 12,900
1,000 LIBRO DE PAPEL A4 1 PUNTA 2,000 2,000
1,000 LIBRO DE PAPEL A4 2 PUNTES 9,000 9,000
SUBTOTAL 12 % 92,95
DESCUENTO 0,00
SUBTOTAL 92,95
I.M.A. 12 % 11,154
VALOR TOTAL 104,10

✓ = VERIFICADO
FUENTE = POA y presupuesto
RIESGO = Bajo, con la probabilidad de poca ocurrencia de errores.
CONCLUSIÓN = La Cooperativa cuenta con un POA y presupuesto institucional.

Elaborado por: Néstor Punina.
Fecha: 17 de febrero de 2015.

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.****AUDITORÍA DE GESTIÓN****CÉDULA NARRATIVA****ALCANCE: De enero a diciembre de 2013****Componente:** Presupuesto - POA.

La Cooperativa de Transportes de pasajeros Centinela del Oriente cuenta con un POA que tiene relación con la Misión, ya que la misma está enfocada al servicio a la comunidad y en el POA se establece medios para mejorar la situación del servicio de la entidad y que genere mayor expectativa a los usuarios. ✓

✓ = VERIFICADO

FUENTE = POA y misión**RIESGO** = Bajo, con la probabilidad de poca ocurrencia de errores.**CONCLUSIÓN** = La Cooperativa cuenta con un POA y misión interrelacionadas.**Elaborado por:** Néstor Punina.**Fecha:** 17 de febrero de 2015.

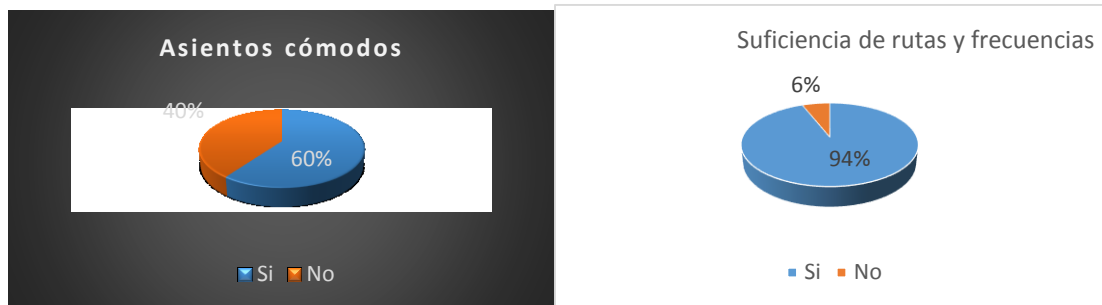
**COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL CENTINELA DEL
ORIENTE.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
CÉDULA NARRATIVA**

ALCANCE: De enero a diciembre de 2013

Componente: Presupuesto – POA – Satisfacción al usuario

Se ha procedido a aplicar 50 encuestas que contenían 5 preguntas de las cuales se ha obtenido los siguientes resultados. ✓



✓ = VERIFICADO

FUENTE = Encuesta

RIESGO = Bajo, con la probabilidad de poca ocurrencia de errores.

CONCLUSIÓN = La Cooperativa tiene una aceptación favorable por parte de los usuarios, sin embargo debe mejorar su atención al usuario.

Elaborado por: Néstor Punina.

Fecha: 17 de febrero de 2015.

MATRIZ DE HALLAZGOS	
	MH 1/1
Observación y Sugerencias	Comentado con: Fidel Villacis Respuesta de la Organización
<p style="text-align: center;"><u>Observación N° 01</u></p> <p><u>Condición:</u> El POA no cuenta con el cumplimiento total de las actividades diseñadas en el mismo.</p> <p><u>Criterio:</u> Incumpliendo con las actividades descritas en el POA que ha sido aprobado por el Consejo de Administración.</p> <p><u>Causa:</u> Mal seguimiento de las actividades.</p> <p><u>Efecto:</u> Incumplimiento con los objetivos institucionales cooperativos.</p> <p><u>Conclusión:</u> El POA no cuenta con el cumplimiento total de las actividades diseñadas en el mismo, incumpliendo con los objetivos institucionales cooperativos.</p> <p><u>Recomendación:</u> La Gerencia debe responsabilizar a un funcionario para que realice el seguimiento al POA y a la ejecución presupuestaria, la misma que debe cumplirse a cabalidad.</p>	<p>El Sr. Fidel Villacis en calidad de presidente manifiesta que se va a poner énfasis en el cumplimiento de las actividades del POA y del presupuesto de la Cooperativa designando a un responsable para que el seguimiento necesario a dichas actividades.</p>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NP	12/02/2015

CONFERENCIA FINAL PARA LECTURA DE INFORME

CONVOCATORIA

Con fecha 20 de febrero de 2015, se convoca a los señores miembros del Consejo de Administración y Gerente de la Cooperativa a las 16:00 p.m. en el salón auditorium de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente a la lectura del informe de Auditoría, que se encuentra bajo la responsabilidad de la firma de Auditores NÉSTOR PUNINA.

Fidel Villacis
PRESIDENTE

	Convocados	Asistimos
Gerente
Vocal 1 C.A.
Vocal 2 C.A.
Vocal 3 C.A.

INFORME DE LA FIRMA DE AUDITORES NÉSTOR PUNINA:

A la Asamblea, Presidencia y Gerencia

Se ha auditado la información administrativa de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, en tres componentes representativos dentro de su gestión, que son: Organización, Gestión y Estructura; Talento Humano y Presupuesto - POA, de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente CÍA. LTDA. Del periodo de enero a diciembre de 2013.

El área Administrativa de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente CÍA. LTDA. son responsables de la preparación de la información y de la ejecución de la misma y es su deber aplicar los estándares de medición de la eficiencia y eficacia de las actividades. Esta responsabilidad incluye: la buena administración y gestión institucional.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre la razonabilidad de la gestión administrativa de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente CÍA. LTDA. con base en nuestra auditoría se determinó lo siguiente:

Al ejecutar los tres programas de Auditoría con la revisión, análisis y examen efectuado, se puede determinar que la Cooperativa necesita un departamento especializado para la administración del Talento Humano, ya que esta área es importante y primordial para el desarrollo y progreso de la Cooperativa.

De la evaluación efectuada se evidencia que dentro de la gestión, organización y estructura se encuentran problemas en la falta de definición de manuales, normativa y reglamentos que normen a toda la organización, es por ello que su carencia no permite una eficiencia y eficacia en la gestión y dirección del trabajo de los representantes de la cooperativa.

Además se evidencia problemas en el manejo y definición del POA, ya que se establecen actividades que no se cumplen a cabalidad, y que por lo tanto también

generan problemas en el cumplimiento presupuestario, lo que merma la factibilidad de alcanzar de manera oportuna sus metas y objetivos institucionales.

CONCLUSION:

En nuestra opinión la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente CÍA. LTDA., incumple con procesos claves para la administración adecuada del Talento Humano, ya que no se cuenta con procesos idóneos en la contratación del personal y en la ejecución del POA de la cooperativa.

Se adjunta los respectivos hallazgos con las recomendaciones establecidas para su cumplimiento obligatorio de acuerdo a los plazos establecidos.

Sr. Néstor Punina

FIRMA DE AUDITORES NÉSTOR PUNINA

Puyo, 25 de febrero de 2015

PARTE II DEL INFORME FINAL

MOTIVO DEL EXAMEN

El presente trabajo se basa en el desarrollo y aplicación de una auditoría de gestión a la administración de la Cooperativa de Transporte y Pasajeros Centinela del Oriente al 31 de diciembre de 2013, teniendo como principal objetivo determinar la razonabilidad de la administración.

