



**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**

TIPO: Proyectos de Investigación

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

### **TEMA:**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS AUCA LIBRE, DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, DEL PERIODO 2016.

### **AUTORA:**

NANCY MARIELA RODRÍGUEZ MONAR

ORELLANA – ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado por la Srta. Nancy Mariela Rodríguez Monar, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

---

ING. M.D.E CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE  
**DIRECTOR DEL TRIBUNAL**

---

LIC. IVÁN PATRICIO ARIAS GONZÁLEZ  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Nancy Mariela Rodríguez Monar estudiante de la Facultad de Administración de Empresas, Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que el resultado del mismo es auténtico y original. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente son debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 26 de Octubre del 2017

---

**Nancy Mariela Rodríguez Monar**  
**C.C. 2200217798**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis tías, a quienes se han convertido como en segundas madres para mí, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestas a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A mis hermanos porque les amo infinitamente. A mis compañeras, Paola, Verónica, Gloria y Mayra porque sin el equipo que formamos, no habiéramos logrado esta meta.

**Nancy Mariela Rodríguez Monar**

## **AGRADECIMIENTO**

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios. De igual forma, dedico este trabajo de titulación a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. A mis hermanos que siempre ha estado junto a mí y brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padre.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos. A mis tutores del presente trabajo por brindarme su conocimiento y experiencia para la culminación de este tan importante trabajo. Y a mis amigas, Paola, Verónica, Gloria y Mayra que, gracias a su apoyo, y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

**Nancy Mariela Rodríguez Monar**

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema .....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS:.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.1 Objetivos Específicos .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	7
2.1.1 Cooperativismo.....	7
2.1.2 Cooperativa.....	7
2.1.3 Cooperativa de Transporte.....	8
2.1.4 La Auditoría.....	9
2.1.5 Auditoría de Gestión.....	10
2.1.6 Control Interno .....	14
2.1.7 COSO I.....	16
2.1.8 Fases de la Auditoría de gestión .....	18
2.1.9 Flujogramas .....	20

2.1.10	Indicadores.....	21
2.1.11	Hallazgo.....	25
2.1.12	Informe .....	26
2.2	MARCO CONCEPTUAL .....	27
2.3.	IDEA A DEFENDER.....	30
2.4.	VARIABLES.....	30
2.4.1	Variable independiente .....	30
2.4.2	Variable dependiente .....	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		31
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2.1	Investigación bibliográfica- documental .....	31
3.2.2	Investigación descriptiva .....	31
3.2.3	Investigación explicativa. ....	31
3.2.4	Investigación exploratoria .....	32
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.3.1	Población .....	32
3.3.2	Muestra .....	32
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	33
3.4.1	Métodos .....	33
3.4.2	Técnicas .....	34
3.4.3	Instrumentos .....	34
4	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....	36
4.1	FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR.....	37
4.1.1	Orden de Trabajo .....	38
4.1.2	Carta de Auspicio .....	39
4.1.3	Contrato de auditoría .....	40
4.1.4	Hoja de Marcas .....	43
4.1.5	Información General Cooperativa .....	44
4.1.6	Memorando de la Planificación .....	46
4.1.7	Entrevista al Gerente y secretaria .....	48
4.2	FASE II: PLANIFICACIÓN .....	51
4.2.1	Evaluación del Sistema de Control Internos COSO I.....	52
4.2.2	Grado de Confianza y Riesgo .....	72

4.2.3	Informe de Control Interno.....	74
4.3	FASE III: EJECUCIÓN.....	82
4.3.1	Cuestionario Conocimiento General de la Cooperativa .....	83
4.3.3	Indicadores de Gestión .....	85
4.3.4	Hoja de Hallazgos.....	90
4.4	FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS .....	95
4.4.1	Carta de Convocatoria .....	96
4.4.2	Informe Final .....	97
4.4.3	Acta Conferencial .....	100
	CONCLUSIONES .....	101
	RECOMENDACIONES.....	102
	BIBLIOGRAFÍA .....	103
	ANEXOS .....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de las Cooperativas .....	8
Tabla 2: Símbolos y Significados del flujograma.....	21
Tabla 3: Datos Total de la Población.....	32
Tabla 4: Datos de La Fórmula de la Muestra.....	32
Tabla 5: Programa Fase I: Conocimiento Preliminar .....	37
Tabla 6: Programa Fase I: Planificación.....	51
Tabla 7: Medición de Confianza y Riesgo del Control Interno- COSO I.....	72
Tabla 8: Programa Fase III: Ejecución .....	82
Tabla 9: Cuestionario Conocimiento General de la Cooperativa .....	83
Tabla 10: Programa Comunicación de Resultados .....	95

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Fases de Auditoría de Gestión Representada por Flujo de procesos.....	18
Gráfico 2: Integridad y Valores Éticos .....	53
Gráfico 3: Administración Estratégica .....	55
Gráfico 4: Sistema Organizativo.....	57
Gráfico 5: Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad .....	59
Gráfico 6: Competencia Personal .....	61
Gráfico 7: Evaluación de Riesgo .....	63
Gráfico 8: Actividad de Control .....	65
Gráfico 9: Información .....	67
Gráfico 10: Comunicación.....	69
Gráfico 11: Supervisión y Monitoreo .....	71
Gráfico 12: Actividad de Control .....	84

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Infraestructura .....	106
Anexo 2: Oficinas .....	106
Anexo 3: Operadora.....	107
Anexo 4: Listado de socios .....	108
Anexo 5: Permiso de operación .....	110
Anexo 6: Vehículos .....	111

## RESUMEN

La presente investigación “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte de pasajeros en Taxis, Auca Libre del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2016., con el objetivo de conocer la gestión y medir la eficacia, eficiencia y economía institucional. El trabajo se desarrolló con la aplicación de cuestionarios de control interno mediante el método COSO I, que permitió evaluar en el manejo de los recursos administrativos, financieros y operativos, dando a conocer mediante el informe los siguientes hallazgos: la Cooperativa no tiene definida la misión y la visión institucional, no cuenta con la planificación estratégica, carece de indicadores de gestión que permita medir el desempeño institucional, no cuenta con un manual de clasificación de trabajo. La auditoría de gestión permitió a la Institución determinar sus falencias y aplicar mecanismos o medidas correctivas. Se le recomienda al gerente general delinear cada año la planificación estratégica, implementando indicadores de gestión para mejorar el desempeño en las actividades de la Cooperativa de manera que tenga crecimiento y prestigio en el mercado competitivo, además de diseñar un manual de trabajo para cada socio, directivo y colaborador de cada área de la entidad.

**Palabra Claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>  
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> < COSO I> <CONTROL INTERNO> <NORMAS APA> <ORELLANA (PROVINCIA)>.

---

ING. M.D.E CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE  
**DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN**

## ABSTRACT

The present investigation on “Management Auditing to the Transport Cooperative of taxi passengers , Auca Libre of the Francisco de Orellana Canton, Orellana Province,” 2016 period, to know about the management and measure the efficacy and efficiency as well as institutional economy. The work was carried out with the application of internal control questionnaires through the COSO I method which permitted to evaluate in the administrative, financing and operative resources, reporting the following findings: the Cooperative has not defined the institutional mission and vision; it does not have any strategic planning and lacks management indicators permitting to measure the institutional performance; it does not have any word classification manual. The management auditing to the institution permitted to determine its failures and apply corrective devices and measures. The general manager is recommended to figure out each year the strategic planning, implementing management indicators to improve the performance in the Cooperative activities so that it could have the growth and prestige in the competitive market, together with designing a word manual for each shareholder, directive and collaborator of each entity area.

**Key Words:** < ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> < MANAGEMENT AUDITING > <COSO I> < INTERNAL CONTROL> < APA NORMS> <ORELLANA ( PROVINCE) >.

## INTRODUCCIÓN

En el proyecto se refleja información de mucha relevancia para la Cooperativa de Transporte de pasajeros en Taxis, Auca Libre porque a través de la creación del sistema de control interno va a permitir a la entidad una adecuada utilización de recursos, además conseguir el cumplimiento de las diferentes políticas, obteniendo un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema contribuirá al logro de objetivos ambiciosos para el bienestar de la institución.

Cabe indicar que es indispensable contar con un buen sistema de control en las organizaciones, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la eficacia al momento de diseñarlo e implantarlo; en especial si se enfoca en las actividades básicas que se realizan, pues de ello depende que la institución vaya por un buen camino.

Es bueno destacar, que la Cooperativa de Transporte de pasajeros en Taxis, Auca Libre al aplicar la auditoría de gestión en sus operaciones, llevará a conocer la situación real, es por eso, la importancia de planificar, para verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre la gestión de los directivos de la institución.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan para organizar todos los procedimientos de acuerdo a las necesidades de la institución, para proteger y resguardar sus activos, verificando la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también la custodia en las operaciones, estimulando la adhesión a las exigencias del directorio de la institución.

La información que se generará el sistema de control será de gran importancia porque permitirá tomar decisiones de manera razonable y precisa. La aplicación de la auditoría de gestión puede ayudar a obtener logros significativos en su desarrollo, con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, cumplimiento de objetivos y metas, para finalizar este trabajo se presenta las respectivas conclusiones y recomendaciones, las mismas que se determinaron en base a toda la investigación e información recopilada, que servirá para el beneficio de la Cooperativa de Taxis Auca Libre.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis AUCA LIBRE del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana se encuentra ubicada en el oriente ecuatoriano con permiso de operación únicamente en la mencionada provincia, fundada el 18 de septiembre de 1989 conformando con 97 unidades su flota vehicular con camionetas cabina doble y automóviles sedan equipados para disposición de los clientes, además contando con un call center de tres líneas telefónicas fijas y dos líneas móviles con atención las 24 horas del día en transporte puerta a puerta, compra de medicinas y retiro de encomiendas además de realizar contratos con compañías e instituciones que requieran de sus servicios; la cooperativa de transportes de pasajeros en taxi demuestra que tiene claro su razón de ser pero no de manera formal debido a que la organización de la cooperativa está bajo la responsabilidad de sus directivos demostrando una falta de interés en su organización y la ausencia de una planificación para el desarrollo y progreso de la Cooperativa.

Al no constar con una organización formal la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis AUCA LIBRE, no comprueba que los recursos sean utilizados con eficiencia, eficacia y económica, se ha recopilado la siguiente información con los problemas existentes en la Cooperativa de Taxis, mismo que son:

### **Problema Central**

La administración de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis AUCA LIBRE, no cumple adecuadamente los procedimientos y disposiciones emanadas por la Ley y Organismos de Gestión y Control.

### **Problemas Existentes**

Los principales problemas encontrados en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis AUCA LIBRE, en la gestión del año 2016 son las siguientes:

- La entidad carece de organigramas: estructural y funcional que establezcan un marco referencial con respecto a su estructura organizacional de la Cooperativa, no se cumple a cabalidad las funciones asignadas.
- No existe socialización o capacitación a los conductores de las unidades de la Cooperativa en cuanto al cumplimiento de la Ley de Tránsito y al cuidado y atención a los usuarios o clientes de las unidades de taxis.
- Falta de seguridad a las unidades y sus conductores debido al alto índice de la delincuencia en la provincia.
- La información contable no es correcta y veraz, lo que no permite conocer con exactitud la salud financiera de la organización, para proponer y ejecutar las estrategias adecuadas para garantizar la máxima eficiencia de las operaciones, proteger los activos institucionales y evitar negligencias.
- Existe descoordinación entre el Área Financiera y la Asamblea General de Socios, debido a que en esta área solo laboran empleados y no participan de las Asambleas, además que el Gerente no presenta informes económicos mensuales, ya que los balances se presentan anualmente por el cumplimiento del impuesto a la renta (SRI), los gastos que existen no se pueden controlar de manera oportuna. No obstante, una de las causas de mayor relevancia que ocasiona la problemática de la investigación se refiere a la ausencia de procedimientos documentados que orienten al personal encargado a la ejecución de una auditoría de gestión de la Cooperativa, lo que coadyuva a que nunca se haya realizado esta actividad en la Cooperativa.

Se aspira que con la presente investigación se proponga una alternativa de solución viable, consistente en la ejecución de una auditoría de gestión, para mejorar los indicadores de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis AUCA LIBRE, estableciéndose un óptimo control de aquellas actividades, que contribuya al cumplimiento de los objetivos y planes propuestos, y a su vez también mejorar la seguridad financiera, coadyuvando a un

óptima gestión con los organismos de control tributarios, y mejorando los ingresos de los socios integrantes de la institución.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera incide desarrollar una auditoría de gestión a la cooperativa de transportes de pasajeros en taxis, Auca Libre del cantón Francisco de Orellana del periodo 2016 para una adecuada gestión en la Cooperativa?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Campo:** Auditoría de Gestión

**Área:** Administrativa, Financiera, Operativa

**Temporal:** Período 2016

**Espacial:** Cooperativa de Transportes de Pasajeros en taxis, AUCA LIBRE del cantón Francisco de Orellana.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

En diversas ocasiones resulta no sólo necesario, sino elemental, analizar con detalle los problemas que están dificultando el desarrollo de la empresa y por tanto, sus causas. Es necesario analizar todas las consecuencias; pero primordialmente se requiere llegar a la certeza de que la base de sustentación de la realidad actual es la adecuada y facilita el cambio, para lo cual la empresa debe ser analizada en todos sus ámbitos.

En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad de los empresarios de contar con un auditor con una preparación acorde a los requerimientos que ésta exige, pues eso le permitirá interactuar de manera natural con los mecanismos que se emplearán durante su desarrollo, al igual que se brindará a la empresa la confianza necesaria al tiempo de escuchar los juicios emitidos y así mismo a la hora de que ésta quiera implementar las recomendaciones de los expertos.

Por lo tanto; a través de esta investigación se pretende evaluar las distintas fases del proceso de la actividad de la cooperativa a partir de la aplicación de una metodología previamente establecida, buscando con ello, obtener resultados claros, coherentes pero sobre todo reales, que permitan analizar la forma en que se está trabajando en la empresa auditada, los resultados que se obtengan mostrarán a la misma una visión panorámica de la organización, y en base a la interpretación y utilidad que le den a los mismos, será como se verá beneficiada en el presente y hacia un futuro.

Si las sugerencias y recomendaciones sobre la situación real de la Cooperativa son tomadas en cuenta por la misma, se verá una gran mejoría en la función administrativa y en todas sus áreas; así mismo se reflejarán los resultados en el ambiente de trabajo y sobre todo en el aspecto económico, al corregir dichos errores se tomarán nuevas decisiones que darán nuevos y mejores resultados para toda la organización.

Se debe aclarar que no sólo el aprovechamiento y los beneficios son para la cooperativa. Al realizar una auditoría de gestión, el alumno auditor adquiere siempre nuevos conocimientos, reafirma los ya existentes y basándose en las experiencias adquiridas cuenta con la capacidad de dar diagnósticos más objetivos. Es por tal que se despertó el interés para realizar esta investigación.

Los beneficios al realizar una auditoría de gestión, son de suma importancia para el estudiante a lo largo de su carrera profesional, debido a que su elaboración reúne todos los conocimientos que debe dominar y además es un pre requisito para la formación como una Licenciada en Contabilidad y Auditoría, pero mejor aún llevados a la práctica en una empresa o cooperativa real, lo cual da una idea mucho más clara de lo aprendido a lo largo de la carrera, experiencia en cuanto al trato con el personal, lo que facilitará la adaptación del egresado con el mundo laboral.

## **1.3 OBJETIVOS:**

### **1.3.1 Objetivo General**

Desarrollar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte de pasajeros en taxis, Auca Libre del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, del periodo 2016, para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía institucional.

### **1.3.1 Objetivos Específicos**

- Diseñar el marco teórico que sustente la auditoría de gestión
- Aplicar las fases de la auditoría para evaluar la situación actual de la cooperativa, para identificar hallazgos y sustentar evidencias que se soporte al examen de la auditoría.
- Identificar las Áreas débiles y fuertes en el desarrollo de Cooperativa de transportes en taxis AUCA LIBRE.
- Presentar el informe que contenga conclusiones y recomendaciones que permita la correcta toma de decisiones.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1.1 Cooperativismo**

“Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”. ”. (LEY DE COOPERATIVAS, ART. 1).

#### **2.1.2 Cooperativa**

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

##### **2.1.2.1 Clasificación**

Aunque pueden existir distintas clasificaciones de las cooperativas, es usual la que se hace con relación al objeto que desempeñan y de acuerdo a su sistema contable, se pueden mencionar las siguientes:

**Tabla 1: Clasificación de las cooperativas**

<b>Actividad que desarrolla</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tipo de contabilidad</b>	<b>Clases</b>
Producción	Controlan procesos de productivos	Costos	Agrícola, frutícola, forestales, pecuarias, lecheras, avícolas, artesanales.
Consumo	Compra venta de productos	Comercial	Artículos de consumo, materiales y productos artesanales y de vivienda.
Ahorro y Crédito	Recepción de depósitos y otorgamiento de créditos.	Bancaria/cooperativas	Agrícola, artesanal, industrial, de ahorro y crédito.
Servicios	Prestación de Servicios a la Colectividad	General	Seguros, transporte, electricidad, alquiler maquinarias, funeraria, educación, medicina

**Fuente:** (PAREJA, 2012)

**Elaborado por:** La Autora

### **2.1.3 Cooperativa de Transporte**

Están constituidas por organizaciones de transporte colectivo (autobuses, vehículos libres y por puesto), cooperativas de transporte de carga. En ambos grupos se dan dos modalidades; la propiedad privada de las unidades de trabajo, en este caso la cooperativa se reduce a prestar ciertos servicios, como la consecución de la ruta, servicios jurídicos, médicos asistenciales. Existe también la modalidad de propiedad colectiva de las unidades de trabajo.