La auditoría se realizará de acuerdo a la orden de trabajo N. 001-NC-2015.

OBJETIVOS DEL EXAMEN

- Determinar la razonabilidad de la administración de la Cooperativa.
- Realizar una evaluación de control interno en los diferentes componentes a evaluar.
- Diseñar las pruebas de cumplimiento que se va aplicar durante la auditoría de gestión.
- Emitir un informe que abarque conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación.

ALCANCE Y NATURALEZA DE LA AUDITORÍA

El alcance de la auditoría de gestión, no es más que proporcionar un dictamen sobre la razonabilidad de la administración de la Cooperativa.

De esta forma se garantiza el correcto manejo de los recursos de la Cooperativa.

La evaluación se aplicará al período comprendido de enero a diciembre de 2013.

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente actualmente funciona en legal y debida forma, adecua su estatuto social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

El domicilio de la Cooperativa es el Cantón Pastaza, Provincia de Pastaza y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada y de duración ilimitada, sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causas y los procedimientos previstos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario.

MISIÓN DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de transportes Centinela del Oriente es una organización que presta el servicio de transporte en sus diferentes rutas y frecuencias con modernas unidades, personal capacitado y comprometido en proporcionar un servicio oportuno y de calidad; satisfaciendo las necesidades de todos los usuarios y generando un mejor nivel de vida de nuestros colaboradores y socios.

VISIÓN DE LA COOPERATIVA

Constituirnos para el 2018 en una institución de servicio de transporte público innovadora y competitiva por excelencia; a través del mejoramiento continuo de nuestros servicios, cambio de unidades y capacitación del personal a fin de establecer una estrecha relación con los usuarios de transporte y responder efectiva y eficientemente a sus necesidades; consolidando al mismo tiempo un ambiente de

compañerismo y colaboración a fin de ser considerados como la mejor opción del transporte.

OBJETO SOCIAL

La Cooperativa tendrá como objeto social, la prestación del servicio de transporte en la modalidad de pasajeros con eficiencia y responsabilidad, con la conducción de choferes profesionales, en vehículos tipo bus de conformidad con la autorización conferida por la autoridad de Transporte y Tránsito competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permitirá el sustento diario de los socios y sus familias en busca de su desarrollo social y económico.

VALORES Y PRINCIPIOS

La Cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e Independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre Cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;
8. Igualdad de derechos de los socios;
9. Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido

ATRIBUTOS DEL HALLAZGO

1.1. Cumplimiento de Ejecución presupuestaria.

La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente ha sobre cumplido en monto la ejecución presupuestaria, por lo que en cuanto a la eficiencia de los recursos no se evidencia una buena planificación, ya que se ha desfasado en los gastos en un 16.67% en más, y esto incurrió en que la Cooperativa demuestre pérdidas

Conclusión: La Cooperativa no es eficiente en cuanto a la administración del dinero en base a lo planificado, generando pérdida en su ejercicio económico.

Recomendación:

A la Gerencia: deberá realizar una mejor proyección de los gastos en los que va a incurrir la Cooperativa.

1.2. Eficacia en las actividades planificadas.

Dentro de la evaluación efectuada se puede observar que de las 55 actividades planificadas en el POA, se han cumplido con 50, de lo cual se puede observar una eficacia positiva, con un cumplimiento de las actividades del 90%, sin embargo hay que trabajar en el cumplimiento total de las actividades planificadas.

Conclusión: Del número de actividades planificadas se evidencia un cumplimiento favorable, pese a que no se han cumplido todas las actividades previstas.

Recomendación:

Al Gerente: Se debe analizar bien las actividades a desarrollarse, con el fin de que su ejecución sea al 100%.

1.3. Eficacia en la socialización de las funciones.

El número de socializaciones de las funciones planificadas se ha cumplido en un 56%, lo cual no es eficaz, ya que existe una brecha amplia con el porcentaje de cumplimiento, lo que significa que la Cooperativa debe concientizarse en la difusión de sus funciones, para que mejore sus procesos y la calidad del servicio.

Conclusión: No se ha socializado satisfactoriamente las funciones al personal de la Cooperativa, generando problemas en la aplicación de los procesos.

Recomendación:

La Gerencia: Debe responsabilizar a un funcionario para que realice la socialización de las funciones del personal, así mejorar el cumplimiento de los procesos.

1.4. Calidad del servicio.

Se determina de manera general que los usuarios tienen un buen concepto de los servicios que presta la Cooperativa Centinela del Oriente, sin embargo consideran que la atención al cliente debe mejorarse de manera continua, por lo que solo existe una satisfacción del 70% de los encuestados.

Conclusión: La Cooperativa tiene que mejorar la atención al cliente, para tener mayor clientela y así incrementar las utilidades.

Recomendación:

La Gerencia: Debe trabajar e invertir en capacitaciones constantes para mejorar la atención al cliente.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES.

5.1 CONCLUSIONES

- 1 Al realizar la evaluación al sistema de control interno a la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente se determina que la misma tiene deficiencia en la administración e implementación de controles que apoyen a minimizar errores.
- 2 La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente no cuenta con un compendio de manuales específicos y especializados para la buena administración y manejo de la Cooperativa, generando de esta manera pérdida de recursos que podrían implementarse para la mejora de la cooperativa.
- 3 Al aplicar las pruebas y técnicas de auditoría para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad de la gestión administrativa de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, se ha determinado que la misma tiene que definir estándares mínimos de cumplimiento que pueden oscilar entre el 80% al 90% y así verificar los niveles de cumplimiento.
- 4 El informe final de la auditoría aplicada, guarda en su estructura y contenido la información de la evaluación a la gestión realizada en la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, de la cual se reflejan los hallazgos obtenidos.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1 El Gerente de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente luego de obtener los resultados de la evaluación al sistema de control interno debe gestionar e implementar mecanismos que mejoren los procesos y procedimientos de control de las diferentes áreas, con el fin de que estos mejoren en cuanto a calidad y a tiempos de respuestas.
- 2 El Gerente de la Cooperativa debe contratar una consultoría para que diseñe para la Cooperativa un compendio de manuales específicos y especializados para la buena administración y manejo de la misma, con el fin de que estos sean herramientas de apoyo y de agilidad en los procesos.
- 3 El Gerente de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente debe contratar por lo menos cada año una auditoría externa que evalúe constantemente la gestión y administración de la misma, para de esa manera medir constantemente los niveles de eficiencia, eficacia y calidad y con ello implementar actividades de mejora continua.
- 4 El Gerente debe socializar con todo el personal de la Cooperativa de Transporte Centinela del Oriente el informe final de la auditoría aplicada, y dar a conocer los factores positivos y negativos que se desprenden del mismo y con ello emprender acciones de mejoras con responsabilidad del grupo de trabajo.

CAPITULO VI: BIBLIOGRAFÍA

- Amador Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraaw-Hill.
- Arens, A. et al (2007). *Auditoría: Enfoque Integral. 11ª ed.* México: Pearson Educación.
- Beltrán, J. (2010). *Indicadores de Gestión*. Bogotá: Panamericana Editorial Ltda.
- Blanco Luna, Y. (2011). *Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno, Bogotá: Mc Graw Hill*.
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes. Coso I y Coso II, 2 ed.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E.B. (2013). *Auditoría Administrativa. 3 ra ed.* México: Pearson Educación.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Barcelona: Deusto.
- Mantilla, S. (2011). *Auditoría Financiera*. Buenos Aires: Mc Graw Hill.
- Ortiz, A. (2011). *Gestión por Procesos*. Bogotá: Panamericana.
- Pacheco, J.C. et al (2002). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá: P Mc Graw Hill.
- Sánchez, D. (2012). *Auditoría y sus procesos*. México: Pearson Educación.
- Sloose, J. (2009). *Auditoría Aplicada*. Bogotá: Irwin.
- Téllez, Trejo B.R. (2009). *Prácticas de Auditoría Financiera y Fiscal. México: Cengage Learning.*
- Wittington, P. (2009). *Principios de Auditoría*. México: Mc Graw Hill.
-
- Gòmez, L. (2014). *Auditoría de Gestión a los procesos de Talento Humano para el ECORAE, en el año 2013*. Puyo.
- Guevara, S. (2014). *Auditoría de Gestión al Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del Cantón Pastaza en el año 2013*. Puyo.
- Santana, K. M. (2012). *Auditoría de Gestión al Talento Humano de las Coordinaciones Administrativas y Financieras del Gobierno Autònomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo*. Riobamba.
- Silva, P., & Cisneros, A. (2012). *Manual de Auditoría Integral para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza -EMAPAST EP” en el año 2011*. Puyo.

ANEXOS

ANEXO 1: FOTOGRAFÍAS DE LA COOPERATIVA



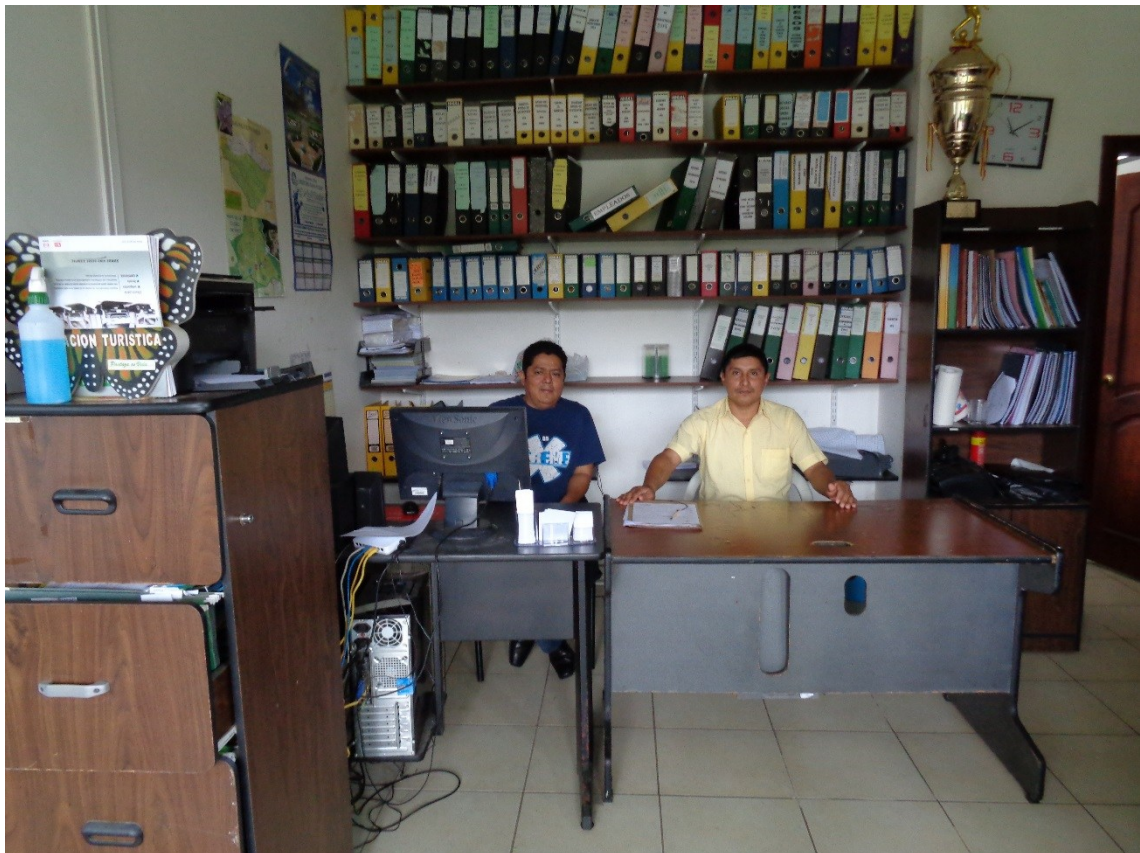
INFRAESTRUCTURA DE LA OFICINA MATRIZ



PERSONA AUTORIZADA EN FACILITAR LA INFORMACIÓN



REVISIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL



REVISIÓN DE HOJA DE TRABAJO



DEPARTAMENTO DE BOLETERÍA



ANEXO 2: DOCUMENTOS DE LA COOPERATIVA

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1690019392001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: ORDOÑEZ ZUÑIGA ROMMEL PATRICIO
CONTADOR: AMAGUAÑA CUBI MYRIAM ALEXANDRA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 29/08/1975 FEC. CONSTITUCION: 29/08/1975
FEC. INSCRIPCION: 22/08/1994 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 02/04/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: MARISCAL Calle: ATAHUALPA Número: S/N Intersección: SANGAY Y SUMACO Referencia ubicación: DIAGONAL AL ESPACIO CUBIERTO Telefono Trabajo: 032885187 Telefono Trabajo: 032886279 Email: centinelaoriente@yahoo.es

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 007 ABIERTOS: 7
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ PASTAZA CERRADOS: 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AIBURGOS Lugar de emisión: PUYO/CESLAO MARIN Y 9 DE Fecha y hora: 02/04/2014 10:18:18

✓ = VERIFICADO

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1690019392001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 29/08/1975

NOMBRE COMERCIAL: CENTINELA DEL ORIENTE FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL.
ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: MARISCAL Calle: ATAHUALPA Número: S/N Intersección:
SANGAY Y SUMACO Referencia: DIAGONAL AL ESPACIO CUBIERTO Telefono Trabajo: 032885187 Telefono Trabajo: 032886279
Email: centinelaoriente@yahoo.es

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO OFICINA FEC. INICIO ACT. 29/08/1975

NOMBRE COMERCIAL: CENTINELA DEL ORIENTE TERMINAL TERRESTRE FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Calle: AV. ALBERTO ZAMBRANO Número: S/N Referencia: EN EL
TERMINAL TERRESTRE DE PUYO Telefono Trabajo: 032885751 Email: centinelaoriente@yahoo.es

No. ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO ABIERTO OFICINA FEC. INICIO ACT. 29/08/1975

NOMBRE COMERCIAL: CENTINELA DEL ORIENTE MACAS FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: MORONA Parroquia: MACAS Barrio: TERMINAL Calle: 10 DE AGOSTO Número: S/N
Referencia: EN EL TERMINAL TERRESTRE Email: centinelaoriente@yahoo.es

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se
deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AIBURGÓS

Lugar de emisión: PUYO/CESLAO MARIN Y 9 DE Fecha y hora: 02/04/2014 10:18:18

✓ = VERIFICADO

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1690019392001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE

No. ESTABLECIMIENTO: 004 ESTADO ABIERTO OFICINA **FEC. INICIO ACT.** 29/08/1975
NOMBRE COMERCIAL: CENTINELA DEL ORIENTE PALORA **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: PALORA Parroquia: PALORA (WETZERA) Barrio: CENTRAL Calle: 14 DE FEBRERO
 Número: S/N Intersección: FRANCISCO DE ORELLANA Referencia: EN EL TERMINAL TERRESTRE Telefono Trabajo: 032312077
 Email: centinelaoriente@yahoo.es

No. ESTABLECIMIENTO: 005 ESTADO ABIERTO OFICINA **FEC. INICIO ACT.** 29/08/1975
NOMBRE COMERCIAL: CENTINELA DEL ORIENTE QUITO **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

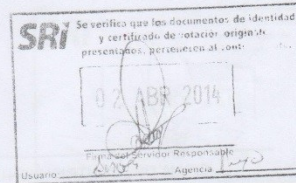
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CHILLOGALLO Ciudadela: QUITUMBE Barrio: QUITUMBE Calle: AV.
 CONDORÑAN Número: S/N Intersección: AV. MARISCAL SUCRE Y AV. GUAYA Referencia: ENTRE LAS QUEBRADAS ORTEGA
 Y EL CARMEN Edificio: TERMINAL QUITUMBE Oficina: 16 Telefono Trabajo: 023988214 Email: centinelaoriente@yahoo.es

No. ESTABLECIMIENTO: 006 ESTADO ABIERTO OFICINA **FEC. INICIO ACT.** 29/08/1975
NOMBRE COMERCIAL: CENTINELA DEL ORIENTE TENA **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Calle: VIA TENA PUYO Número: S/N Referencia: EN EL TERMINAL TERRESTRE
 Email: centinelaoriente@yahoo.es

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AIBURGOS **Lugar de emisión:** PUYO/CESLAO MARIN Y 9 DE **Fecha y hora:** 02/04/2014 10:18:18

✓ = VERIFICADO

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1690019392001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE

No. ESTABLECIMIENTO: 007 ESTADO ABIERTO OFICINA
NOMBRE COMERCIAL: CENTINELA DEL ORIENTE AMBATO
FEC. INICIO ACT. 01/08/2011
FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Barrio: LA UNIVERSAL Calle: PASO LATERAL Número: S/N
Intersección: ALBERTO VALDIVIEZO Referencia: JUNTO A LA FERRETERIA Y MADERAS VILLALVA Telefono Trabajo: 032413906
Telefono De Referencia: 032866279 Email: centinelacriente@yahoo.es

RECUERDE:

- Actualizar su RUC cuando se produzcan cambios en su información.
- Entregar y solicitar comprobantes de venta válidos y vigentes en todas sus transacciones.
- Declarar a tiempo sus impuestos.

FECHA MÁXIMA DE PAGO

26

DE CADA MES

1700 SRI

www.SRI.gob.ec

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SRI

Se verifica que los documentos de identidad y certificado de notación original presentados pertenecen al contribuyente.

02/04/2014

Usuario: Responsable

Apellido: Añique

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AIBURGOS Lugar de emisión: PUYO/CESLAO MARIN Y 9 DE Fecha y hora: 02/04/2014 10:18:18

✓ = VERIFICADO



204000243-17

Código de Documento: 204000243-17
Fecha de Registro: 07/10/2013
Fecha de Generación de Documento: 20/07/2015
Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

REGISTRO DE DIRECTIVAS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES CENTINELA DEL ORIENTE
RUC: 1690019392001
PROVINCIA: PASTAZA
CANTÓN: PASTAZA
DIRECCIÓN: ATAHIALPA SN ENTRE SANGAY Y SUMACO

DIRECTIVA:

PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el 26/09/2013:
LOPEZ FREIRE IVAN LEONARDO

GERENTE nombrado en sesión del Consejo de Administración el 02/10/2013:
ROMMEL PATRICIO ORDOÑEZ ZUÑIGA

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el 02/10/2013:
EDISON PASTOR ROMAN NARANJO

- Auxiliar Administrativo.

Gabriela Bonilla.

- Oficinistas de Bodega.

Fiedel y Segovia.

Ximera Zambrano.

Mambel Vega.

Jajara Castro.

Jamaira Espinoza.

- Servicio de Custodia.
German Vega.

✓ = VERIFICADO



VOCAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN elegidos en sesión de la Asamblea General el 26/09/2013:

Tipo de Vocal	Nombres y Apellidos	Cédula	Duración (años)
VOCAL PRINCIPAL 1	LOPEZ FREIRE IVAN LEONARDO	1600201725	2
VOCAL SUPLENTE 1	MARTINEZ PULLES NELSON EDUARDO	1600366585	2
VOCAL PRINCIPAL 2	MORALES GOMEZ JOSE ALEXANDER	1600346942	2
VOCAL SUPLENTE 2	PEREZ SANCHEZ CELIO ALEJANDRO	1500141823	2
VOCAL PRINCIPAL 3	PIGUAVE AJILA PABLO JAVIER	1600385213	2
VOCAL SUPLENTE 3	PIMBO CAIZA FRANKLIN MANUEL	1600316259	2

VOCAL DEL CONSEJO DE VIGILANCIA elegidos en sesión de la Asamblea General el 26/09/2013:

Tipo de Vocal	Nombres y Apellidos	Cédula	Duración (años)
VOCAL PRINCIPAL 1	ACOSTA MOYA JAIME ENRIQUE	1600306367	2
VOCAL SUPLENTE 1	JARA RAMOS WILSON ARNULFO	1600245029	2

✓ = VERIFICADO



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PASTAZA
PREDIO URBANO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013



52140
 ORIGINAL

CONTRIBUYENTE : COOPERATIVA DE TRANSPORTE CENTINELA DEL CÉDULA : 1690019392001
 DIRECCIÓN : MARISCAL - ATAHUALPA
 AVA.COMERCIAL: 94,688.23 F.EMISIÓN : 2012 - 12 - 31 F.PAGO : 2013-02-19 12:52
 AREA TERRENO : 749.76m2 VA.SUELO : 46,395.15 CLV.CATAS: 1 - 7 - 38 - 6 - 0 - 0
 AREA CONSTR. : 320.03m2 VA.CONST : 48,293.08 N°.TITULO : 201300006195
 LOTIZACIÓN. : MAZ.LOT : N°.LOT : EXEN: Dya: 100

VALORES DETALLADOS

IMP. PREDIAL :142.03	MEDICINA RURAL :0.00	PROCESAMIENTO:1.00
MAGISTERIO MUN :0.00	VIVIENDA RURAL :0.00	DESC/RECARG. :-9.94
EDUC.ELEMENTAL:0.00	R.NO EDIFICACOS :0.00	INTER.MORA :0.00
SEGURIDAD CIU :7.10		COSTAS PROC. :0.00
CUERPO BOMBER :14.20		EXEDENTE :0.00

TOTAL :154.39

ORIGINAL

2013-02-19 12:52
 Val. \$0.00

FANNY LAGUA
 RECAUDADOR(A)



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PASTAZA
PREDIO RURAL CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013



52138
 ORIGINAL

CONTRIBUYENTE : COOPERATIVA DE TRANSPORTE CENTINELA DEL CÉDULA : 1690019392001
 PAGO : 2013-02-19 12:49 PARROQUIA : CANELOS
 AVALÚO : 1,178.10 UBICACIÓN : M:L: CENTRO POBLADO
 AVALÚO PRORATEADO: 1,178.10 CLAVE : 3 - 10 - 1 - 28 - 1LOTE MANZANA:
 AREA 990 M2 TITULO : 643-2909 EMISIÓN : 2012 - 12 - 31