## **2.1.4 La Auditoría**

Es “Un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 E (eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología)” (MALDONADO M. , 2006, pág. 30)

Es “una técnica de control relativamente nueva que proporciona a la gerencia un método para evaluar la efectividad de los procedimientos operativos y los controles internos”. (Gutierrez, 2008, págs. 82-86)

### **2.1.4.1 Tipos de Auditoría**

Existen algunos tipos o enfoques de Auditoría, y el que internacionalmente se conoce responden a: (Duran, 2012, págs. 3,4)

- La relación profesional del auditor
- Estatal
- Independiente
- Privada
- La relación del trabajo
- Externas
- Internas
- El objetivo que se revisa
  - Estatal general
  - Estatal tributaria
  - Independiente

#### **Los objetivos fundamentales que se persiguen**

- Auditoría de Gestión
- Auditoría de Estados Financieros
- Auditorías para fines Especiales
  - Medioambientales
  - Certificación de Calidad
  - Auditoría Tributarias
  - Auditoría de Sistemas de Información

### **2.1.5 Auditoría de Gestión**

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo o independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (Luna, 2012, pág. 403).

#### **2.1.5.1 Objetivos**

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- Determinar que lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (Luna, 2012, pág. 403).

#### **2.1.5.2 Beneficios de la Auditoría de Gestión**

Entre los beneficios que podemos enunciar sobre la aplicación de la Auditoría de Gestión, están los siguientes:

- Los problemas administrativos y las dificultades operacionales pueden ser detectados antes de que sucedan, lo que le permite a la organización evitar mayores costos a causa de las deficiencias detectadas.
- Representa otra herramienta administrativa para ayudar a la organización en el cumplimiento de los objetivos deseados, ya que una de las causas del fracaso de los negocios se debe a una deficiente administración.
- Le permite a la empresa recomendar ciertas medidas para mejorar la situación presente y futura.
- Asegura la utilización de información en forma detallada y objetiva.
- Acostumbra a todos los empleados a trabajar mediante órdenes expresas, métodos establecidos y procesos confiables.
- Obliga a la empresa a replantear alternativas y situaciones en forma permanente y continua, posibilitando la generación de nuevas ideas y aplicaciones.

Por lo que, podemos concluir que mediante la realización de la auditoría de gestión se le ayuda a la administración a reducir los costos, aumentar las utilidades y provechas de mejor manera los recursos humanos, materiales y financieros. (Duran, 2012, págs. 39,40)

### **2.1.5.3 Elementos de la Auditoría de Gestión**

La insuficiencia del presupuesto para el control de la gestión de los recursos, ha motivado la aparición de criterios como los de economía, eficiencia, eficacia y calidad, para evaluar la actividad económica financiera, operacional y cumplimiento, criterios que han ido recogándose en nuestro ordenamiento legal, veamos cómo se definen estos principios:

- Economía

Significa la adquisición, al menor costo y en el momento adecuado, de recursos financieros, humanos y físicos en cantidad y calidad apropiadas.

Es decir:

- Los recursos idóneos
  - En la calidad y cantidad correcta
  - En el momento previsto
  - En el lugar indicado y precio convenido
- 
- Eficiencia

Relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios.

Una actividad eficiente maximiza el resultado

Entre otros debe lograr:

- Que las normas sean correctas y la producción los servicios se ajusten a las mismas.
  - Mínimos desperdicios en el proceso productivo o en los servicios prestados.
  - Que los trabajadores conozcan la labor que realizan y que esta se la necesaria y conveniente para la entidad.
  - Que se cumplan los parámetros técnicos productivos en el proceso de producción o de servicios que garantice la calidad.
- 
- Eficacia

Significa el logro, en el mejor grado, de los objetivos u otros efectos perseguidos de un programa, una organización o una actividad.

Es decir:

- Cumplimiento de la producción y los servicios en cantidad y calidad.
- El producto obtenido y el servicio prestado, tiene que ser socialmente útil.

El auditor comprobará el cumplimiento de la producción o el servicio y hará comparaciones con el plan y periodos anteriores para determinar progresos y retrocesos. (Maldonado M. K., Principios de Auditoria, 2006).

#### **2.1.5.4 Alcance**

Según (BLANCO, 2012, pág. 41), Alcance de Auditoría de Gestión menciona lo siguiente:

- Verificar la existencia de los objetivos y planes coherentes y realistas.
- Comprobar la confiabilidad de la información que se toma de base para el cálculo de los indicadores de gestión.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos importantes.
- Evaluar la estructura organización.

#### **2.1.5.5 Importancia**

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de nuestra empresa. Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia.

La auditoría de gestión ayudará a la dirección de la institución a lograr la administración más eficaz. Permitirá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento empresarial. La auditoría de gestión nos

permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de la empresa; una herramienta, que a la postre ayudará a asesorar a la gerencia y nos guiará en la adaptación necesaria hacia las metas que surjan en un contexto cambiante.

#### **2.1.5.6 Propósito**

Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad – empresa, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.

#### **2.1.6 Control Interno**

El control interno comprende el conjunto de procedimientos, medias y métodos coordinados, aplicados por las entidades públicas o privadas con la finalidad de verificar, evaluar y dar fe sobre la situación administrativa y financiera, los resultados de las operaciones, el cumplimiento de las disposiciones legales y el logro de las metas y objetivos programado con el máximo grado de eficiencia, efectividad y economía en la utilización y salvaguardia de los recursos humanos, materiales y financieros. Hace recomendaciones para mejorar las operaciones, actividades y transacciones que se consideran necesarias. (Duran, 2012, pág. 47) .

##### **2.1.6.1 Objetivos del Control Interno**

Señala los objetivos del control interno:

- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.

### **2.1.6.2 Importancia**

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la institución, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la institución realice su objeto. Detecta las irregularidades y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos institucionales.

### **2.1.6.3 Limitaciones**

El control interno no es la panacea, no soluciona todos los problemas y deficiencias de una organización, es decir que no representa la "garantía total" sobre la consecución de los objetivos. El sistema de control interno sólo proporciona un grado de seguridad razonable, dado que el sistema se encuentra afectado por una serie de limitaciones inherentes a éste, como por ejemplo la realización de juicios erróneos en las tomas de decisiones, errores o fallos humanos, etc. Además, si encontramos colusión en 2 o más personas, es muy probable que puedan eludir el sistema de control interno.

Muchas personas creen que, estableciendo un sistema de control interno, se acaban los riesgos y males que asechan a la institución, y esto no es tan así, el control interno no es el remedio o solución final a todos los males.

Debemos distinguir 2 conceptos a la hora de considerar las limitaciones del control interno:

El control interno funciona a diferentes niveles con respecto a los diferentes objetivos. En el caso de los objetivos operacionales el control interno no puede proporcionar ni siquiera una seguridad razonable de que se conseguirás los objetivos.

El control interno no puede proporcionar una seguridad "absoluta" con respecto a cualquiera de las categorías de objetivos” (Operacionales, Información y Cumplimiento). (ARENAS TORRES, 2008).

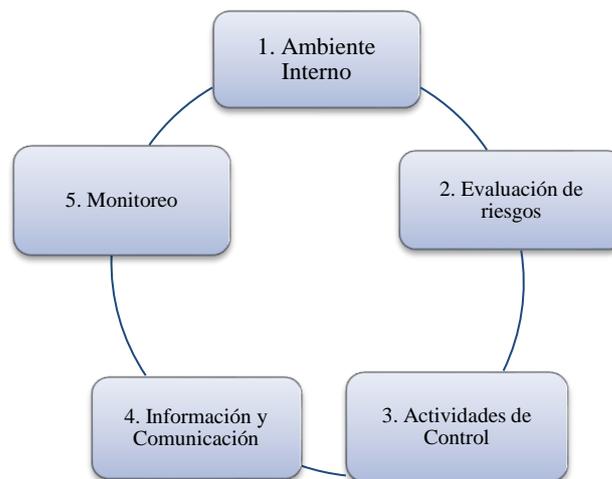
### 2.1.7 COSO I

El informe COSO no es más que la Gestión es que la Administración toma con la finalidad de planear, organizar y dirigir el desempeño de las diferentes acciones que provean una seguridad razonable, es por ese motivo que el control interno comprende el plan de toda organización, así como los métodos y medidas coordinados que se utilizan en una Institución con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (MANTILLA S. , 2005).

El control interno se establece de una forma amplia como un proceso que realiza el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, mismo que es diseñado para proporcionar una seguridad razonable tomando en cuenta el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones. - Se acentúa a los objetivos básicos de un negocio o de una entidad incluyendo los objetivos de desempeño y la rentabilidad.
- Confiabilidad de la información financiera. - Se relaciona con la preparación de estados financieros confiables.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. - Se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (MANTILLA S. , 2005).

### 2.1.7.1 Estructura del COSO I

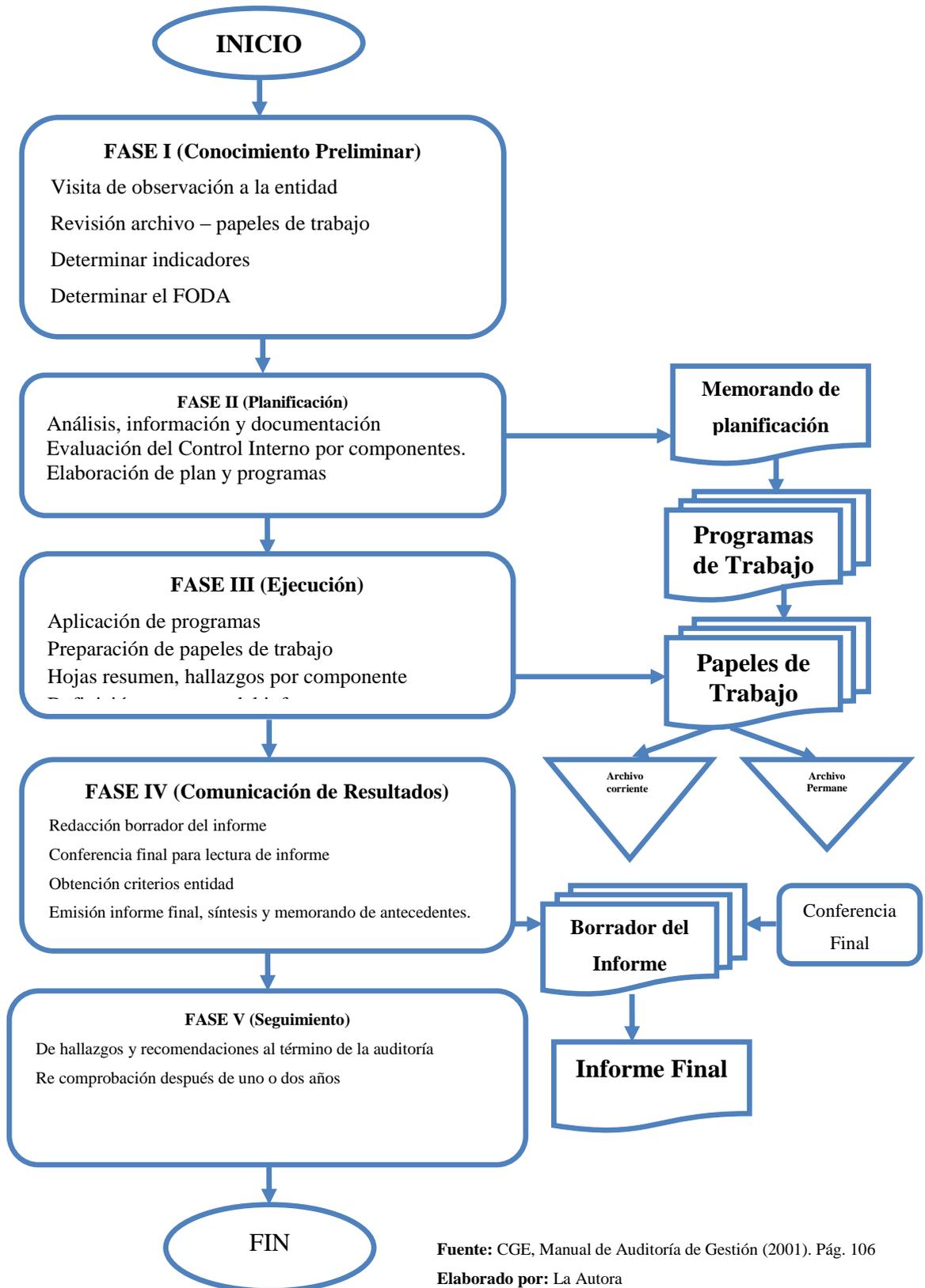


Elaborado por: La Autora

- 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 alcanzando así los objetivos del trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- Actividades de control: Acciones, Normas y Procedimientos que tienden a asegurar el cumplimiento de las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.
- Información y comunicación: Sistemas que permiten al personal de la entidad captar e intercambiar la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- Supervisión y Monitoreo: Proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, que incluye alguna de las siguientes actividades:
  - Con buen criterio administrativo interno
  - Supervisiones independientes-----> Auditoría externa
  - Auto evaluaciones-----> Revisiones de la Gerencia
  - Supervisión a través de la ejecución de operaciones. (ESTUPIÑÁN, 2006).

### 2.1.8 Fases de la Auditoría de gestión

**Gráfico 1: Fases de Auditoría de Gestión representada por flujo de procesos**



- FASE I. Estudio preliminar

“Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables”. (Andrade, 2001, p. 129).

- FASE II. Planificación

“Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo para desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables y las fechas de ejecución del examen”. (Andrade, 2001, pág. 153).

- FASE III. Ejecución de la auditoría

“En esta etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficientes, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes”. (Andrade, 2001, pág. 184)

- FASE IV. Comunicación de resultados

“Además de los informes parciales que pueden emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos, pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su

efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada”. (Andrade, 2001, pág. 215).

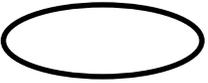
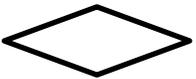
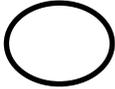
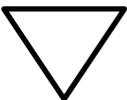
## **2.1.9 Flujogramas**

### **2.1.9.1 Definición**

“Es un diagrama de actividades representa los flujos de trabajo paso a paso de negocio y operacionales de los componentes en un sistema. Un diagrama de actividades muestra el flujo de control general (Gomez, 1997).

### 2.1.9.2 Simbología y significado

**Tabla 2: Símbolos y significados del flujograma**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FIGURA
<b>Óvalo o Elipse:</b>	Inicio y Final: (Abre y cierra el diagrama).	
<b>Rectángulo:</b>	Actividad: (Representa la ejecución de una o más actividades o procedimientos).	
<b>Rombo</b>	Decisión: (Formula una pregunta o cuestión).	
<b>Círculo</b>	Conector: (Representa el enlace de actividades con otra dentro de un procedimiento)	
<b>Triángulo boca abajo</b>	Archivo definitivo: (Guarda un documento en forma permanente).	
<b>Triángulo boca arriba:</b>	Archivo temporal: (Proporciona un tiempo para el almacenamiento del documento).	
<b>Documento</b>	Documento: Representa un documento en general o es la fase del proceso que produce un documento.	
<b>Multidocumentos</b>	Igual que el documento, excepto, bueno, varios documentos. Esta forma no es tan de uso general como la forma de diagrama de flujo de documentos, incluso cuando están implicados varios documentos.	

Fuente: (Gomez, 1997)  
Elaborado por: La Autora

### 2.1.10 Indicadores

Los indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cuantitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de

eficiencia, economía, efectividad, impacto y legalidad. (Contraloría General del Estado. (2001). “Guía Metodológica para Auditoría de Gestión”. Ecuador. Pág. 22).

Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional.



Uno de los resultados del control interno, que permite ir midiendo y evaluado es el control de gestión, que a su vez pretende eficiencia y eficacia en las instituciones a través del cumplimiento de las metas y objetivos, tomando como parámetros los llamados indicadores de gestión, los cuales se materializan de acuerdo a las necesidades de la institución, es decir, con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir.

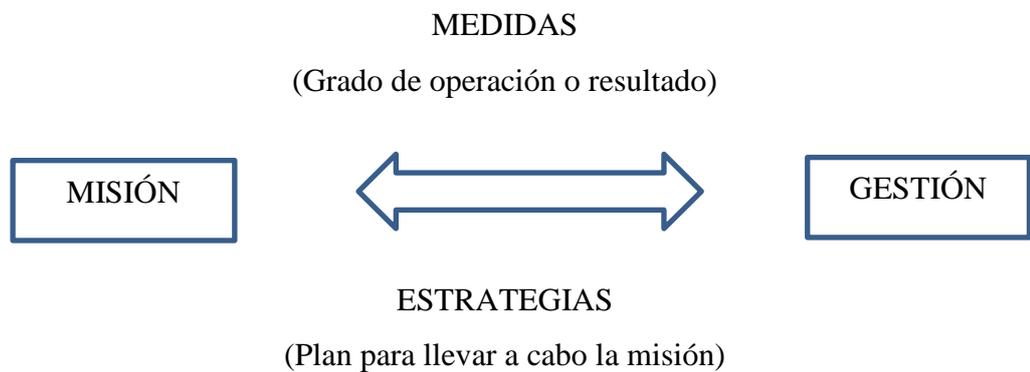
Las actividades que se realizan en una organización requieren cuantificarse, es decir, medirse; esa medida refleja en qué grado las actividades que se ejecutan dentro de un proceso o los resultados del proceso, se han alcanzado. Para medir una actividad lo importa es saber:

¿QUÉ MEDIR?  
¿DÓNDE MEDIR?