VALORES DETALLADOS

IMP. PREDIAL :0.00	BOMBEROS :0.18	INTERES :0.00
SALUD PECUARIA :0.00	CENT. AGRÍCOLA :0.00	RECAR/DESC :0.00
IMP. MUNICIPAL :0.00	ESPECIE :1.00	COSTAS :0.00
DIFERECIAN 2010 :0.00		

TOTAL :1.18

ORIGINAL

2013-02-19 12:49
 Val. \$0.00

FANNY LAGUA
 RECAUDADOR(A)



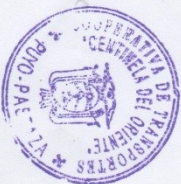
✓ = VERIFICADO

NOMIDA DE ASISTENTES A CAPACITACION DIA LUNES 01 DE JULIO DEL 2013					
		LUNES		MARTES	
		DE 08H00 A 12H00	DE 14H00 A 18H00	DE 08H00 A 12H00	DE 14H00 A 18H00
1	JOSE HERNESTO CASCO FREIRE				
2	LUIS ARTURO TITUAÑA				
3	JOSE EDUARDO ANDOCILLA GANCINO				
4	CESAR ILFONSO NARANJO ROSERO				
5	IVAN LEONARDO LOPEZ FREIRE				
6	JOSE JACINTO SISA MASABANDA				
7	PABLO JAVIER FIGUAVE AJILA				
8	EDWIN OSWALDO SANCHEZ VALVERDE				
9	GERMAN FRANCISCO RAMOS JARA				
10	BAYRON PAREDES ROSERO				
11	GANCINO SANTIANA ZOILA ROSA				
12	FLAVIO SAUL VINUEZA GUILLEN				
13	HOMERO GILBERTO URRESTA RODRIGUEZ				
14	WILSON ARNULFO JARA RAMOS				
15	CELIO ALEANDRO PEREZ SANCHEZ				
16	CARLOS HERIBERTO SANCHEZ ROBALINO				
17	ANAN LUCILA MORENO PACHA				
18	MILTON IVAN PILAMALA VILEMA				
19	JULIO FIDEL VILLACIS CARRASCO				

Hirion Villacis

Holla

Holla



✓ = VERIFICADO

COOPERATIVA DE TRANSPORTE GENI INIELA DEL ORIENTE

NOMINA DE ASISTENTES A CAPACITACION DIA MIERCOLES 03 Y JUEVES 04 DE JULIO DEL 2013

		MIERCOLES		JUEVES	
		DE 08H00 A 12H00	DE 14H00 A 18H00	DE 08H00 A 12H00	DE 14H00 A 18H00
20	FRANKLIN MANUEL PIMBO CAIZA				
21	ROSA LEONOR SARMIENTO RIVERA				
22	ZULAY LILIAN VILLAVENCIO GUEVARA				
23	MANUEL GONZALO CASTRO SANCHEZ				
24	JOSE ALEXANDER MORALES GOMEZ				
25	VICTOR GLACIANO LOPEZ ROMERO				
26	NEILSON EDUARDO MARTINEZ PULES				
27	GINA ALEXANDRA ESPIN PACHECO				
28	EDISON WILFRIDO VELOZ TUBON				
29	JUAN GUILLERMO VILLAFUERTE				
30	LUIS OCTAVIO HARO HARO				
31	MIGUEL ANGEL BALTAZAR				
32	EDISON PASTOR ROMAN NARANJO				
33	MANUEL WILFRIDO ESCOBAR CABRERA				
34	CARLOS HORLANDO ORTIZ RIERA				
35	RAUL ANIBAL ORTEGA ROBAYO				
36	GUSTAVO WALTER VARGAS MAYORGA				
37	JAIMÉ ENRIQUE ACOSTA MOYA				
38	CARLOS MARIA FREIRE MARTINEZ				

Multa

Multa

Multa



✓ = VERIFICADO

COOPERATIVA DE TRANSPORTES
"CENTINELA DEL ORIENTE"
RUC. 1690019392001



COMPROBANTE DE EGRESO

Nº 000005736

POR \$ 40,00

Fecha: 11-03-2013

Nombres y Apellidos: Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pastaza

Recibo de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, la Cantidad de: USD.

Cuarenta 001,00

Por: Pago de permiso de funcionamiento Año 2013

Ch. # 2394

AUTORIZADO EL PAGO

[Signature]
F.) PSTE. CONS. VIGILANCIA

RECIBI CONFORME

[Signature]
F.) INTERESADO
C.I. 1600541120

PAGADO

[Signature]
F.) GERENTE COOPERATIVA



**CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL
DEL CANTÓN PASTAZA**

**COMPROBANTE
DE INGRESO**

Nº 0007317

Recibi de: COOPERATIVA DE TRANSPORTE CENTINELA DEL ORIENTE

La suma de: CUARENTA DOLARES

Por concepto de: P. FUNCIONAMIENTO AÑO 2013

Cheque

Efectivo

Transferencia

Nro.

Puyo, 11 de ~~Marzo~~ del 2013

Banco

Entrenó conforme

Recibi conforme

✓ = VERIFICADO



GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON PASTAZA
MEJORAS CORRESPONDIENTES AL AÑO 2013

CONTRIBUYENTE COOP. DE TRANS. "CENTINELA DEL ORIENTE" C.I. 1690019392001
 DERECCION OBRERO / AVDA. 20 DE JULIO
 CLAVE_CATAS 1-5-31-5-0-0 #TITULO 46142 FECHA PAGO 19/02/2013
 #TRANSACCION 6831 Exención por:

VALORES DETALLADOS

DETALLE	#PAGO	%DES	VALOR	DESC	D/R2010	D/R2011	D/R2012	EXENTO	INTERES	COSTAS	TOTAL
ACERAS	1	18.00	137.16	-24.69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	112.47
BORDILLOS	1	18.00	61.77	-11.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.65
EXCE_ADOQUINAD	1	18.00	9.02	-1.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.40
ASFALTO	1	18.00	79.93	-14.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	65.54
									0.00	0.00	
											236.06
											1.00
											237.06

FANNYL
RECAUDADOR



GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON PASTAZA
MEJORAS CORRESPONDIENTES AL AÑO 2013

CONTRIBUYENTE COOP. DE TRANS. "CENTINELA DEL ORIENTE" C.I. 1690019392001
 DERECCION MARISCAL / ATAHUALPA
 CLAVE_CATAS 1-7-38-6-0-0 #TITULO 46143 FECHA PAGO 19/02/2013
 #TRANSACCION 6832 Exención por:

VALORES DETALLADOS

DETALLE	#PAGO	%DES	VALOR	DESC	D/R2010	D/R2011	D/R2012	EXENTO	INTERES	COSTAS	TOTAL
MUROS	1	12.00	1.54	-0.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.36
TUBERIA	4	12.00	17.65	-2.12	0.00	-0.43	-0.96	0.00	0.00	0.00	14.14
EXCE_ADOQUINAD	1	12.00	7.69	-0.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.77
									0.00	0.00	
											22.27
											1.00
											23.27

FANNYL
RECAUDADOR

√ = VERIFICADO

COOPERATIVA DE TRANSPORTES
"CENTINELA DEL ORIENTE"
RUC. 1690019392001



COMPROBANTE DE EGRESO

Nº 000006091

POR \$ 88.20

Fecha: 18-11-2013

Nombres y Apellidos ADS SOFTWARE CIA. LDA

Recibo de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, la Cantidad de: USD.

Ochenta y Ocho con

20/100

Por Pago de soporte técnico - sistema Canbolic Tenix

Ch. 2902

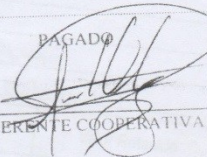
Det. 3074

AUTORIZADO EL PAGO

RECIBI CONFORME

PAGADO


ADS
Software Cia. Ltda.



F.) INTERESADO

F.) GERENTE COOPERATIVA

C.I. 050295199-6

F.) PSTE. CONS. VIGILANCIA

✓ = VERIFICADO

COMPROBANTE DE RETENCIÓN

COOPERATIVA DE TRANSPORTES "CENTINELA DEL ORIENTE"

DIRECCIÓN: Mariscal Atahualpa s/n entre Sangay y Sumaco - Telf.: 2885-187
PUYO - PASTAZA

RUC: 1690019392001
COMPROBANTE DE RETENCIÓN 001-001-
N° 0005074
Autorización SRI N° 1113704394

Sr. (es): ADS Software Cia Ltda
Dirección: Mantua, Av. Unidad Nacional y E. Centinela
RUC: 031003655001
Fecha Emisión: 08-11-2013

Tipo de Comprobante de Venta: Factura
N° de Comprobante de Venta: 001-001-169001

Ejercicio Fiscal	Base imponible para la retención	Impuesto	% de Retención	Valor Retenido
2013	90.00	Renta	2%	1.80
TOTAL RETENIDO				1.80

FIRMA-AGENTE RETENCIÓN

LUIS ALFREDO MOROCHO JANETA - Imprenta Offset "Jesús del Gran Poder" -
Aut. 1195 - RUC. 0601582935001 - Fecha de Autorización 16-OCTUBRE-2013- del
005091 al 005150 - Fecha de Caducidad 05-DICIEMBRE - 2013

ORIGINAL: Sujeto Pasivo Retenido COPIA: Agente de Retención

CONDICIONES DE PAGO
Debo y pagaré a la orden de ADS Software Cia. Ltda., incondicionalmente y sin protesto el total de este PAGARÉ, que es igual a la cantidad que representa la FACTURA anexa en Latacunga o en el lugar que se me convenga, renuncio domicilio y me someto a los Jueces Competentes de la ciudad de Latacunga y el Juicio Ejecutivo.
En caso de mora, me obligo a pagarles con el interés y mora que se fijan, más gastos y costos judiciales.
EL CLIENTE CONOCE Y AUTORIZA A LA EMPRESA ADS SOFTWARE Cia. Ltda. QUE SU INFORMACIÓN CREDITICIA SEA CONSULTADA Y PUBLICADA EN UN BURO DE CREDITO QUE ESTÉ OPERANDO LEGALMENTE EN EL PAÍS.

SUB TOTAL	90,00
DESCUENTO	
TARIFA 0%	
IVA 12%	10,80

✓ = VERIFICADO

FACTURA

N°. 001-001-000016464

RUC: 0591707655001
Aut. SRI: 1113060394

ADS SOFTWARE Cia. Ltda.
Dirección: Nintnacazo, Av. Unidad Nacional s/n.
y Gabriela Mistral. • Celular: 0999 845 753
Teléfonos: (03) 2 813 809 / 2 660 421
Apartado Postal: 0105-263
E-mail: ads@adsecuador.com
Latacunga - Ecuador

ASESORÍA & DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
Web: www.adsecuador.com

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

CLIENTE: CENITHELA DEL ORIENTE
FECHA: 08-11-2013
DIRECCIÓN: ATAHUALPA Y SANGAY

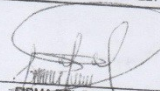
RUC/C.I.: 1690019392001
TELÉFONO: 886-279
GUÍA DE REMISIÓN:

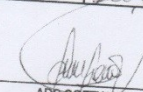
CANTIDAD	DETALLE	P. UNITARIO	V. TOTAL
3	SOPORTE TECNICO SEGUN PLANILLA 1686 - 1687	30,00	90,00

FENIX
Sistema Administrativo Integrado

CONDICIONES DE PAGO
Debo y pagaré a la orden se ADS Software Cia. Ltda., incondicionalmente y sin protesto el total de este PAGARÉ, que es igual a la cantidad que representa la FACTURA anexa en Latacunga o en el lugar que se me convenga, renuncio domicilio y me someto a los Jueces Competentes de la ciudad de Latacunga y el Juicio Ejecutivo.
En caso de mora, me obligo a pagarles con el interés y mora que se fijan, más gastos y costos judiciales.
EL CLIENTE CONOCE Y AUTORIZA A LA EMPRESA ADS SOFTWARE Cia. Ltda. QUE SU INFORMACIÓN CREDITICIA SEA CONSULTADA Y PUBLICADA EN UN BURO DE CRÉDITO QUE ESTÉ OPERANDO LEGALMENTE EN EL PAÍS.

SUB TOTAL	90,00
DESCUENTO	
TARIFA 0%	
IVA 12%	10,80
TOTAL \$	100,80


 FIRMA DEL DEUDOR
 C.I. 1000530997


 ADS SOFTWARE

Fecha de Autorización: 15/Julio/2013 • Fecha de Caducidad: 15/Julio/2014

Blanco: Adquirido / Rosado: Emisor / Celeste: Sin derecho a crédito tributario

✓ = VERIFICADO

LIBRERIA Y PAPELERIA "ORIENTAL"

Fronte P. C. Carmen Yolanda

Ubicacion: Calle Comercio

Telefono: 07-2541111 - Celular: 099-2541111

PUYO - PASTAZA - ECUADOR

Productos y Servicios Contables

FACTURA

N° 001-001-0046843

ESTADO DE CUENTAS

ASOCIACION ECUATORIANA

Fecha Emision: 18-11-2008

4

COOPERATIVA DE TRANSPORTES "CENTINELA DEL ORIENTE"

RUC. 1690019392001



COMPROBANTE DE EGRESO

N° 000006092

Fecha: 18-11-2008

POR \$ 163.00

Nombres y Apellidos Carmen Yolanda Feiry Pezo

Recibo de la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, la Cantidad de: USD. ciento sesenta y tres 163.00

Por Pago de suministros y materiales de oficina

Ch. 2903

AUTORIZADO EL PAGO

F.) PSTE. CONS. VIGILANCIA

RECIBI CONFORME
PAPELERIA "ORIENTAL"

Utiles Escolares y Suministros de oficina

RUC: 1600165293001

Puyo Pastaza Ecuador

F.) INTERESADO

C.I.