↑

¿CUÁNDO MEDIR?  
¿CONTRA QUE MEDIR?

Esas medidas deben relacionarse con  
la MISION de la organización.



**Fuente:** (Contraloría General, Manual de la Contraloría General del Estado, 2011)

El uso de INDICADORES en la auditoría, permite medir:

- La eficiencia y economía en el manejo de los resultados
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados (eficacia)
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos (calidad)
- Todos estos aspectos deber ser medidos considerando su relación con la misión, los objetivos y las metas planteados por la organización.

Al indicador se le define como, la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos de desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo de la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

Para la construcción del indicador se deberá colocar en el numerador las variables con datos relativos a insumos, procesos o productos y en el denominador se colocarán las variables cronológicas, físicas o económicas de comparación. (Contraloría General , Metodología de la Auditoría de Gestión, 2011).

#### **2.1.10.1 Características**

- Estarán ligados a la misión, visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas.
- Establecerán una periodicidad y un responsable de cálculo.
- Proveerán información útil y confiable para la toma de decisiones.
- El número de indicadores será el necesario para evaluar la gestión, uso de los recursos y grado de satisfacción de los usuarios, evitando los que no son aplicables.

#### **2.1.10.2 Clasificación de Indicadores**

Los indicadores que describen un proceso, actividad, plan o proyecto generalmente se clasifican en dos tipos:

- Los Indicadores Cuantitativos: Es decir son los valores y cifras que se establecen periódicamente en los resultados encontrados en las distintas operaciones por lo tanto se convierten en un instrumento básico para la auditoría.
- Los Indicadores Cualitativos: Este instrumento permite tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional;

permitiendo evaluar con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección, así como a los demás niveles de la organización.

Los indicadores se emplean en toda la entidad, teniendo en cuenta los productos y servicios brindados por la empresa auditada, considerada como un sistema (entrada de recursos, transformación, y salida), que se relaciona permanentemente con su entorno, y cuyos bienes o servicios ofertan a la sociedad. (Duran, 2012, págs. 44,45)

También es posible medir una actividad o proceso intermedio, ello depende de las características específicas de la Auditoría de Gestión que se realice y del alcance que se establezca en la misma. (Duran, 2012, págs. 44,45)

### **2.1.11 Hallazgo**

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. 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. Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas.

#### **2.1.11.1 Atributos de Hallazgos**

- **Condición.** - La realidad encontrada. Son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción y refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados. La condición puede ser un criterio que no se está aplicando o logrando, o bien, que el criterio que se está aplicando no se esté logrando parcialmente.

- Criterio. - Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento). Son las normas o parámetros con los cuales el auditor mide, la condición es decir son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.
- Causa. - Qué originó la diferencia encontrada. Razones de desviación, en cuanto a lo que se considera de por qué sucedió. En este punto hay que tener capacidad de diferenciar, la causa del efecto. Para definir este aspecto se requiere de la habilidad y juicio profesional del auditor.
- Efecto. - Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada. Son los resultados adversos, reales, potenciales que obtiene el auditor, al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general, se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos o por el fracaso en el logro de las metas y objetivos. (Duran, 2012)

#### **2.1.12 Informe**

El informe de Auditoría de gestión tendrá enfoques distintos en su presentación dependiendo de las siguientes circunstancias:

- Si hace parte del informe final de la auditoría integral.
- Si es unos informes exclusivos de gestión y resultados con dictamen y con resumen de los procedimientos de revisión utilizados.
- Informe intermedio o eventual dentro de una auditoría integral.
- Informe de gestión de la auditoría interna.

1. Como informe final de la auditoría integral.

Cuando el informe de gestión es una de las conclusiones de la auditoría integral, como sería el caso del informe final de la revisoría fiscal, la conclusión se incluye dentro del párrafo o párrafos de la opinión y en un anexo se pueden incluir las principales evidencias de desempeño o de gestión.

2. Como informe exclusivo de gestión practicado por Contador Público Independiente.

Este caso se presenta cuando se ha contratado a un contador público independiente para que practiquen una auditoría externa de gestión de resultados, el cual debe dar opinión sobre la gestión, como es el caso de los servicios públicos domiciliarios. (Luna, 2012, págs. 471, 472).

#### **2.1.12.1 Características del Informe**

El informe de auditoría debe ser elaborado con un alto grado de profesionalismo para alcanzar eficazmente los objetivos de la comunicación de los resultados de la auditoría. Es importante que cada informe en lo posible sea un trabajo preciso y perfecto que merezca la lectura y acción por los altos funcionarios de la entidad, así como de los organismos e instituciones internacionales y del gobierno.

### **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

#### **Amenazas**

Son situaciones o hechos externos a la empresa o institución y que pueden llegar a ser negativos para la misma.

#### **Clientes**

Registra los valores a favor del ente económico y a cargo de cliente nacional y/o extranjero de cualquier naturaleza, por concepto de ventas de mercancías, productos terminados, servicios y contratos realizados en desarrollo del objeto social.

#### **Debilidades**

Son los problemas presentes que una vez identificado y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

## **Desarrollo empresarial**

Es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa.

## **Entorno**

Es algo que puede influir en las acciones que llevemos a cabo. Por eso habrá que tenerlo en cuenta si queremos asegurar que esas acciones tengan una alta probabilidad de alcanzar el éxito. Resulta fundamental analizar el entorno en el que nos vamos a mover.

## **Estrategias**

En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

## **Fortalezas**

Son todos aquellos elementos positivos que me diferencian de la competencia

## **Método**

Es un modo, manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada y/o estructurada. Hace referencia a una técnica o conjunto de tareas para desarrollar una tarea.

## **Misión**

Es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de esta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización. Por tanto, resulta imprescindible que mercadólogos, empresarios, emprendedores y

directivos en general, conozcan cual es el concepto de misión, y mejor aún, cuales son los diferentes conceptos que proponen diversos expertos en temas de negocios.

### **Objetivos**

Significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito.

### **Oportunidad**

Determinada situación en la que existen personas, empresas u organizaciones con una necesidad o deseo, poder adquisitivo y disposición para comprar; y en el cual, existe una alta probabilidad de que alguien pueda satisfacer esa necesidad o deseo a cambio de obtener un beneficio o utilidad.

### **Oportunidades**

Son situaciones positivas que se generan en el medio y que están disponibles para todas las empresas, que se convertirán en oportunidades de mercado para la empresa cuando ésta las identifique y las aproveche en función de sus fortalezas.

### **Visión**

Es una imagen a futuro sobre como deseamos que sea la empresa o como queremos ser el futuro como individuos. El propósito de la Visión es guiar, controlar y alentar a la organización o al individuo para alcanzar el estado deseable. La Visión de la empresa es la respuesta a la pregunta. ¿Qué queremos que sea la organización o quienes queremos ser en los próximos años? La Visión está orientada hacia el futuro.

### **Sistemático**

La aplicación de un proceso a través de una serie de pasos ordenados

### **2.3. IDEA A DEFENDER**

La ejecución de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en taxis, AUCA LIBRE del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, del periodo 2016, permitirá evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía.

### **2.4. VARIABLES**

#### **2.4.1 Variable independiente**

Auditoría de Gestión.

#### **2.4.2 Variable dependiente**

Eficiencia, eficacia y economía.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo se apoyó en fuente bibliográfica o documental, ya que se recolectó información tanto de la variable independiente como dependiente, ayudando a argumentar y defender el problema de investigación. Este tipo de información de libros, revistas, tesis de grado; relacionados con la Auditoría de Gestión.

Es una modalidad de campo, se recopiló información necesaria con el personal de la institución, a través de preguntas directas a los trabajadores y socios de manera que permitirá recolectar y registrar datos referentes al problema y tener un contacto directo con la realidad del objeto estudiado.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Investigación bibliográfica- documental**

Se recolectó y analizó la información de diferentes fuentes bibliográficas de profesionales y documentos de la cooperativa.

#### **3.2.2 Investigación descriptiva**

Se aplicó al describir cada uno de los pasos a seguir para el desarrollo de la Auditoría de Gestión y al desarrollar el análisis de todos los datos realizados a través de la investigación cuantitativa.

#### **3.2.3 Investigación explicativa.**

Con este tipo de investigación nos permitió explicar porque se realiza la Auditoría de Gestión a la Cooperativa el mismo que es el problema ya descrito anteriormente, de tal manera se cumple el objetivo de este tipo de investigación ya que se centra en buscar las causas de estudio y su efecto lo cual se reflejarán en los indicadores.

### 3.2.4 Investigación exploratoria

Este tipo de investigación permitió averiguar y reconocer cuáles son las necesidades de gestión de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis, AUCA LIBRE del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, para luego realizar una descripción de la misma.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

**Tabla 3: Datos Total de la Población**

<b>COMPOSICIÓN DE LA POBLACIÓN</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Socios	96
Empleados	5
Clientes promedio diarios (Encuesta no estructurada)	30
<b>Total Población</b>	<b>131</b>

Fuente: Archivo de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en taxis, AUCA LIBRE

Elaboración: Autora

#### 3.3.1 Población

La población de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en taxis, AUCA LIBRE es de 131.

#### 3.3.2 Muestra

**Tabla 4: Datos de La Fórmula de la Muestra**

En donde: n	<b>Tamaño de la muestra</b>
Z:	Nivel de Confianza (95%=1,96)
N:	Población: (131)
e:	Error de muestreo: (5%=0,05)
$\sigma =$	Desviación estándar de la población 50% (0,5)

Fuente: (Monografía.com)

Elaborado por: La Autora

El cálculo de la muestra se realizó con un nivel de confianza equivalente al 95%. Por lo tanto el error de muestreo será 0,05.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{e^2(N-1)+Z^2\sigma^2} \quad n = \frac{131*0,5^2*1,96^2}{0,05^2(143-1)+0,5^2*1,96^2}$$

$$n = \frac{131*0.25*3.84}{0.325+0.25*3.84} \quad n = \frac{125.76}{2.208} = 57$$

**Muestra =57** Es el tamaño de muestra, a quienes se les aplicó las encuestas respectivas.

### 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.4.1 Métodos

##### **Método Inductivo**

Se utilizó este método ya que permitió la recolección de la información de la gestión administrativa y financiera realizado en el año 2016, de esta manera se obtuvo un conocimiento real de movimiento de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en taxis, AUCA LIBRE del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana

##### **Método Deductivo**

Posibilitó el surgimiento de nuevos conocimientos a partir de los datos teóricos para deducir por medio del razonamiento lógico y comprobar así su validez, en este caso los conocimientos sobre el desarrollo de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en taxis, AUCA LIBRE del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana.

##### **Método Analítico**

Este método se utilizó en la aplicación de indicadores de gestión para emitir posibles conclusiones y recomendaciones en la discusión de resultados, tendientes a la optimización de los recursos institucionales.

### **3.4.2 Técnicas**

#### **Observación**

Es un procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y a la gente donde desarrolla normalmente sus actividades.

#### **Encuesta**

Radica en un documento con un listado de preguntas, las cuales se le aplicó a los socios y/o empleados del departamento administrativo, financiero y operativo de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en taxis, AUCA LIBRE del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, del periodo 2016. Una entrevista se realizó al Sr. Gerente de la Cooperativa.

#### **Entrevista**

Esta técnica se utilizó para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas es decir la autora del trabajo de titulación y los socios de la cooperativa de transportes en taxis.

### **3.4.3 Instrumentos**

#### **Fichas**

Se utilizará en el trabajo de campo para el registro de datos de las observaciones e inspecciones para evidenciar las condiciones de la cooperativa.

#### **Cuestionarios**

Se realizó con anticipación las preguntas que desee conocer y que sean de aporte al presente trabajo, de tal manera no pasar por alto datos importantes.

## **Guía de entrevista**

Se formuló con la anticipación las preguntas para las entrevistas, las cuales fueron de aporte al presente trabajo.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **PROPUESTA**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS, AUCA LIBRE DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, DEL PERIODO 2016.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**F1 <sup>1/1</sup>**

**4.1 FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

**Tabla 5: Programa Fase I: conocimiento preliminar**

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
01	Orden de Trabajo de Auditoría	<b>OT<sup>1/1</sup></b>	<b>N.M.R.M.</b>	<b>02/03/2017</b>
02	Carta de Auspicio	<b>CA<sup>1/1</sup></b>	<b>N.M.R.M.</b>	<b>02/03/2017</b>
03	Presentación del Contrato de Auditoría	<b>PCA<sup>1/3</sup></b>	<b>N.M.R.M.</b>	<b>08/03/2017</b>
04	Hoja de Marcas	<b>HM<sup>1/1</sup></b>	<b>N.M.R.M.</b>	<b>10/03/2017</b>
05	Información General de la Cooperativa	<b>IGC<sup>1/2</sup></b>	<b>N.M.R.M.</b>	<b>13/03/2017</b>
06	Memorándum de la planificación	<b>MP<sup>1/2</sup></b>	<b>N.M.R.M.</b>	<b>15/03/2016</b>
07	Entrevista al Sr. Gerente y Secretaria.	<b>EGS<sup>1/3</sup></b>	<b>N.M.R.M.</b>	<b>15/03/2016</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>02/03/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**OT <sup>1/1</sup>**

**4.1.1 Orden de Trabajo**

Francisco de Orellana, 02 de marzo de 2017

ingeniero  
Carlos Edison Quintero Argudo

**GERENTE GENERAL COOP TAXIS AUCA LIBRE**

Presente.-

De mi consideración:

Una vez presentada verbalmente la propuesta del proyecto de Trabajo de Titulación, permítase dar la apertura necesaria para proceder a efectuar la **“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte de pasajeros en Taxis Auca Libre, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2016”**. Con la finalidad de analizar los siguientes objetivos:

- Evaluar el cumplimiento de las leyes y normativas que rigen a la Cooperativa.
- Determinar las medidas de seguridad para salvaguardar los recursos materiales y económicos.
- Determinar el grado de confiabilidad del sistema de control interno de la Cooperativa.
- Emitir conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión institucional.

Atentamente,

Srta. Nancy Mariela Rodríguez Monar  
AUTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>02/03/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CA <sup>1/1</sup>**

**4.1.2 Carta de Auspicio**



Fco. de Orellana, 29 de noviembre del 2016  
**OFICIO N° 61-CAL-2016**

Sr.  
Ing. Freddy Patricio Ajila  
DIRECTOR – ENA-ESPOCH  
Presente.-

De mis consideraciones:

Como representante de la Cooperativa en Taxis Auca Libre, reciba un respetuoso saludo, y aprovecho la oportunidad para desearle éxito en todas sus actividades diarias.

En respuesta al oficio N° 0015 .ENA.2016 emitido con fecha 28 de noviembre del 2016, es un honor aceptar que la Srta. Rodríguez Monar Nancy Mariela, REALICE LA AUDITORIA DE GESTION A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS, AUCA LIBRE DEL CANTON FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, DEL PERIODO 2016.

Esperando que la estudiante pueda cumplir con sus metas, me suscribo de Usted.

Atentamente,



	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>02/03/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**PCA <sup>1/3</sup>**

**4.1.3 Contrato de auditoría**

**CONTRATO DE ADITORÍA DE GESTIÓN**

En el Cantón Francisco de Orellana a los ocho días del mes de marzo del dos mil diecisiete en forma libre y voluntaria, por una parte comparecen: el Sr. CARLOS QUINTERO ANGULO con C.I.: 0910602085, en calidad de GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS AUCA LIBRE; al cual se denominará "Contratante", y por otra la Srta. NANCY MARIELA RODRIGUEZ MONAR con C.I. 220021779-8, egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE-ESPOCH Modalidad Semi-Presencial; que también en adelante se llamarán "Contratista", quien conviene en suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. ANTECEDENTES.** - De conformidad con las necesidades actuales de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros En Taxis Auca Libre ha resuelto contratar los servicios de una Auditoría de Gestión, para que examinen el manejo de la información y de los recursos en el período 2016.

**SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO.** - El objeto del presente contrato es la realización de la Auditoría de Gestión para medir la eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa de Auca Libre. El Examen a realizarse y sus resultados se concluirán con la presentación del Informe Confidencial, de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas vigentes en los períodos examinados.

**TERCERA. EL PLAZO.** - El Plazo estipulado para la entrega de los resultados, es de 270 días laborables, contados a partir de la fecha en que se firme dicho contrato. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas no imputables al contratista, por falta en la entrega oportuna de los materiales e información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**PCA <sup>2/3</sup>**

**CUARTA. VALOR DEL CONTRATO.** - No se establece ningún valor del contrato debido a que el trabajo de auditoría de Gestión a desarrollare es con propósito de cumplir el requisito para la titulación del auditor contador de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE-ESPOCH, pero se solicita la completa colaboración y facilidades por parte del personal de la Cooperativa para acceder a la respectiva información a fin de evaluar las áreas indicada.