PAGADO

F.) GERENTE COOPERATIVA

✓ = VERIFICADO



LIBRERIA Y PAPELERIA "ORIENTAL"

Freire Pozo Carmen Yolanda
 Dirección: Barrio Central,
 27 de Febrero s/n y Ceslao Marín • Telf.: (03) 2884397
 PUYO - PASTAZA - ECUADOR
 "Obligado a llevar Contabilidad"

FACTURA

N° 001-001-0046943

R.U.C. 1600155293001

AUTORIZACION S.R.I. N° 1113568010

Fecha Emisión: 17/Noviembre/2013

Sr. (s): CENITINELA DEL ORIENTE

Dirección: BARRIO MARISCAL

R.U.C.: 1690019392001

Guía de Remisión:

CANT.	DESCRIPCION	V. UNITARIO	TOTAL
6.00	CORRECTOR SNOWMAN	1.600	9.600
2.00	CAJAS DE PAPEL CONTINUO 2 PARTES	28.000	56.000
1.00	CAJA DE MARCADOR PERMANENTE	7.800	7.800
1.00	CAJA DE ESFERO PUNTA FINA	8.400	8.400
3.00	CUADERNOS UNIVERSITARIO CUADROS	1.650	4.950
2.00	CAJA DE PAPEL CARBON	7.500	15.000
1.00	CAJA DE MARCADOR PERMANENTE	7.800	7.800
1.00	CAJA DE ESFERO PUNTA FINA	8.400	8.400
6.00	CAJA DE VINCHAS ARTESCO	2.250	13.500
1.00	CAJA DE ESFEROS PUNTA FINA	8.400	8.400
40.00	FORMATO CARTULINA A4 COLOR//	0.050	2.000
100.00	SOBRE OFICIO TERRESTRE 60ar//	0.050	5.000
		SUBTOTAL 12 %	
		SUBTOTAL 0 %	46.85
		DESCUENTO	0.00
		SUBTOTAL	0.00
		I.V.A. 12 %	46.85
		VALOR TOTAL	17.62
			164.47

PAPELERIA "ORIENTAL"
 Utiles Escolares y Suministros de oficina
 RUC: 1600155293001
 Puyo, Pastaza, Ecuador

FIRMA CLIENTE

INDUSTRIA DE PAPEL PAFELOM Cto. Ltda. RUC: 189014025001 A.L. 1398 • Telefax: 2623573 / 2421847 Ambato
 FECHA AUT. 20-SEPTIEMBRE-2013 - VALIDO HASTA 20-SEPTIEMBRE-2014 • Numerado del 46601 al 49000

✓ = VERIFICADO



COOPERATIVA DE TRANSPORTES
"CENTINELA DEL ORIENTE"

DIRECCIÓN: Mariscal, Atahualpa s/n entre Sangay y Sumaco - Telf.: 2885-187
Telf.: 2886-751 PUYO - PASTAZA

RUC: 1690019392001
COMPROBANTE DE RETENCIÓN 001-001-

Nº 0005075

Autorización SRI N° 1113704394

Sr. (es): Luis Alfredo Morocho Janeta

Dirección: 27 de febrero 5ta y Centro Nueva

RUC: 1600155293001

Tipo de Comprobante de Venta: Factura

Fecha Emisión: 11-11-2013

N° de Comprobante de Venta: 001-001-46943

Ejercicio Fiscal	Base imponible para la retención	Impuesto	% de Retención	Valor Retenido
2013	146,85	Renta	1%	1,47
TOTAL RETENIDO				1,47



FIRMA AGENTE RETENCIÓN

LUIS ALFREDO MOROCHO JANETA - Imprenta Offset "Jesús del Gran Poder" -
Aut. 1195 - RUC. 0601582935001 - Fecha de Autorización 16-OCTUBRE-2013- del
005051 al 005150 - Fecha de Caducidad 05-DICIEMBRE - 2013

ORIGINAL: Sujeto Pasivo Retenido COPIA: Agente de Retención

✓ = VERIFICADO

Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente

Plan Operativo Anual POA 2013

TIPO DE ACTIVIDADES	NUMERO DE			TIEMPO DE EJECUCION												TOTAL
	Eventos	Participantes	Valor	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
1. SUELDOS DE REPRESENTACIÓN																
Presidente (Gastos de Representación)	12	1	150	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	1,800.00
Gerente	12	1	448	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	448.00	5,376.00
Secretaria Sede	12	1	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	4,188.72
Contador	12	1	350	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	4,200.00
Aux. de Contabilidad	12	1	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	4,188.72
Secretaria Mariscal	12	2	349.06	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	8,377.44
Secretaria Terminal	12	3	349.06	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	1,047.18	12,566.16
Secretaria Macas	12	2	349.06	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	8,377.44
Secretaria Palora	12	1	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	4,188.72
Secretaria Quito	12	2	349.06	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	698.12	8,377.44
Secretaria Ambato	12	1	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	349.06	4,188.72
Guardia	12	1	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	346.39	4,156.68
Horas Suplementarias	12	11	2.18	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	146.06	1,752.72
Horas Extraordinarias	12	11	2.90	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	388.60	4,663.20
Aporte Patronal al IESS	12	14	38.92	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	544.88	6,538.56
Fondo de Reserva 8.33%	12	14	29.08	348.96	348.96	348.96	348.96	348.96	378.04	378.04	378.04	407.12	407.12	407.12	407.12	4,507.40
Decimo Tercer Sueldo	1	14	349.06													4,886.84
Decimo Cuarto Sueldo	1	14	344.00									4,816.00				4,816.00
Liquidaciones Laborales	12	2		150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	1,800.00
Vacaciones	12	19		190.00	190.00	190.00	190.00	190.00	190.00	190.00	190.00	190.00	190.00	190.00	190.00	2,280.00
2. DIETAS E INCENTIVOS																
7 Vocales a \$ 20.00 c/sesión (3Adm. 4 Vig)	3	7	20	420.00	420.00	420.00	420.00	420.00	420.00	420.00	420.00	420.00	420.00	420.00	420.00	5,040.00
3. DEPRECIACIONES DE ACTIVOS FIJOS																
Depreciación Edificios	12	1	320.43	320.43	320.43	320.43	320.43	320.43	320.43	320.43	320.43	320.43	320.43	320.43	320.43	3,845.16
Depreciación Muebles y Enseres	12	1	80.72	80.72	80.72	80.72	80.72	80.72	80.72	80.72	80.72	80.72	80.72	80.72	80.72	968.64
Depreciación Equipo de Computación	12	1	132.00	132.00	132.00	132.00	132.00	132.00	132.00	132.00	132.00	132.00	132.00	132.00	132.00	1,584.00
Depreciación Eq. Amplificación	12	1	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00	264.00
4. ACTIVOS FIJOS E INVENTARIO																
Anilladora Sede	1	1	230.00			230.00										230.00
Ventilador Terminal	1	1	70.00	70.00												70.00
Escritorio con seguridad	1	1	100.00		100.00											100.00
5. ARRENDAMIENTOS																
Terminal Puyo	12	1		299.00	299.00	299.00	299.00	299.00	299.00	299.00	299.00	299.00	299.00	299.00	299.00	3,588.00
Terminal Macas	12	1	200	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	2,400.00
Terminal Quito	12	1	173.21	157.46	157.46	157.46	157.46	157.46	157.46	157.46	157.46	157.46	157.46	157.46	157.46	1,889.52
Terminal Quito Encomienadas	12	1	343.43	312.21	312.21	312.21	312.21	312.21	312.21	312.21	312.21	312.21	312.21	312.21	312.21	3,746.52
Terminal Tena	12	1	160	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	160.00	1,920.00
Terminal Ambato	12	1	350	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	4,200.00
6. SERVICIOS BÁSICOS																
Energía Eléctrica	12	3		110.00	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00	110.00	1,320.00
Agua	12	1	60	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	55.00	660.00
Teléfono	12	6		470.00	470.00	470.00	470.00	470.00	470.00	470.00	470.00	470.00	470.00	470.00	470.00	5,640.00
7. GASTOS GENERALES																
Impuestos Prediales	12	1			720.00											720.00
Patentes	12	3				1,500.00										1,500.00
Permiso de Funcionamiento	12	1				450.00										450.00
TV Cable	12	1	12.5	12.50	12.50	12.50	12.50	12.50	12.50	12.50	12.50	12.50	12.50	12.50	12.50	150.00
Publicación	12	1	30	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	240.00
Donaciones	12	1	50	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	600.00
Alquiler camioneta (CUYA)	12	1	350	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	350.00	4,200.00
Fletes a comunidades	12	1	30	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	240.00
Honorarios	12	1	70	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	65.00	780.00
Caja Chica	12	1	120	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	120.00	1,440.00
Capacitación de personal	4	1	250			250.00			250.00			250.00			250.00	1,000.00
Capacitación Amonestacion Judicatura	12	1	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33						2,000.00
Otros Gastos	12	1	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	4,800.00
Gastos Bancarios	12	1	35	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	420.00
Gasto Mantenimiento Eq. de Computación.	1	8	25		60.00		60.00		45.00							165.00
8. SUMINISTROS Y MATERIALES																
Material de Aseo	12	1	30	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	300.00
Utiles de Oficina	12	1	300	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	3,000.00
Imprenta	12	1	900	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	10,800.00
TOTAL EJECUCION				13,340.32	14,150.32	15,700.32	13,330.32	13,270.32	13,594.42	12,966.07	12,966.07	18,061.15	12,995.15	12,995.15	18,131.99	171,501.60