**QUINTA. CONFIDENCIALIDAD.** - La información proporcionada por parte de la Cooperativa auditada será considerada como confidencial y de uso exclusivo para la preparación y desarrollo de la auditoría, esta información deberá mantenerse bajo el cuidado y pertenencia de la auditora no pudiendo ser divulgados salvo autorización expresa por escrito de la autoridad competente del ente auditado. La auditora deberá mantener total discreción en el manejo de la información. Sin embargo, dicha condición no se aplicará a la información que por normativa legal vigente se considere de dominio público.

**SEXTA. PAPELES DE TRABAJO.** - Los papeles de trabajo serán considerados expresamente de propiedad de la auditora (Autora – Trabajo de titulación) que ejecuten el presente trabajo de auditoría de Gestión y por ningún concepto serán de propiedad de la Cooperativa auditada.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL AUDITOR.** - Las obligaciones de los auditores en el presente trabajo de auditoría serán las siguientes:

- a) Aplicar la “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Taxis Auca Libre, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, Periodo 2016”.
- b) Presentar informes sobre el avance de la auditoría.
- c) Elaboración y presentación del informe final del trabajo de auditoría ante el Gerente General de la Cooperativa de transporte de pasajeros en taxis Auca Libre.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**PCA 3/3**

**OCTAVA. OBLIGACIONES DEL ENTE AUDITADO.** - Para la realización del presente Contrato, La Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Auca Libre, se compromete:

- a) La Cooperativa de transporte de pasajeros en taxis Auca libre, a través de sus representantes y demás funcionarios facultados mantendrá un seguimiento de los trabajos realizados por la auditora.
- b) La Cooperativa de transporte de pasajeros en taxis Auca Libre, conviene en brindar a los auditores las siguientes facilidades, exclusivamente para el normal desempeño de sus labores:
  - Espacio físico;
  - Información verbal;
  - Información documentada.

**NOVENA. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN.-** Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en fijar su domicilio en el Cantón Francisco de Orellana, Parroquia Puerto Francisco de Orellana calle Vicente Rocafuerte, Barrio 12 de Noviembre, Av. 09 de Octubre y Luis Uquillas, las derivaciones que surgieren entre las partes y que no hubieren podido solucionarse directamente por las mismas, serán sometidas al trámite verbal sumario y a la jurisdicción de los jueces de lo civil de la ciudad o de la jurisdicción correspondiente.

En el Cantón Francisco de Orellana, a los diez días del mes de mayo del 2016.

Atentamente.

Ing. Carlos Quintero Angulo  
GERENTE GENERAL DE LA COOP. TAXIS AUCA LIBRE

Srta. Nancy Mariela Rodríguez Monar  
AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

#### 4.1.4 Hoja de Marcas

### HOJA DE MARCAS

MARCAS	SIGNIFICADO
@	Notas aclaratorias
Σ	Sumatoria
√	Revisado o verificado
*	Hallazgo de auditoría
//	Duplicidad de funciones
Ø	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
O	No existe documentación
¢	Expedientes desactualizados
Δ	Inexistencia de manuales
Đ	Documento mal estructurado
~	Falta proceso
Ω	Sustentado con evidencia
©	Áreas Críticas del Control Interno o debilidad del Control Interno
D	Debilidad del Control Interno
III	Inexistencia de manuales

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>10/03/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**IGC <sup>1/2</sup>**

**4.1.5 Información General Cooperativa**

**INFORMACION GENERAL**

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	Cooperativa de transporte de pasajeros en taxis “Auca Libre”
<b>TIPO DE EMPRESA</b>	Cooperativa de Servicios
<b>RESOLUCION</b>	SEPS-ROEPS-2013-002585
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	Carlos Edison Quintero Argudo
<b>PRESIDENTE</b>	Vicente Liderman Ruales Moncayo
<b>RUC</b>	1590003863001
<b>FECHA DE CREACION</b>	18 de septiembre de 1989
<b>PROVINCIA</b>	Orellana
<b>CANTÓN</b>	Francisco de Orellana
<b>DIRECCIÓN</b>	Av. 9 de Octubre s/n Luis Uquillas

**OBSERVACIONES:**

Al finalizar la visita preliminar a la empresa se solicitó la documentación necesaria para la continuación de la Auditoría, tales como:

- Procesos de la cooperativa
- Estados financieros, la estructura organizativa y funciones
- Nómina del personal

La cooperativa no cuenta con un sustento físico de la planificación estratégica de la empresa.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**IGC <sup>2/2</sup>**

**PROCESO DE LLAMADAS POR CALL CENTER**

1. El cliente realiza la llamada al número telefónico 06-2881669 corresponde al Call Center de la empresa.
2. El cliente solicita su requerimiento.
3. La operadora pregunta la ubicación del pasajero para dar aviso mediante radio a las unidades cercanas al cliente.
4. El chofer del taxi cercano a la ubicación solicitada da aviso a la operadora para que la misma confirme el requerimiento al usuario.
5. Posterior a la confirmación, el taxi asignado acude a la dirección indicada.
6. Finalmente, el cliente tiene el encuentro con la unidad e indica la dirección de destino.

**Entidades de Control de la Cooperativa**

- Agencia Nacional de Tránsito
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>13/03/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

#### **4.1.6 Memorando de la Planificación**

### **COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS AUCA LIBRE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

#### **1. ANTECEDENTES**

La Cooperativa de transporte de pasajeros en taxis “Auca Libre”, fue constituida el 18 de septiembre de 1989, y actualizada el 05 de febrero de 2016, bajo el número de resolución SEPS-ROEPS-2013-002585 en la provincia de Orellana bajo una organización de servicios.

Cuenta con personal de choferes profesionales y con toda la flota vehicular equipado con alta tecnología.

#### **2. MOTIVOS DEL EXÁMEN**

El examen de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de transporte de pasajeros en taxis “Auca Libre”, para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía institucional.

#### **3. OBJETIVO DEL EXAMEN**

Desarrollar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte de pasajeros en taxis, Auca Libre del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, del periodo 2016, para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía institucional.

#### **4. ALCANCE DEL EXAMEN**

El examen comprende la verificación de cumplimiento de las normas y procedimientos, a fin de corroborar el grado de eficiencia y eficacia de la gestión, así como la evaluación y comprobación del Control Interno de la Cooperativa en el periodo 2016.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**MP <sup>2/2</sup>**

**5. OTROS ASPECTOS**

- ✓ Se anexará la documentación relacionada al archivo permanente de la auditoría de Gestión
- ✓ Los hallazgos se basan en la evaluación del control interno según COSO I.
- ✓ El informe de auditoría irá dirigido al Gerente General de la Cooperativa

**FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

-----  
Srta. Nancy Rodríguez  
**AUTORA**

-----  
Ing. M.D.E Carlos Fernando Veloz Navarrete  
**SUPERVISOR**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>15/03/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**EGS <sup>1/3</sup>**

**4.1.7 Entrevista al Gerente y secretaria**

**Nombre del entrevistado: Ing. Carlos Quinteros**

**Cargo:** Gerente

**Día:** 21/04/17

**Hora:** 17.14

**Finalización:** 17:40

**1. ¿Nivel de instrucción?**

Ingeniero en eco política informática aplicada a los negocios

**2. ¿Tiempo de servicio en la cooperativa?**

5 años

**3. ¿Ha trabajado en otra cooperativa?**

No empleado privado en trabajo anterior

**4. ¿Cuál es la actividad principal de la Cooperativa?**

Transporte de taxis

**5. ¿Qué tipo de cooperativa es y cuál es su organismo regulador?**

Financiera de transporte la superintendencia de economía popular y solidaria.

**¿Controla en forma consistente y cuidadosa su trabajo, buscando siempre la excelencia en el desempeño del mismo?**

Sí; La calidad es la base de nuestro crecimiento, y el control la herramienta.

**7. ¿Se han realizado Auditorías en períodos anteriores?**

No

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**EGS <sup>2/3</sup>**

**¿Se han presentado problemas, empleados, proveedores o usuarios?**

Si llamaron dos chicas para que practicarán y se eligió a una y la otra nos denunció.

**9. ¿A cuántos usuarios se brinda el servicio en un promedio diario por cada socio y/o unidad en servicio?**

No hay valor exacto pero un promedio 30 por socios

**Nombre del entrevistada: Kerli Lata**

**Cargo:** Secretaria

**Día:** 21/04/17

**Hora:** 17.23

**Finalización:**

**1. ¿Nivel de instrucción?**

Bachiller

**2. ¿Tiempo de servicio en la cooperativa?**

6 meses

**3. ¿Ha trabajado en otra cooperativa?**

No en un almacén de electrodomésticos en trabajo anterior

**4. ¿Cuál es la actividad principal de la Cooperativa?**

Transporte de taxis de personas auto y camionetas

**5. ¿Qué tipo de cooperativa es y cuál es su organismo regulador?**

**Interno:** Concejo de administración de la cooperativa

**Externo:** La superintendencia de economía popular y solidaria.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**EGS 3/3**

**6. ¿Controla en forma consistente y cuidadosa su trabajo, buscando siempre la excelencia en el desempeño del mismo?**

Sí; claro quien no desea un buen desempeño como lo realizado teniendo anticipadamente cualquier documento si esperar que me lo digan que tengo que hacer.

**7. ¿Se han realizado Auditorías en períodos anteriores?**

No

**8. ¿Se han presentado problemas, empleados, proveedores o usuarios?**

Si con los socios inconformes en cuanto a pagos toca estar presionando que tiene que realizar los pagos. Los usuarios cuando se olvidan alguna cosa en las unidades llegan molestos para que les ayuden.

**9. ¿A cuántos usuarios se brinda el servicio en un promedio diario por cada socio y/o unidad en servicio?**

5 carreras por socios en una época de lluvia en una hora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>15/03/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**F2 <sup>1/1</sup>**

**4.2 FASE II: PLANIFICACIÓN**

**Programa de Auditoría**

**Objetivo:** Evaluar el control interno mediante cuestionarios en la cooperativa, para verificar el cumplimiento de responsabilidades, midiendo el riesgo y confianza.

**Tabla 6: Programa Fase I: Planificación**

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. PT	RESP.	FECHA
1	Evaluar el control interno aplicando cuestionarios en cada uno de sus componentes: (COSO I) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de Control</li> <li>• Evaluación de Riesgo</li> <li>• Actividad de Control</li> <li>• Información y Comunicación</li> <li>• Supervisión y Monitoreo</li> </ul>	<b>CCI<sup>1/20</sup></b>	<b>N.M.R.M.</b>	<b>03/04/2017</b>
2	Determine el grado de riesgo y confianza de los componentes de control interno.	<b>CR<sup>1/2</sup></b>	<b>N.M.R.M.</b>	<b>19/04/2017</b>
3	Realice el Informe de Control Interno	<b>ICI<sup>1/</sup></b>	<b>N.M.R.M.</b>	<b>28/04/2017</b>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>03/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

CCI 1/20

#### 4.2.1 Evaluación del Sistema de Control Internos COSO I

##### 4.2.1.1 Ambiente de Control

**Objetivo:** Establecer un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

<b>Alcance:</b> Integridad y valores éticos				
<b>Objetivo:</b> Determinar el interés por parte de los directivos por la integridad y valores éticos existentes dentro de la cooperativa.				
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existe un Código de ética dentro de la entidad?	0	3	No cuenta con un código de ética*
2	¿El código de ética ha sido difundido mediante reuniones con los socios de la cooperativa?	0	3	Se maneja en base al reglamento que tiene la empresa
3	¿La empresa propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?	1	2	
4	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?	2	1	
5	¿El personal conoce las consecuencias por vulnerabilidad al Código de ética?	0	3	
6	¿Se investigan y documentan las posibles violaciones a la Ética?	0	3	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b><math>\Sigma=3</math></b>	<b><math>\Sigma=15</math></b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>03/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI** <sup>2/20</sup>

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

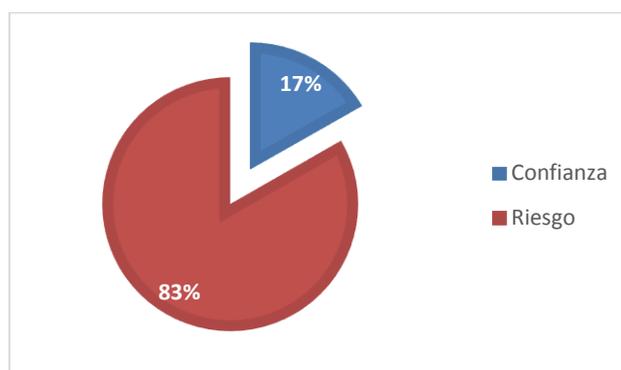
**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**ALCANCE:** Integridad y Valores Éticos

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>3</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>18</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>16.67%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>83.33%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 2: Integridad y Valores Éticos



Elaborado por: La Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>03/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI** <sup>3/20</sup>

<b>Alcance:</b> Administración Estratégica				
<b>Objetivo:</b> Determinar la eficiencia, eficacia y cumplimiento de objetivos del modelo de planificación.				
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Conoce la existencia de un enunciado de misión y visión que exprese la razón de ser de la empresa?	0	3	No cuenta con misión visión la empresa. Se manejan en base acuerdos que se encuentra en reglamento interno*
2	¿La empresa cuenta con un plan estratégico, considerando el marco y los principios de la planificación?	0	3	No cuenta plan estratégico*
3	¿Se ha realizado la elaboración del Plan Operativo Anual y el presupuesto sobre la base de los objetivos de gestión de la entidad?	2	1	
4	¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos para el seguimiento del Plan Operacional Anual?	2	1	
5	¿Se han establecido indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión de las coordinaciones?	1	3	No existe indicadores de gestión*
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b><math>\Sigma=5</math></b>	<b><math>\Sigma=10</math></b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>05/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

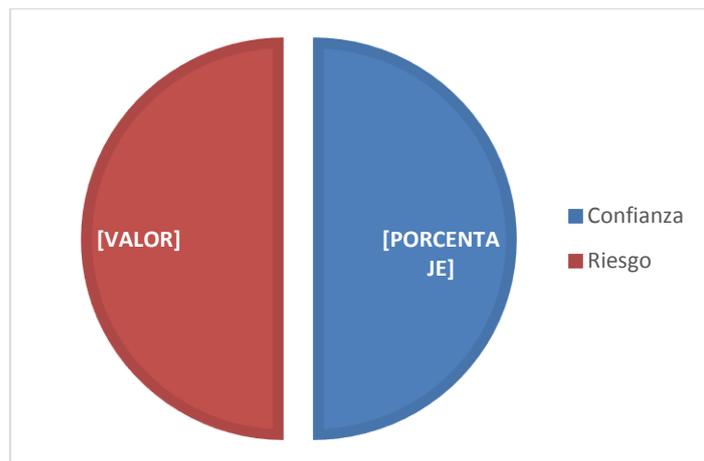
**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**ALCANCE:** Administración Estratégica

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>5</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>15</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>50%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>50%</b>

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>SCI NO CONFIABLE</b>	<b>SCI CONFIABLE</b>	<b>SCI EFECTIVO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

Gráfico 3: Administración Estratégica



Elaborado por: La Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>05/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI** 5/20

<b>Alcance:</b> Sistema Organizativo				
<b>Objetivo:</b> Verificar el desarrollo adecuado de la estructura organizativa para la consecución de objetivos establecidos por la empresa.				
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Se cuenta con un organigrama que represente la estructura organizacional?	3	0	No cuenta con un organigrama las personal son nombradas mediante junta de socios
2	¿La entidad ha identificado sus áreas estratégicas a efectos de fortalecimiento para mejorar la calidad de su servicio?	2	1	
3	¿Existen procedimientos operativos de aplicación uniforme para la prestación de servicios de la entidad?	2	1	
4	¿Los procedimientos operativos incorporan actividades de control?	2	1	
5	¿Las divisiones administrativas y operativas cuentan con manual de procesos para aplicarlos como herramientas de gestión?	0	3	No cuenta con manual de procesos*
6	¿Se realizan evaluaciones de desempeño periódicas para superar las deficiencias detectadas?	1	2	No existen evaluaciones periódicas*
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b><math>\Sigma=10</math></b>	<b><math>\Sigma=8</math></b>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>05/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI 6/20**

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

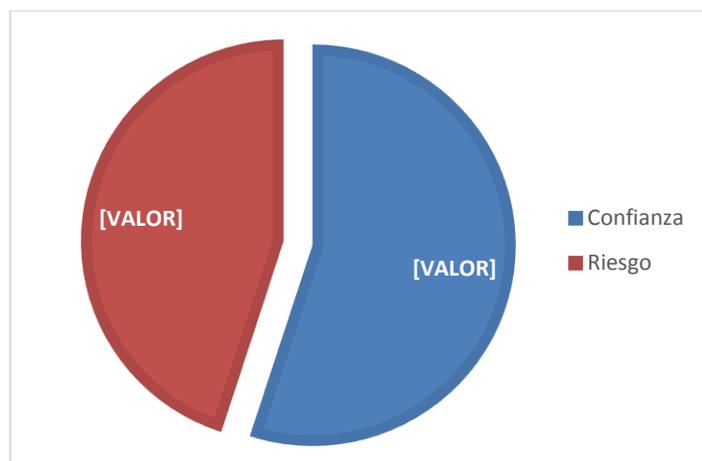
**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**ALCANCE:** Sistema Organizativo