Cooperativa de Transportes Centinella de Oriente

Proforma Presupuestaria 2013

COSTOS Y GASTOS

1. SUELDOS DE REPRESENTACIÓN	
Presidente (Gastos de Representación)	1,800.00
Gerente	5,376.00
Secretaria Sede	4,188.72
Contador	4,200.00
Aux. de Contabilidad	4,188.72
Secretaria Mariscal (DOS)	8,377.44
Secretaria Terminal (TRES)	12,566.16
Secretaria Macas (DOS)	8,377.44
Secretaria Palora (UNA)	4,188.72
Secretaria Quito (DOS)	8,377.44
Secretaria Ambato (UNA)	4,188.72
Guardia	4,156.68
Horas Extras	1,752.72
Aporte Patronal al IESS	6,538.56
Fondo de Reserva 8,33%	4,507.40
Decimo Tercer Sueldo	4,886.84
Decimo Cuarto Sueldo	4,816.00
Liquidaciones Laborales	1,800.00
Vacaciones	2,280.00
2. DIETAS E INCENTIVOS	
7 Vocales a \$ 20,00 c/sesión (3Adm. 4 Vig)	5,040.00
3. DEPRECIACIONES DE ACTIVOS FIJOS	-
Depreciación Edificios	3,845.16
Depreciación Muebles y Enseres	968.64
Depreciación Equipo de Computación	1,584.00
Depreciación Eq. Amplificación	264.00
4. ARRENDAMIENTOS	
Terminal Puyo	3,588.00
Terminal Macas	2,400.00
Terminal Quito	1,889.52
Terminal Quito Encomiendas	3,746.52
Terminal Tena	1,920.00
Terminal Ambato	4,200.00
Terminal La Cuya	-
5. SERVICIOS BÁSICOS	
Energía Electrica	1,320.00
Agua	660.00
Telefono	5,640.00
6. GASTOS GENERALES	
Impuestos Prediales	720.00
Patentes	1,500.00
Permiso de Funcionamiento	450.00
TV Cable	150.00
Publicación	240.00
Donaciones	600.00
Fletes a Comunidades	4,200.00
Honorarios	240.00
Caja Chica	780.00
Capacitación de personal	1,440.00
Otros Gastos	1,000.00
Gastos Bancarios	4,800.00
7. SUMINISTROS Y MATERIALES	
Material de Aseo	300.00
Utiles de Oficina	3,000.00
Imprenta	10,800.00
TOTAL GASTOS PRESUPUESTADOS	163,853.40
INGRESOS	
Ingresos por Frecuencias 38 socios a 430 c/u	141,360.00
OTROS INGRESOS	
Arriendo Cia Orquidea Amazónica	1,800.00
Arriendo kiosco	600.00
Arriendo espacio libre	240.00
Arriendo Locales Comerciales	7,176.00
Correos del Ecuador	1,500.00
TOTAL INGRESOS PRESUPUESTARIOS	152,676.00
SUPERÁVIT ANUAL	(11,177.40)

ANEXO 3

Hoja de marcas

MARCA	SIGNIFICADO
✓	Verificación
✕	Conciliación
ⓘ	Inspección
Ⓐ	Análisis
Ⓐ	Autorizado
Ⓐ	Sin Autorización
Ⓜ	Justificado
Ⓜ	No Justificado
✕	Mal Calculado

Ficha Técnica de Indicadores

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de resultados	Comentario
Porcentaje de Eficiencia en el cumplimiento presupuestario del POA	90% Rango +/- 10%	Anual	=(Monto ejecutado del POA/Monto presupuestado ejecutar)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que la ejecución presupuestaria se ha sobrepasado, en un 16.67% de lo planificado, lo que significa que se ha gastado más de lo previsto
			=(171501.6/163853.4)*100		ÍNDICE= (105/90)*100	
			105%		ÍNDICE= 116.67%	
					Brecha Desfavorable = 16.67%	
Porcentaje de eficacia de actividades desarrolladas del POA	90% Rango +/- 10%	Anual	=(Actividades ejecutadas del POA/Actividades planificadas en el POA)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con el número de actividades del POA, pese a no haber cumplido con 5 actividades planificadas
			=(50/55)*100		ÍNDICE= (90/90)*100	
			90%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha Desfavorable = 0%	
Porcentaje de eficacia en número de capacitaciones efectuadas	100% Rango	Anual	=(Número de capacitaciones efectuadas/Número de capacitaciones planificadas)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que se ha cumplido satisfactoriamente con el número de capacitaciones efectuadas para el año
			=(2/2)*100		ÍNDICE= (100/100)*100	
			100%		ÍNDICE= 100%	
					Brecha Desfavorable = 0%	
Porcentaje de eficacia en número de socialización de funciones	90% Rango +/- 10%	Semestral	=(Número de socializaciones efectuadas de las funciones/Número de socializaciones planificadas de las funciones)*100	%	ÍNDICE= indicador/estándar	Se evidencia que no se ha cumplido con el número de socializaciones planificadas para dar a conocer las funciones a desempeñar, por lo que esto perjudica los procesos
			=(1/2)*100		ÍNDICE= (50/90)*100	
			50%		ÍNDICE= 56%	
					Brecha Desfavorable = 44%	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Señor usuario, a fin de cumplir con un trabajo de investigación, nos encontramos desarrollando una encuesta sobre la satisfacción al cliente, para lo cual agradeceremos se sirva contestar el siguiente cuestionario.

Marque con una “X”, según su criterio.

1. Como considera el servicio de transporte que presta la Cooperativa de Transporte Centinela del Oriente?

Bueno (X)

Malo ()

2. Utiliza frecuentemente el servicio de transporte de la Cooperativa de Transporte Centinela del Oriente?

Si (X)

No ()

3. Los asientos de la Cooperativa de Transporte Centinela del Oriente son cómodos?

Si (X)

No ()

4. Son suficientes las rutas y frecuencias con que cuenta la Cooperativa de Transporte Centinela del Oriente?

Si (X)

No ()

5. La atención a los usuarios es agradable por parte del personal que labora en la Cooperativa de Transporte Centinela del Oriente?

Si (X)

No ()

MUCHAS GRACIAS.