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>10</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>18</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>55%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>45%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 4: Sistema Organizativo



Elaborado por: La Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>05/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI** <sup>7/20</sup>

<b>Alcance:</b> Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad				
<b>Objetivo:</b> Determinar una adecuada asignación de responsabilidad y niveles de autoridad, que permitan el adecuado cumplimiento de políticas para cumplir con las diferentes actividades, objetivos y funciones de la institución.				
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿En la empresa se cuenta con un manual de puestos?	1	2	No cuenta con manual de puestos*
2	¿El manual describe adecuadamente las funciones específicas de cada puesto?	1	2	
3	¿Existe un reglamento interno para el personal de la entidad?	3	0	
4	¿Se determina un número adecuado de personal tomando en cuenta la complejidad de las actividades que se maneja?	1	2	
5	¿La asignación de responsabilidades está correctamente establecida de acuerdo a los niveles de autoridad?	3	0	Si pero solo verbalmente
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b><math>\Sigma=9</math></b>	<b><math>\Sigma=6</math></b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>07/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

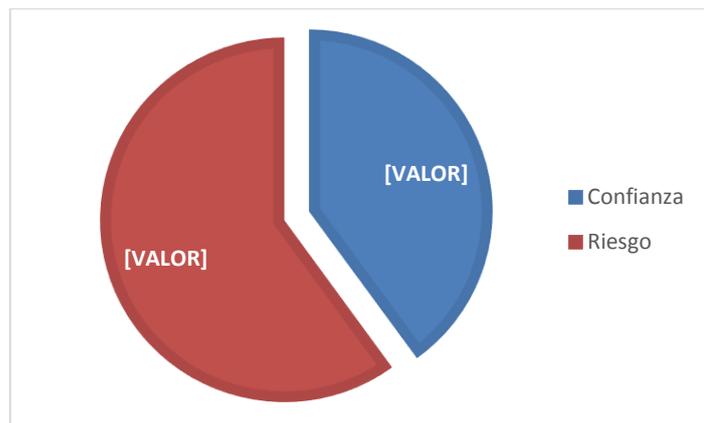
**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**ALCANCE:** Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>9</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>15</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>60%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>40%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 5: Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad



Elaborado por: La Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>07/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI** <sup>9/20</sup>

<b>Alcance:</b> Competencia Personal				
<b>Objetivo:</b> Comprobar las acciones realizadas por la entidad para fortalecer y adecuar la competencia profesional.				
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Los responsables jerárquicos de las diferentes áreas tienen experiencia en las operaciones que están bajo su responsabilidad?	3	0	Si cuenta con experiencia
2	¿La cooperativa ha establecido los requisitos necesarios para cada puesto?	3	0	
3	¿Existen procedimientos para evaluar a los socios al momento de la incorporación a la cooperativa?	3	0	
4	¿Se realiza evaluación de desempeño personal para mejorar la práctica y tomar medidas correctivas?	1	2	
5	¿La entidad realiza programas de capacitación tanto para el personal administrativo como para el operativo fundamentado en las necesidades detectadas por la evaluación del desempeño?	3	0	Cada año
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b><math>\Sigma=13</math></b>	<b><math>\Sigma=2</math></b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>07/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI 10/20**

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

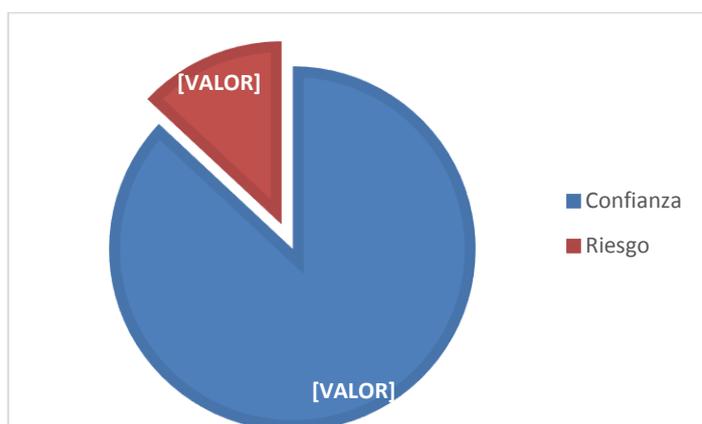
**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**ALCANCE:** Competencia Personal

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>2</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>15</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>87%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>13%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

**Gráfico 6: Competencia Personal**



Elaborado por: La Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>07/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI 11/20**

**4.2.1.2 Evaluación de Riesgo**

**Objetivo:** Comprobar si la entidad dispone de mecanismos desarrollados para identificar riesgos y conocer el estado de los “factores críticos del éxito” internos y externos.

<b>Alcance: Riesgo</b>				
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existen procedimientos adecuados para detectar riesgos internos como de recursos humanos, financiación, relaciones laborales y sistema de información?	2	1	Informal verbal
2	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?	2	1	
3	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos?	1	2	
4	¿Está incluye a toda la cooperativa cuando se identifica un riesgo en las unidades?	2	1	
5	¿Los riesgos se analizan a través de procedimientos formales o informales como actividad diaria del encargado de la administración?	3	0	informal
6	¿Se ha determinado algún mecanismo para anticiparse a los cambios que puedan afectar a la cooperativa?	3	0	Reglamentos Personal
7	¿Se encuentra el personal capacitado para reaccionar a posibles riesgos que puedan afectar a su integridad y a la de la empresa?	2	1	Instrucción al personal
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b><math>\Sigma=15</math></b>	<b><math>\Sigma=6</math></b>	

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI 12/20**

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

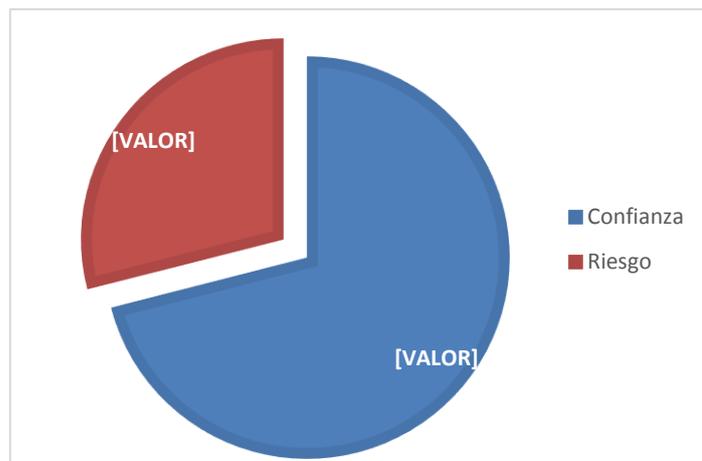
**COMPONENTE:** EVALUACIÓN DE RIESGO

**ALCANCE:** evaluación de riesgo

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>15</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>21</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>71%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>29%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 7: Evaluación de riesgo



Elaborado por: La Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>11/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

CCI 13/20

#### 4.2.1.3 Actividad de Control

**Objetivo:** Controlar la integridad, oportunidad y exactitud de las operaciones realizadas dentro de la entidad.

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos documentados?	3	0	Mediante el reglamentos y los estatutos de la cooperativa
2	¿Se realizan monitoreo espontáneos en el momento en que se desarrollan las operaciones?	3	0	Presidente pendiente de los sistemas de bases de datos.
3	¿Se comprueba la necesidad de nuevas unidades para aceptar a nuevos socios dentro de la cooperativa?	2	1	
4	¿El acceso a documentación está protegida por mecanismos de seguridad y limitado a personas autorizadas?	3	0	Presidente contadora
5	¿Se realiza revisiones periódicas del funcionamiento de las actividades de control?	2	1	Presidente pendiente de los sistemas de bases de datos
6	¿Se realiza un análisis del mercado en relación de los precios, clientes y competidores?	3	0	
7	¿Los controles implementados en los principales procesos están documentados en el Manual de Procedimientos?	2	1	No hay un manual
8	¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos entre el personal?	3	0	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b><math>\Sigma=21</math></b>	<b><math>\Sigma=3</math></b>	

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

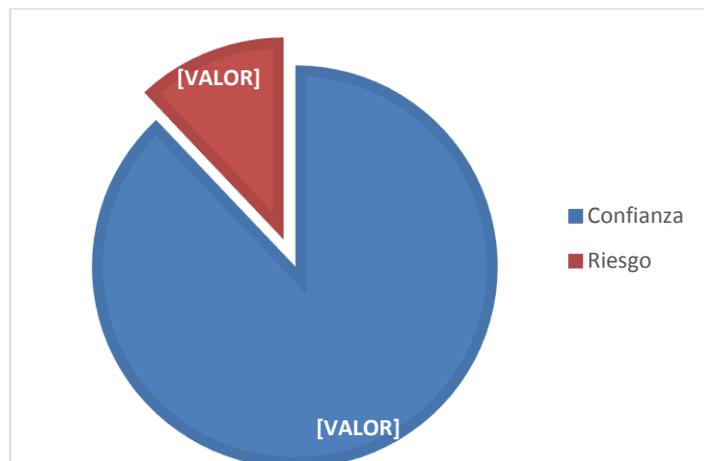
**COMPONENTE:** ACTIVIDAD DE CONTROL

**ALCANCE:** Actividad de control

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>21</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>24</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>88%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>12%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
<b>SCI NO CONFIABLE</b>	<b>SCI CONFIABLE</b>	<b>SCI EFECTIVO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 8: Actividad de control



Elaborado por: La Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>12/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI 15/20**

**4.2.1.4 Información y Comunicación**

**Objetivo:** Conocer los canales y medios para recabar, compartir, comunicar y custodiar la información institucional.

<b>Alcance:</b> Información				
<b>Objetivo:</b> Determinar si el sistema de información otorgada a la empresa es veraz y oportuna				
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La información reúnen los requisitos de confiabilidad, calidad, pertinencia, veracidad y oportunidad para apoyar la toma de decisiones?	3	0	La información de empleado a secretaria gerente y choferes mediante el sistema de radio
2	¿Se establece medios adecuados para comunicar la información al interior de la entidad?	3	0	
3	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	3	0	
4	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la cooperativa?	3	0	
5	¿La información recopilada es mediante sistemas de información?	3	0	
6	¿Se aportan recursos suficientes para mejorar o desarrollar los sistemas de información?	2	1	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b><math>\Sigma=17</math></b>	<b><math>\Sigma=1</math></b>	

### CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

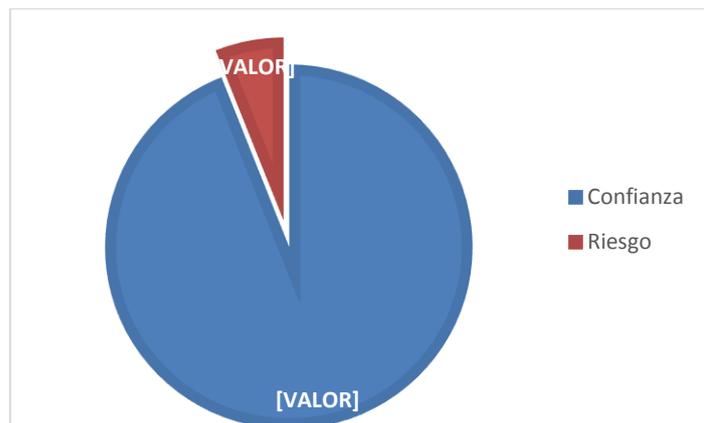
**COMPONENTE:** INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**ALCANCE:** Información

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>17</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>18</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>94%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>6%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 9: Información



Elaborado por: La Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>15/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI 17/20**

<b>Alcance:</b> Comunicación				
<b>Objetivo:</b> Establecer si los canales de comunicación establecidos dentro de la empresa son correctos y oportunos.				
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance de metas y objetivos de la unidad administrativa?	3	0	
2	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación?	3	0	
3	¿Las líneas de comunicación establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	3	0	
4	¿Se han establecido canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba?	3	0	
5	¿Se proporciona información de los aspectos relevantes del control interno en la institución?	3	0	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b><math>\Sigma=15</math></b>	<b><math>\Sigma=0</math></b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>15/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

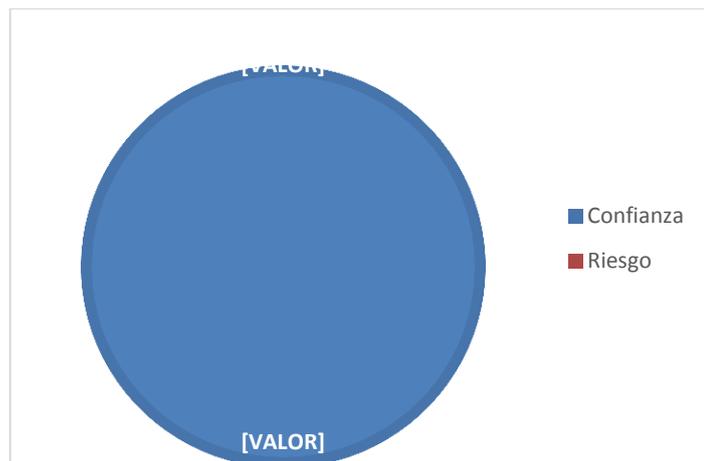
**COMPONENTE:** INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**ALCANCE:** Comunicación

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>15</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>15</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>100%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>0%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
<b>SCI NO CONFIABLE</b>	<b>SCI CONFIABLE</b>	<b>SCI EFECTIVO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 10: Comunicación



Elaborado por: La Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>17/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CCI 19/20**

**4.2.1.5 Supervisión y Monitoreo**

**Objetivo:** Evaluar si los componentes del control interno están presentes y funcionando adecuadamente.

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Existen controles que previenen o detectan ciertos problemas de la empresa?	2	1	
2	¿Se aplican parámetros de medición para el cumplimiento de las ventas?	1	2	
3	¿Se realiza una supervisión al personal en las actividades regulares que desempeña?	3	0	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b><math>\Sigma=6</math></b>	<b><math>\Sigma=3</math></b>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>17/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

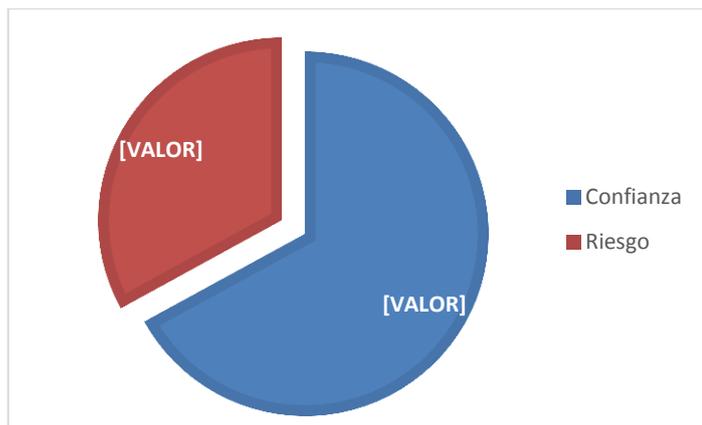
**COMPONENTE:** SUPERVISIÓN Y MONITOREO

**ALCANCE:** Supervisión y Monitoreo

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>6</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>9</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>67%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>33%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 11: Supervisión y Monitoreo



Elaborado por: La Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>17/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CR <sup>1/2</sup>**

**4.2.2 Grado de Confianza y Riesgo**

Tabla 7: Medición de Confianza y Riesgo del Control Interno- COSO I

COMPONENTES	REF/PT	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
<b>Ambiente de Control</b>			
<b>Integridad y Valores Éticos</b>	<b>CCI <sup>2/20</sup></b>	18	3
<b>Administración Estratégica</b>	<b>CCI <sup>4/20</sup></b>	15	5
<b>Sistema Organizativo</b>	<b>CCI <sup>6/20</sup></b>	18	10
<b>Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad</b>	<b>CCI <sup>8/20</sup></b>	15	9
<b>Competencia del personal</b>	<b>CCI <sup>10/20</sup></b>	15	2
<b>Evaluación de Riesgos</b>			
<b>Evaluación de Riesgos</b>	<b>CCI <sup>12/20</sup></b>	21	15
<b>Actividades de Control</b>			
<b>Actividades de Control</b>	<b>CCI <sup>14/20</sup></b>	24	21
<b>Información y Comunicación</b>			
<b>Información</b>	<b>CCI <sup>16/20</sup></b>	18	17
<b>Comunicación</b>	<b>CCI <sup>18/20</sup></b>	9	6
<b>Supervisión y Monitoreo</b>			
<b>Actividades de Monitoreo</b>	<b>CCI <sup>20/20</sup></b>	9	6
<b>TOTAL:</b>		<b>Σ= 162</b>	<b>Σ=94</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CR <sup>1/2</sup>**

**Sistema de Control Interno General – COSO**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT}{PT} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{94}{162} \times 100$$

$$NC = 58\%$$

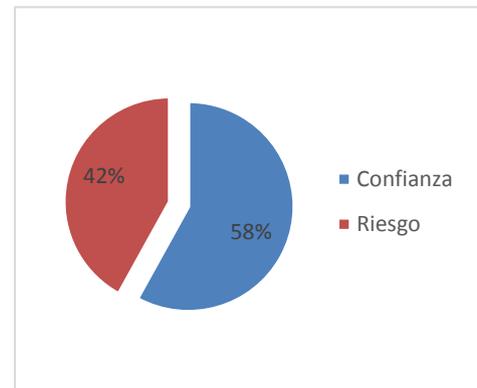
**Nivel de Riesgo**

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

$$NR = 100\% - 58\%$$

$$NR = 42\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		



Análisis: El Sistema de Control Interno General de la Cooperativa de transporte de pasajeros en taxis presenta un 58% de confianza lo que es un nivel **Moderado** y un nivel de Riesgo **Moderado**, representado por un 42% esto debido a que en la Cooperativa no cuenta con un código de ética, no tienen definida la misión y la visión institucional, carecen de un plan estratégico, no cuentan con indicadores de gestión que les permita medir la gestión institucional, no poseen un manual de proceso y clasificación de puestos de trabajo, así como no se realiza las evaluaciones periódicas para para medir la gestión e cada uno de los socios, directivos y empleados de la cooperativa de taxis.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**ICI <sup>1/2</sup>**

**4.2.3 Informe de Control Interno**

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

Ingeniero  
Carlos Edison Quintero Argudo  
**GERENTE GENERAL COOP. DE TAXIS AUCA LIBRE**  
Presente

De mi consideración:

De conformidad con la planificación establecida para realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte en Taxis Auca Libre de la Provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana para el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, se ha procedido a efectuar la evaluación del control interno con cada uno de sus componentes, cuyos resultados obtenidos ponemos a su consideración:

**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “AUCA LIBRE”**

**Mismas que son los siguientes componentes componente:**

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión y monitoreo

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**ICI <sup>2/2</sup>**

- **Carecen de un código de ética CCI <sup>1/20</sup>**

**Conclusión:**

La Cooperativa no cuenta con un código de ética, que permite orientar al personal y directivos a cumplir responsablemente con sus actividades, y deberes de manera responsable, así como sancionar a los infractores que no cumplan con los valores y principios estipulados dentro de la Cooperativa de taxis y demás normas inherentes a la Cooperativa a su vez la institución Incumple las Normas **de Control Interno**, específicamente el **subcomponente 200-01 Integridad y valores éticos**, ya que son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y elementos.

**Recomendación:**

**Al Gerente y Directivos:**

Poner en marcha el proyecto de estructuración de un código de ética, recogiendo todos los principios y valores morales inherentes y aplicables, una vez elaborado poner en conocimiento y disposición de todos los empleados y directivos.

- **Incompetencia del personal en valores e integridad CCI <sup>1/20</sup>**

**Conclusión:**

La Cooperativa no imparte capacitación sobre integridad y valores a los empleados, directivos y socios. La falta de capacitación, ocasiona que las actividades de la Cooperativa no se realicen de manera eficiente y eficaz, a esto se suma que algunos directivos y empleados no cumplen con los requisitos académicos necesarios para ejercer sus funciones, de tal manera incumple **Normas de Control Interno**, específicamente el **subcomponente 200-01 Integridad y valores éticos**, La máxima autoridad y los cooperativa establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**ICI<sup>3/2</sup>**

perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.

**Recomendación:**

**Al Gerente:**

Elaborar un plan y cronograma de capacitación en temas de integridad y valores a los empleados y directivo de la Cooperativa de taxis.

- **La Cooperativa no tiene definida la Misión y la Visión Institucional - CCI<sup>3/20</sup>**

**Conclusión:**

La Cooperativa no cuenta con la misión y visión institucional que sirven como guías fundamentales para el establecimiento de los objetivos de la Cooperativa. Lo cual incumple la **norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica**; que define La Institución implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**ICI<sup>4/2</sup>**

**Recomendación:**

**Al Gerente General**

Diseñar la misión y la visión de la Cooperativa ya que esto sirve como guías fundamentales para el establecimiento de los objetivos Institucionales, de tal manera llegar a cumplir con las metas establecidas por la Cooperativa.

- **La Cooperativa no cuenta con una planificación estratégica que defina los objetivos a alcanzar a corto y largo plazo - CCI<sup>3/20</sup>**

**Conclusión:**

La Cooperativa carece de una planificación estratégica quebrantando a la Obligación del Gerente de ser responsable de la gestión y de su administración integral Diseñar la planificación estratégica como lo indica en el Reglamento a la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Ar. 44 literal 3) Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico del siguiente año.

**Recomendación:**

**Al Gerente General**

Cumplir con su gestión y elaborar una planificación estratégica ya que es un proceso a través del cual la organización define sus objetivos de mediano y largo plazo, identifica metas y objetivos cuantitativos, desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos y localiza recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**ICI<sup>5/2</sup>**

- **La cooperativa no cuenta con indicadores de autoevaluación para medir resultados y su gestión en términos de eficiencia, eficacia y ética. CCI<sup>3/20</sup>**

**Conclusión:**

No existen objetivos que es una guía a seguir para el desarrollo de una institución, al carecer de los indicadores de gestión que es lo primordial ya este método permite evaluar el desempeño del personal, directivo y socios de la cooperativa; de tal manera quebranta la Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica; , pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

**Recomendación:**

**Al Gerente General**

Establecer indicadores de gestión, observando la normativa general de las Cooperativas, con el fin de disponer de parámetros y facilitar en posteriores auditorías la disposición de los mismos. El financiamiento es urgente para la Cooperativa, para poder fortalecer su sistema de control interno, así mismo la propuesta de creación de las diferentes comisiones descritas fortalecerá el control y contribuiría al cumplimiento de los objetivos.

- **La cooperativa no cuenta con un organigrama estructural que muestre claramente las relaciones jerárquico-funcionales. CCI<sup>5/20</sup>**

**Conclusión:**

La Cooperativa al no tener un organigrama estructural y/o líneas de autoridad y responsabilidad incumple el noveno principio de indica Henry Fayol *Cadena escalonada (línea de autoridad)*. Una jerarquía es necesaria para la unidad de la

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**ICI**<sup>6/2</sup>

dirección. Pero la comunicación lateral es también fundamental, mientras que los superiores sepan que está ocurriendo tal comunicación. La cadena escalonada se refiere al número de niveles en la jerarquía desde la autoridad de mayor nivel hasta el más bajo de la organización. No debe ser muy amplia o consistir de demasiados niveles.

**Recomendación:**

**Al Gerente**

Se diseñe el organigrama estructural con su respectivo manual, y en reunión de los Consejos se detalle la importancia de estas herramientas, dando a conocer a cada miembro directivo y empleado, sus líneas de autoridad y responsabilidad y a su vez impartir y exponer a cada uno de los trabajadores de la Cooperativa de taxis Auca Libre.

- **La Cooperativa no dispone de un manual de atribuciones y responsabilidades o manual de funciones o manual de clasificación de puestos de trabajo** CCI<sup>7/20</sup>

**Conclusión:**

La Cooperativa no tiene establecido claramente las políticas y normas para el desarrollo eficaz y eficiente de cada colaborador de la Cooperativa y de cada uno de los departamentos mismas que el personal no se sujetan a una disposición escrita y formalizada para realizar sus actividades cotidianas.

**Recomendaciones:**

**A la Gerencia y asamblea se socios:**

En la conformación de la nueva directiva, se designe la creación de la “*comisión de Educación y talento humano*” integrada por 2 personas, quienes se encargarán de la Establecer las políticas de recursos humanos, así como de las capacitaciones.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**ICI <sup>7/2</sup>**

**Recomendación:**

**Al Gerente:**

Se recomienda al Gerente tome consideración la elaboración de un manual de operaciones o de funciones y que a su vez proporcione a todos los miembros de la Cooperativa para

- **No se evalúa no se supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en función de la evaluación de riesgos - CCI <sup>5/20</sup> CCI <sup>9/20</sup>**

**Conclusión:**

La Cooperativa omite la NCI 100-01 Control Interno, El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**



**Recomendaciones:**

**Al Gerente General**

Evaluar y supervisar de forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en función de la evaluación de riesgos.

Orellana, 28 de abril de 2017

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>28/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**F3 <sup>1/1</sup>**

### 4.3 FASE III: EJECUCIÓN

**Objetivo:** Determinar el grado en que la Administración ayuda a la consecución de los objetivos empresariales y la forma en que lo logra.

**Tabla 8: Programa Fase III: Ejecución**

#	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	¿Aplique cuestionario para verificar el compromiso que tiene el personal y socios con el cumplimiento de objetivos de la cooperativa?	CPC	N.M.R.M.	11/05/2017
2	Aplique Indicadores de Gestión	IG	N.M.R.M.	14/06/2017
3	Elabore la hoja de Hallazgos	HH	N.M.R.M.	05/07/2017

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	N.M.R.M.	11/05/2017
Revisado por:	C.F.V.N.	03/08/2017

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CPC <sup>1/2</sup>**

**4.3.1 Cuestionario Conocimiento General de la Cooperativa**

Tabla 9: Cuestionario Conocimiento General de la Cooperativa

Presonal encuestado: Ing. Carlos Quintero

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿En la Cooperativa se encuentra descrita las funciones a desempeñar?		X	
2	¿Existe un proceso o procedimiento de selección de personal y de socios?		X	
3	¿Se convoca la existencia de un vacante de puesto de trabajo al personal externa de la institución?	X		Internamente Se ha trabajado siempre de esa manera
4	¿Los socios que trabaja actualmente como parte de la cooperativa cumple con los requisitos mínimos para trabajar y ser parte de la cooperativa?	X		
5	¿Existe un registro de control del horario de trabajo de los empleados y socios?	X		
6	¿La cooperativa para medir y evaluar resultados de su gestión en términos de eficiencia, eficacia, y economía cuenta con indicadores?		X	
7	¿Las unidades de la Cooperativa de Taxis Auca Libre son supervisadas y verificadas por los miembros encargas de la institución?		X	
8	¿Las reuniones extraordinarias son de carácter obligatorio para los socios que conforman la cooperativa de taxis?	X		
	<b>TOTAL.Σ</b>	<b>Σ=4</b>	<b>Σ=4</b>	

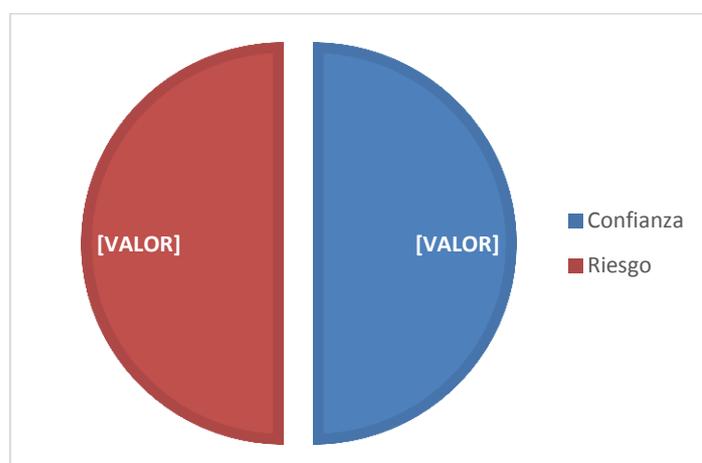
**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CPC 2/2**

<b>CALIFICACIÓN TOTAL (SI):</b>	<b>CT=</b>	<b>4</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL :</b>	<b>PT=</b>	<b>8</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>50%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>50%</b>

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 12: Actividad de control



Elaborado por: La Autora

**Análisis:** Al aplicar el presente cuestionario se determina que las empresas tienen una confianza y riesgo moderada con el 50% debido a que en la Cooperativa no existe indicadores de gestión que determine el cumplimiento del desempeño de actividades y de institución a la consecución de los objetivos de la Cooperativa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>12/04/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

### 4.3.3 Indicadores de Gestión

NOMBRE DEL INDICADOR	<b><u>Vehículos en buen estado</u></b> <b>Total Vehículos</b>
FÓRMULA	$\frac{42}{76} = 0,92 * 100 = 55\%$
COMENTARIO	Debido a la falta de gestión compromiso alguno de los socios no mantienen en perfectas condiciones sus automotores incumpliendo al Reglamento Interno de la Cooperativa al Art. 8 literal j. *

**Fuente:** Archivo de la Cooperativa de Taxis Auca Libre

**Elaborado por:** La Autora

NOMBRE DEL INDICADOR	<b><u>Número de informes de gerente revisado</u></b> <b>Número total de informes presentados x gerente</b>
FÓRMULA	$\frac{5}{5} = 1 * 100 = 100\%$
COMENTARIO	De la totalidad de informes presentados por la gerencia todos han sido revisados y aprobados por los socios debido a la consistencia de su contenido.

**Fuente:** Archivo de la Cooperativa de Taxis Auca Libre

**Elaborado por:** La Autora

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

IG <sup>2/5</sup>

**Indicadores de Gestión**

NOMBRE DEL INDICADOR	$\frac{\text{Número de vehículos nuevos}}{\text{Total vehículos}}$
FÓRMULA	$\frac{16}{76} = 0.89 * 100 = 21\%$
COMENTARIO	<p>De los noventa y seis socios que conforman la Cooperativa, las mismas que 76 socios poseen vehículos para la actividad de la entidad mismo que en un 21% mantienen vehículos EN BUEN ESTADO. Evidenciado y sustentado Anexo 06</p>

**Fuente:** Archivo de la Cooperativa de Taxis Auca Libre

**Elaborado por:** La Autora

NOMBRE DEL INDICADOR	$\frac{\text{Número de camionetas}}{\text{Total vehículos}}$
FÓRMULA	$\frac{21}{76} = 0.16 * 100 = 16\%$
COMENTARIO	<p>En la Cooperativa conservan 21 camionetas para una mejor prestación de servicio a la comunidad Orellanense. Evidenciado y sustentado Anexo 05</p>

**Fuente:** Archivo de la Cooperativa de Taxis Auca Libre

**Elaborado por:** La Autora

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**IG <sup>3/5</sup>**

**Indicadores de Gestión**

NOMBRE DEL INDICADOR	<u>Conductores con menos de 10 puntos</u> Total conductores
FÓRMULA	$\frac{2}{90} = 0.02 * 100 = 2\%$
COMENTARIO	El 98% de los conductores mantienen más de 10 puntos para poder conducir, transitar y/o trabajar sin ningún tipo de inconveniente en la actividad de la Cooperativa que es de transportación de pasajeros en taxis al Cantón y Provincia de tal manera los socios cumplen en lo indicado en el Reglamento de la Cooperativa.

**Fuente:** Archivo de la Cooperativa de Taxis Auca Libre

**Elaborado por:** La Autora

NOMBRE DEL INDICADOR	<u>Socios que se encuentran al día en sus aportaciones</u> Total socios
FÓRMULA	$\frac{82}{96} = 0.80 * 100 = 85\%$
COMENTARIO	De los noventa y seis socios 14 NO se encuentran al día con las aportaciones impuestas por la Cooperativa que representa la misma el 85% y el 15% muestran desinterés al cumplimiento del Art. 7 numeral 13 del Estatuto.

**Fuente:** Archivo de la Cooperativa de Taxis Auca Libre

**Elaborado por:** La Autora

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

IG <sup>4/5</sup>

NOMBRE DEL INDICADOR	$\frac{\text{Obligaciones Tributarias cumplida a tiempo}}{\text{Total Obligaciones Tributarios}}$
FÓRMULA	$\frac{27}{27} = 1 * 100 = 100\%$
COMENTARIO	<p>En cuanto al cumplimiento de la Obligaciones Tributarias tales como las Declaraciones mensuales de impuestos de Iva, Renta, Anexos Transaccionales, los anuales como la presentación de Impuesto a La Renta (Estados Financieros), Rdep., Anexos de Accionista y/o socios, Anticipos a la Renta, misma que su cumplimiento es al 100%. Evidenciado y sustentado en <a href="https://declaraciones.sri.gob.ec">https://declaraciones.sri.gob.ec</a></p>

**Fuente:** Archivo de la Cooperativa de Taxis Auca Libre

**Elaborado por:** La Autora

NOMBRE DEL INDICADOR	$\frac{\text{Obligaciones IESS – MT cumplida a tiempo}}{\text{Total Obligaciones con el IESS y MT}}$
FÓRMULA	$\frac{5}{5} = 1 * 100 = 100\%$
COMENTARIO	<p>La Cooperativa mantiene al día sus Obligaciones con el IESS tales como Aporte Personal y Patronal y el Pago de Fondos de Reserva, no adeuda a la Trabajadora con respectos a sus beneficios sociales controlada por el ministerio de Trabajo. Evidenciado y sustentado archivo de la Cooperativa.</p>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

NOMBRE DEL INDICADOR	<u>Asistencia a la Capacitación de la policía Nacional</u> Total Socios y empleados
FÓRMULA	$\frac{87}{96} = 0.59 * 100 = 90\%$
COMENTARIO	A la capacitación que fue dictada por la policía nacional con <b><i>Tema: Seguridad Vial; Ley de Transito según el COIP</i></b> , 9 socios no asistieron que representa el 10% no asistieron a la misma, en el cual incumple al Art. 7 numeral 3 del Estatuto de la Cooperativa. *

**Fuente:** Archivo de la Cooperativa de Taxis Auca Libre

**Elaborado por:** La Autora

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	<b>N.M.R.M.</b>	<b>14/06/2017</b>
Revisado por:	<b>C.F.V.N.</b>	<b>03/08/2017</b>

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**HH 1/5**

**4.3.4 Hoja de Hallazgos**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
<b>CCI 3/20</b>	La Cooperativa de Taxis no tiene definida la Misión y la Visión Institucional	La Cooperativa no cuenta con la misión y visión institucional Lo cual incumple la <b>norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica;</b> que define La Institución implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.	El desinterés de los administradores y/o Gerente no han diseñado la Misión y la Visión institucional	Personal y socios no encaminada hacia el bienestar y desarrollo de la Cooperativa
<b>CONCLUSIÓN</b>			<b>RECOMENDACIÓN</b>	
En la Cooperativa de Taxis Auca Libre el Gerente no se ha trazado la Misión y la Visión institucional			<b>Al Gerente General</b> Diseñar la misión y la visión de la Cooperativa ya que esto sirve como guías fundamentales para el establecimiento de los objetivos Institucional, de tal manera llegar a cumplir con las metas establecidas por la Cooperativa.	

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**HH** <sup>2/5</sup>

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
<b>CCI</b> <sup>3/12</sup>	La Cooperativa no cuenta con una planificación estratégica que defina los objetivos a alcanzar a corto y largo plazo	La Cooperativa carece de una planificación estratégica quebrantando el Reglamento a la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Ar. 44 literal 3) Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico del siguiente año.	Falta de recursos para contratar un profesional que diseñe la planificación estratégica.	La Cooperativa no estará sujeta a los estrictos métodos de cumplimiento de objetivos, misma que se limitará al desarrollo y crecimiento institucional.
<b>CONCLUSIÓN</b>			<b>RECOMENDACIÓN</b>	
La Cooperativa carece de una planificación estratégica quebrantando a la Obligación del Gerente de ser responsable de la gestión y de su administración integral Diseñar la planificación estratégica como lo indica en el Reglamento a la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Ar. 44 literal 3.			<b>Al Gerente General</b> Cumplir con su gestión y elaborar una planificación estratégica ya que es un proceso a través del cual la organización define sus objetivos de mediano y largo plazo, identifica metas y objetivos cuantitativos, desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos y localiza recursos para llevar a cabo dichas estrategias.	

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**HH 3/5**

**Hoja de Hallazgos**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
<b>CCI 3/12</b>	La cooperativa no cuenta con indicadores de autoevaluación para medir resultados y su gestión en términos de eficiencia, eficacia y ética.	La Cooperativa quebranta la Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica; pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.	Inexperiencia en el desarrollo y aplicación de indicadores de medición de resultados.	Incumplimiento de los objetivos como también el uso inoportuno de los recursos.
<b>CONCLUSIÓN</b>			<b>RECOMENDACIÓN</b>	
No existen objetivos que es una guía a seguir para el desarrollo de la cooperativa, carece de indicadores de gestión que es lo que permita evaluar el desempeño del personal directivo y operativo de la cooperativa lo que quebranta la Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica.			<b>Al Gerente General</b> Establecer indicadores de gestión, observando la normativa general de las Cooperativas, con el fin de disponer de parámetros y facilitar en posteriores auditorías la disposición de los mismos. El financiamiento es urgente para la Cooperativa, para poder fortalecer su sistema de control interno, así mismo la propuesta de creación de las diferentes comisiones descritas fortalecerá el control y contribuiría al cumplimiento de los objetivos.	

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**HH** <sup>4/5</sup>

**Hoja de Hallazgos**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
<b>CCI</b> <sup>7/12</sup>	La cooperativa no cuenta con un organigrama estructural que muestre claramente las relaciones jerárquico-funcionales	La Cooperativa al no tener un organigrama estructural y/o líneas de autoridad y responsabilidad incumple el noveno principio de indica Henry Fayol <i>Cadena escalonada (línea de autoridad)</i> . Una jerarquía es necesaria para la unidad de la dirección. Pero la comunicación lateral es también fundamental.	Falta de aplicación y cumplimiento a las normas está establecida en la Cooperativa.	No conoce la importancia de los organigramas, ocasionando así la deficiencia en las líneas de comunicación, responsabilidad y autoridad entre el personal directivo y operativo.
<b>CONCLUSIÓN</b>			<b>RECOMENDACIÓN</b>	
Podemos mencionar que existe un orgánico funcional debidamente aprobado pero carecen de un organigrama estructural que establezca un marco referencial y procedimental con respecto a todas las competencias funcionales y organizacionales			<p><b>Al Gerente General</b></p> <p>Se diseñe el organigrama estructural con su respectivo manual, y en reunión de los Consejos se detalle la importancia de estas herramientas, dando a conocer a cada miembro directivo y empleado, sus líneas de autoridad y responsabilidad y a su vez impartir y exponer a cada uno de los trabajadores de la Cooperativa.</p>	

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**HH** <sup>5/5</sup>

**Hoja de Hallazgos**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
<b>IG</b> <sup>4/5</sup>  <b>IG</b> <sup>5/5</sup>	<p>Los socios de la Cooperativa no cumplen con la asistencia a las capacitaciones.</p>	<p>Los socios que deberán asistir a la capacitación organizada por la Cooperativa como lo indica al Art. 7 numeral 3) Asistir a los cursos de educación y capacitación Cooperativista previstos.</p>	<p>Falta de compromiso de los socios de la Cooperativa de Taxis Auca Libre</p>	<p>No conoce la importancia de los temas relevantes al cuidado e importancia de los socios y clientes de la comunidad Orellanense.</p>
<b>CONCLUSIÓN</b>			<b>RECOMENDACIÓN</b>	
<p>Todos los socios deben obligatoriamente asistir a todo tipo de capacitación para una mejor calidad de servicios que presta la Cooperativa.</p>			<p><b>Al Gerente General</b> Se reforme las multas sea económica o con sanciones con la prohibición a realizar sus actividades, la inasistencia a las capacitación a los socios de la Cooperativa debe ser obligatoria e importante para el bienestar y desarrollo de la Cooperativa.</p>	

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**F4 <sup>1/1</sup>**

**4.4 FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

Tabla 10: Programa Comunicación de Resultados

#	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Redacte la convocatoria para la lectura del informe	CLI	N.M.R.M.	18/07/2017
2	Elabore y entregue el Informe Final de Auditoría	IF	N.M.R.M.	25/07/2017
3	Acta de Conferencia Final	AC	N.M.R.M.	28/07/2017

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**CLI<sup>1/1</sup>**

**4.4.1 Carta de Convocatoria**

Fco. De Orellana, 18 de julio del 2017

Ingeniero  
Carlos Quintero Angulo  
**GERENTE GENERAL COOP TAXIS AUCA LIBRE**

Por medio de la presente, convoco a usted y a todo el personal de la entidad a la conferencia final de comunicación de resultados del informe de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Taxis Auca Libre, Cantón Francisco de Orellana del periodo 2016. Esta diligencia se llevará a cabo el día 25 de julio del 2017, a las 9:30 am en la sala de sesiones de la Cooperativa.

Por la atención que se digne dar a la presente reiteramos desde ya nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente,

---

Nancy Mariela Rodríguez Monar  
AUTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

#### **4.4.2 Informe Final**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **1.- Motivo de la Auditoría**

Realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Taxis Auca Libre, Cantón Francisco de Orellana; a través de su Máxima Autoridad al Ing. Carlos Quintero Angulo de la Cooperativa procediendo a firmar conjuntamente con los Auditora el respectivo contrato de trabajo, a fin de realizar la Auditoría de Gestión para el período económico 2016.

#### **2. Objetivos de la Auditoría**

##### **2.1. Objetivo General**

Realizar una Auditoría a la Cooperativa de Taxis Auca Libre, Cantón Francisco de Orellana Provincia de Orellana, periodo 2016, de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, basada en la evaluación del Sistema de Control Interno, que determine la salvaguarda de los recursos y bienes que integran el patrimonio institucional, de gestión, que mida el cumplimiento de planes y acciones administrativas, financieras y operativas

##### **2.2. Objetivos Específicos**

- a) Evaluar la estructura del control interno y emitir sugerencias y recomendaciones a través del Informe del Control Interno.
- b) Comprobar el nivel de desempeño del personal a través de indicadores, para determinar la magnitud en que se están cumpliendo los objetivos de la entidad.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**IF 2/1**

**INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

- c) Proveer las deficiencias halladas en el proceso de la realización de la Auditoría indicado sus respectivos Conclusiones y Recomendaciones.

**3. Alcance de la Auditoría**

La Auditoría de Gestión cubre el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2016:

El período a examinar comprende la gestión del Ing. Carlos Quintero Angulo, quien hasta la presente fecha mantiene su cargo.

**Informe Confidencial de Control Interno**

**Al Ing. Carlos Quintero Angulo**

De nuestras consideraciones:

Concluida la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa Auca Libre, Cantón Francisco de Orellana Provincia de Orellana, periodo 2016, y en nuestra calidad de Auditores Externos, en concordancia con la Norma Internacional de Auditoría 265 sobre Comunicación de las deficiencias en el Control Interno a los responsables de la Cooperativa; en el presente informe se pone a vuestra disposición los resultados obtenidos durante el examen.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**IF 3/1**

El estudio y evaluación del sistema de control interno, correspondiente al año 2016; que se adjunta en el presente Informe Confidencial del Auditor Independiente, tiene como objetivo mejorar la administración y resguardo de los activos de la Cooperativa, para ello se plasman los comentarios, conclusiones y recomendaciones, respecto de los resultados de la Auditoría practicada la entidad antes mencionada, qué se aplicó en la extensión que se consideró necesaria para evaluarlo como lo requieren las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA).

El objetivo del sistema de control interno, es proporcionar una seguridad razonable de que los activos están salvaguardados contra pérdidas por uso o disposición no autorizados y, que las transacciones han sido efectuadas de acuerdo con el marco legal pertinente.

En vista de las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno contable, es posible que existan errores e irregularidades no detectados. Igualmente, la proyección de cualquier evaluación del sistema hacia períodos futuros está sujeta al riesgo de que los procedimientos se tornen inadecuados por cambios en las condiciones o que el grado de cumplimiento de los mismos se deteriore.

El estudio y evaluación, realizados con el exclusivo propósito descrito en el párrafo segundo, no necesariamente tienen que haber revelado todas las debilidades significativas en el sistema de control interno que se pudo evaluar a través de una Auditoría de Gestión.

### **Resultados del Periodo 2016**

A continuación, se detallan las observaciones al control interno determinadas por la Auditoría de Gestión en el período correspondiente al año 2016.

**Cooperativa de Transporte  
de pasajeros en Taxis “Auca Libre”  
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**AC <sup>1/1</sup>**

**4.4.3 Acta Conferencial**

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS  
DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES  
DE PASAJEROS EN TAXIS AUCA LIBRE, CANTÓN FRANCISCO DE  
ORELLANA PROVINCIA DE ORELLANA, PERIODO 2016.**

En cumplimiento a lo dispuesto a la convocatoria para la lectura de informe final del día 25 de julio del 2017, a partir de las 9:30 am. En las instalaciones de la Cooperativa, se constituyen las partes interesadas, con la finalidad de participar los resultados contenidos en el informe de la Auditoría de Gestión a los procedimientos realizados en las áreas Administrativas, de Personal operativo y socios para el período 2016. La presente auditoría se realizó de conformidad a la orden de trabajo emitida por la Srta. Nancy Rodríguez

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes se procedió a la lectura de comunicación de resultados, diligencia en la cual se dieron a conocer los resultados obtenidos, a través de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Para constancia de lo actuado se suscribe la presente acta, en original y copia.

Para constancia de lo expuesto firman:

<b>Nombres y Cargo</b>	<b>Firma</b>
Ing. Carlos Quintero GERENTE	
Sr. PRESIDENTE	
Sra. SECRETARIA	

## CONCLUSIONES

La aplicación de un enfoque de evaluación de Gestiones permite asesorar a la Cooperativa en aspectos como desarrollo, evaluación e implementación de modelos administrativos, operacionales, de control estratégico, que contribuye a mejorar la utilización de los recursos. La Auditoría de Gestión es amplia, y abarca áreas financieras, administrativas, legales, de seguridad y de riesgos; provocando un aumento en las expectativas de la gerencia y/o administrativa, acerca de los resultados que se puede obtener del trabajo desarrollado. La Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Taxis Auca Libre, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016, con la finalidad de mejorar el desempeño institucional nos permitió obtener conclusiones en base a datos y experiencias dentro de la empresa; lo cual permitirá a la Cooperativa determinar sus falencias y aplicar mecanismos o medidas correctivas a través de las siguientes conclusiones:

1. Se evaluó el sistema de control interno, a través del cual se pudo determinar que la Cooperativa de Taxis Auca Libre, cuenta con un sistema de control interno moderado; presenta falencias moderadas - bajas que pueden ser erradicadas tras la aplicación de las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría, misma que representa en un porcentaje moderado de confianza y de riesgo. Debido a que existe debilidades tales como: no imparten sobre el contenido del código de ética, no existe un manual de capacitación, y control sobre los recursos de la Cooperativa.

2. En cuanto al desempeño institucional de la Cooperativa Auca Libre, se verificó que cuenta con procesos limitados en lo referente a la administración de personal y carece de manuales de funciones y procedimientos que describan las actividades a desarrollar en la empresa, dificultando de esta forma la consecución de metas y objetivos.

3. En lo que se refiere al cumplimiento de leyes y regulaciones de la Cooperativa de Taxis Auca Libre, acata las disposiciones y leyes vigentes establecidas por la Superintendencia de Compañías, Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás organismos de control, respecto a la normativa interna, políticas, y códigos son cumplidos también en el desarrollo de las actividades.

## **RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones antes mencionadas, se proponen las siguientes recomendaciones como posibles medidas correctivas o fortalecedoras de las actividades cotidianas de la Cooperativa de Taxis Auca Libre:

- 1.** Aplicar las recomendaciones realizadas por los Auditores en el Informe Confidencial de Auditoría para mejorar a las deficiencias detectadas en el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Taxis.
- 2.** Se recomienda la implementación de las mejoras en los procesos administrativos del talento humano de la empresa, así como la elaboración de los manuales de funciones y procedimientos, para el mejor desempeño de las actividades de la Cooperativa de Taxis Auca Libre.
- 3.** Cumplir con las disposiciones descritas en la LORTI y del Ministerio de Trabajo mediante la realización de un Reglamento Interno de La Cooperativa de manera que no estén expuesto a ningún tipo de sanción ya sea administrativa o económica que afecte a las actividades normales de la Cooperativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Cultural S.A.
- Andrade, P. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*, Quito. *Contraloría General del Estado*
- Araujo, P. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Editorial de Economista.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Bacon, C. (1996). *Manual de Auditoría Interna. 2ª ed.* México: Editorial Limusa.
- Banda, R. (2010). *Auditoría para el Sector Público y Empresas Privadas*. Loja.: Abya Yala
- Blanco, Y. (2004). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Blanco Luna, Y. (2012 ). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bodie, Z. (1999). *Finanzas*, Boston: Pearson Educación.
- Bonilla, M. (2009). *Procesos de Auditoría con enfoque integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cardozo, H. (2011). *Cooperativas de trabajo asociado*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, G. (2012). *Auditoría y Control interno*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación Estratégica*. México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Proceso Administrativo*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Contraloría General de Estado., (2011). *Metodología de la Auditoría de Gestión*. Quito: CGE
- Contraloría General de Estado. (2009). *Manual de Auditoría*. Quito, Ecuador: CGE
- Contraloría General del Estado. (2011). *ACUERDO 047, Metodología de la Auditoría de Gestión*. Quito: CGE
- Cook, J., & Winkle, G. (1999). *Auditoría*. México: McGraw - Hill Interamericana S.A.
- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- De la Peña, A. (2009). *Auditoría un enfoque práctico*. España: Paraninfo
- Estupiñán, G. (2006). *Control Interno y Fraudes con base a los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

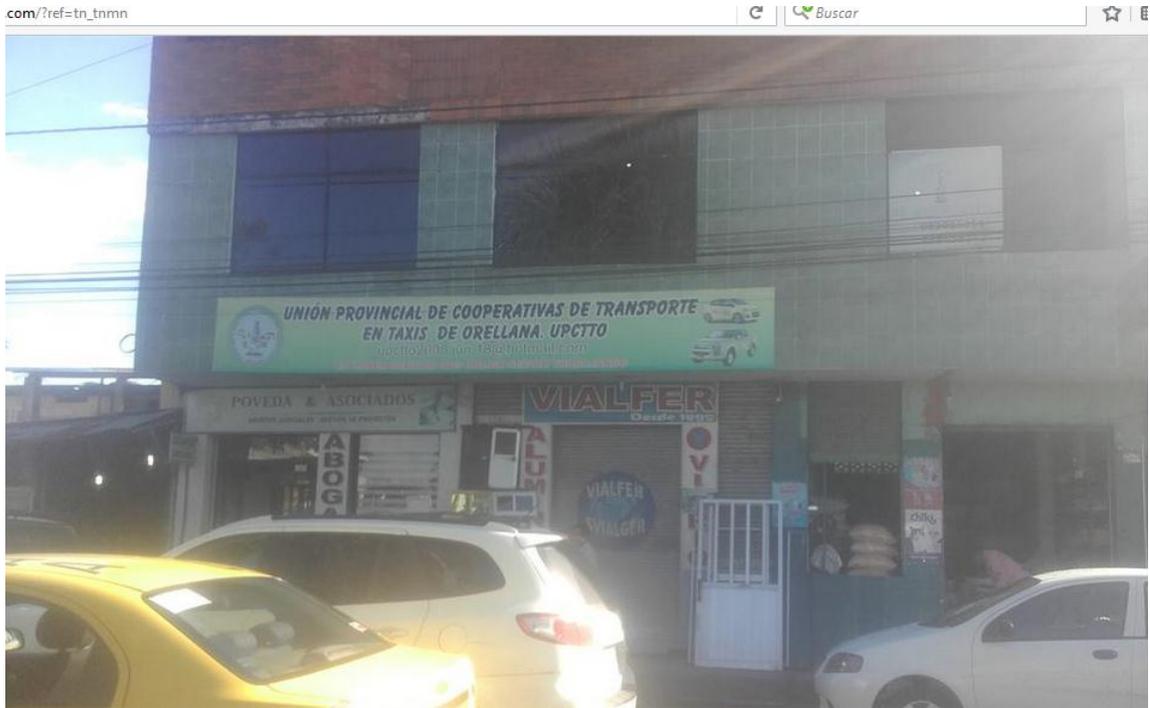
- Estupiñán, G. R. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I Y II*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fernandez, E. (2005). *El proceso de Auditoria Hallazgos de Auditoria*. Chile: SOEDUC.
- Fonseca, L. (2009 ). *El Dictámen de Auditoría*. Lima Perú: Icco
- Franklin, B. (2011). *Guía para la Elaboración de Indicadores*. México: McGraw-Hill.
- Franklin, B. (2013). *Auditoría Administrativa, Evaluación y diagnóstico empresaria, 3ª ed.* México: Pearson Educación.
- Graid-Cooper, M. (1994). *Auditoría de Gestión*. Madrid. Abya Ayala.
- Maldonado, K. (2001 ). *Auditoría de Gestión* (2a. ed.). Quito: Luz de América.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Producciones Digitales Abya - yala.
- Mantilla, A. (2004). *Control Interno de los Nuevos Instrumentos Financieros*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, A. (2009). *Auditoría de Control Interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno COSO*. 4ª ed, Colombia: Ediciones Ecoe.
- Nación. (2009). *Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión de Empresas y Sociedades de Estado.*: Argentina: A.G.N.
- Oceano. (2001). *Enciclopedia Práctica de la Pequeña y Mediana Empresa*. Barcelona: Océano.
- Océano. (1999). *Enciclopedia de la Auditoría*. Madrid: Océano.
- De la Peña, A. (2009). *Auditoría un Enfoque Práctico* . Madrid: Clara M. de la Fuente Rojo.
- Wehrich, M. & Koontz , H. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. México: McGraw-Hill.
- Whittington, Pany, R. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGraw Hill.
- Abella, R. (4 de Abril de 2006). *COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio*.  
Obtenido de <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>
- CEDPA. (2011). *Planificación Estratégica: Un Enfoque de indagación*. Obtenido de [www.cedpa.org/publications/pdf/stratplan\\_spanish\\_all.pdf](http://www.cedpa.org/publications/pdf/stratplan_spanish_all.pdf)

Villacis, V. (21 de mayo de 2010). “*Aplicación de una Auditoría Administrativa en la radio Latacunga de la Provincia de Cotopaxi del período, 01 de enero al 31 de Diciembre del 2008*”. *Repositorio Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/104/1/T-UTC-0032.pdf>

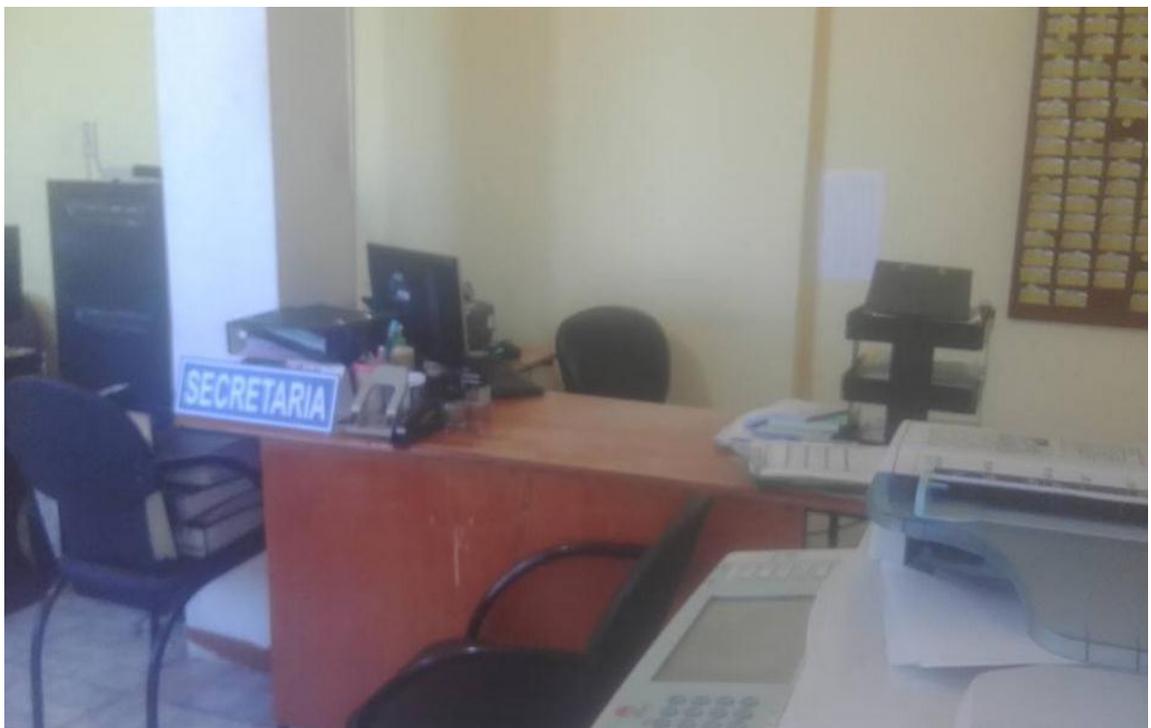
Zuñiga, L. M. (Octubre de 2012). *Control Gerencial*. Recuperado el 11 de Abril de 2017, de <http://luismanuelzuniga.blogspot.com/2012/09/control-gerencial.html>

# ANEXOS

## Anexo 1: Infraestructura

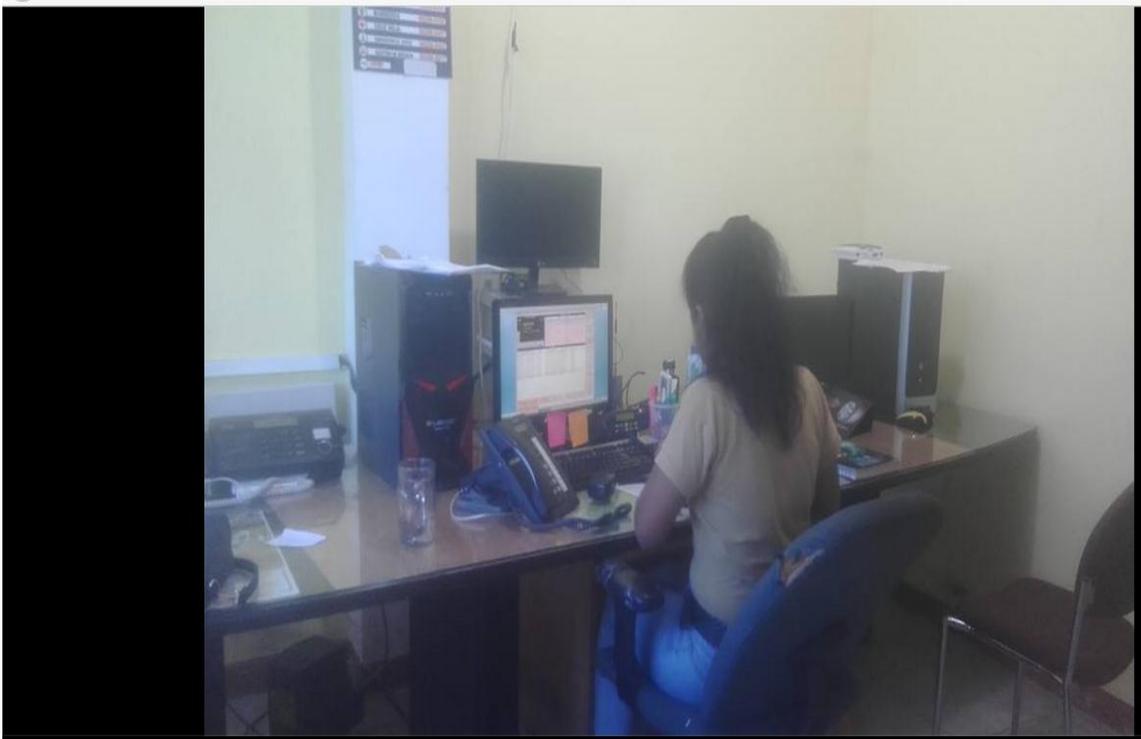


## Anexo 2: Oficinas presidente





**Anexo 3: Operadora**



## Anexo 4: Listado de socios

	
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS</b> <b>"AUCA LIBRE"</b> Acuerdo Ministerial No. 01844 del 18 de Septiembre de 1989 COCA - ORELLANA - ECUADOR	
LISTADO DE SOCIOS CON FECHA DE INGRESO	
MENA TANDAZO SEGUNDO NEPTALI	1500348386
RUALES MONCAYO VICENTE LIDERMAN	0801733866
INTRIAGO LOOR RAMON ALEXANDER	1500673775
MEDRANDA CEDEÑO FELIX MANUEL	1302280381
CAMPOVERDE MONTALVAN EDUARDO WELINTON	2200058788
TANDAZO JIMA FRANKLIN RIGOBERTO	2100300744
QUINTERO CUPACAN JAVIER FERNANDO	0401137021
CHANALUISA CHILIQUINGA JOSE LEONIDAS	0500543152
ROSILLO CUENCA JUAN MONTELICIO	1500552037
QUINTERO ANGULO CARLOS EDINSON	0800883761
ARROBO JIMENEZ JOSE GUILMO	1500553860
SANCHEZ GUERRERO MILTON RODRIGO	1805017157
LUIS ALFREDO TIMBELA TIRADO	1803915139
MAZON OLIVO FRANCISCO VICENTE	0602590747
GUZMAN OLEAS LUIS ENRIQUE	2200047179
ELIZALDE PRADO LUIS ANTONIO	1102059738
CALDERON TAMAY ORLANDO LEONARDO	180332872-1
GILBERT AMADOR CAMPOVERDE MONTALVAN	2100144811
PEÑAFIEL CRUZ ORLANDO ISRAEL	1500643620
HERRERA JIMENEZ EDWIN ALONSO	2200034821
MACAS HIDALGO JUAN BERNARDO	0603317157
RUALES MONCAYO LUIS RODRIGO	1001475084
YAGUANA BRAVO SIMON BOLIVAR	1102153515
REYES AREVALO SEGUNDO FRANCISCO	1705916771
EDINSON LEONARDO QUEVEDO RIOFRIO	1104620222
LIVICOTA UREÑA JOSE	0701113144
MYRIAN DOLORES CALVA RECUENCO	1707949895
NUÑEZ GUAMBO PATRICIO FERNANDO	1722877519
MANZANO PEREZ VICENTE RUVEN	1803389400
HERRERA VIVANCO JOSE ELEUTERIO	1706166186
MANTILLA COOH JOFFE EFRAIN	1500655665
ORELANA CRIOLLO MARCO MARCELO	1500375397
DANNY BALLADARES CHERRES	2100799077
GARCIA CUENCA TANCREDO ALIPIO	2100168950
SANCHEZ MORETA RODRIGO NEPTALI	1804378659
CANDO YAMBAY ALFREDO	2100046255
BEDOYA BRAVO CLEMENTE BENITO	1714370457
AREQUIPA GUANOLUISA WILSON FERNANDO	0502764897
MANCHAY ROBERT VICENTE	1500556491



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS  
"AUCA LIBRE"**

Acuerdo Ministerial No. 01844 del 18 de Septiembre de 1989  
COCA - ORELLANA - ECUADOR

LISTADO DE SOCIOS CON FECHA DE INGRESO

SUPLIGUICHA CARCHI ELOY ALFREDO	1500396195
VELGICA DIGNA CASTILLO GONZAGA	1712911427
AREVALO SANCHEZ LIVIO ONOFRE	1803610367
VILLACRESES CARRION WENDY PAOLA	0917632689
MONGON CHUCAY LUIS ESTUARDO	1706656665
RAMIREZ MARCILLO RAMON WILFRIDO	1306695857
BARRAGAN GAIBOR MANUEL MESIAS	2100115472
FLORES BUITRON EUGENIO FERNANDO	1713603700
ZAMBRANO MONTES EBER BACILIO	1500532146
BRIONES BUSTAMANTE PEDRO ULISES	1201387972
WILMER FERNANDO LOZANO CABRERA	1600485716
RICARDO RODRIGUEZ MAGE	1754978953
AMAN COLLAGUAZO WILSON RIGOBERTO	1600350472
CARLOS PORFIRIO DE LA TORRE CARTAGENA	1002264537
HERRERA PROAÑO CARLOS GUILLERMO	1711947349
GONZAGA JIMENEZ JOSE ALCIDES	2100542907
HERRERA JIMENEZ JAIME MAURICIO	1500787708
JIMENEZ SANCHEZ DARWIN POMPEYO	1803310935
EDUARDO PABLO JARAMILLO GONZALEZ	2100110955
MOLINA CORNEJO CARLOS ELIAS	2200068050
GUEVARA COLLAGUAZO ANGEL OSWALDO	1600443780

## Anexo 5: Permiso de operación

 **Agencia Nacional de Tránsito**

Agencia Nacional de Tránsito

ESPECIE VALORADA N° 56103  
\$. 27,00

RESOLUCION No. 004 -Q-RPO-022-2012-UAORE

**RENOVACION DEL PERMISO DE OPERACIÓN**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE ORELLANA**

**CONSIDERANDO:**

Que: La Cooperativa de Transporte en Taxis en camionetas doble cabina y/o automóviles tipo sedan "AUCA LIBRE", que opera bajo la modalidad de PASAJEROS y tipo de Transporte TAXIS, cuya razón social es **COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS EN CAMIONETAS DOBLE CABINA Y/O AUTOMOVILES TIPO SEDAN "AUCA LIBRE"**, domiciliada en la ciudad de Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, obtuvo su Personería Jurídica, mediante Acuerdo Ministerial No. 00017 del 26 de abril del 2007, expedido por el Ministerio de Bienestar Social.

Que: A la Cooperativa de Transporte en Taxis en camionetas doble cabina y/o automóviles tipo sedan "AUCA LIBRE", se le concedió el permiso de Operación con Resolución No. 003-RPO-022-2007-CPTTO de 24 de agosto del 2007, el mismo que se encuentra caducado, habiendo solicitado su renovación a este Organismo por ser de su competencia.

Que: Gestión Técnica, mediante Informe No. 016-RO-GT-RPO-022-2012-UAORE, de fecha 05 de octubre de 2012, emite informe favorable para la Renovación del Permiso de Operación de la Operadora antes citada.

Que: La Disposición Transitoria Séptima prevé: "La Comisión Nacional hasta el 31 de diciembre del 2011, establecerá el plan nacional de rutas y frecuencias, en el que se incluirá el programa de implementación de contratos de operación que deberán efectuarse, en acción conjunta con los sectores inmersos en la actividad del transporte público. Los permisos de operación de transporte público que caduquen durante este periodo, podrán ser prorrogados hasta la expedición del correspondiente plan, siempre que cumpla con el cuadro de vida útil y las revisiones vehiculares establecidas en la Ley y sus reglamentos

De conformidad a las atribuciones otorgadas por el Director Ejecutivo de la ANT, mediante Resolución N° 056-DIR-2012-ANT de fecha 26 de septiembre del 2012, el señor Responsable de la Unidad Administrativa Provincial de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Orellana, emite la presente resolución:

**RESUELVE:**

1. Renovar el Permiso de Operación a favor de la Cooperativa de Transporte en Taxis en camionetas doble cabina y/o automóviles tipo sedan "AUCA LIBRE", que opera bajo la modalidad de transporte comercial de TAXIS, cuya razón social es **COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS EN CAMIONETAS DOBLE CABINA Y/O AUTOMOVILES TIPO SEDAN "AUCA LIBRE"**, domiciliada en el Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, en atención al Art. 73 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la operadora se obliga a canjear este documento una vez que se implemente el respectivo Contrato de Operación conforme a los Reglamentos, caso contrario, si la Operadora no cumple con este requerimiento, luego de que se le notifique oficialmente, este permiso quedará sin ningún efecto ni valor y no podrá prestar el servicio de Transporte, la vigencia del presente documento está contemplada en el Art. 70 del Reglamento Aplicativo a Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Como lugar de estacionamiento en la calle 9 de Octubre y Luis Uquillas.
2. La prórroga del Permiso de Operación beneficia a la Organización de transporte y a los vehículos debidamente calificados que se listan a continuación:  
Vehículos de la Organización:

---

Edificio No 47-13, calle Jorge Rodríguez y Loja -Telefax: 062-880-298  
<http://www.ant.gob.ec>

**Anexo 6: Vehículos**

