



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”, DEL CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTOR:**

**SELENA ALEXANDRA CUENCA REINO**

Riobamba – Ecuador

2022



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”, DEL CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTORA: SELENA ALEXANDRA CUENCA REINO**

**DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA**

Riobamba – Ecuador

2022

**©2022, Selena Alexandra Cuenca Reino**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

Yo, Selena Alexandra Cuenca Reino, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 8 de febrero del 2022



**Selena Alexandra Cuenca Reino**

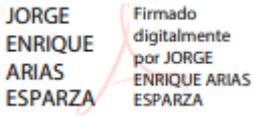
**C.C: 060515629-8**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; Tipo: Proyecto de Investigación: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”, DEL CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**, realizado por la señorita: **SELENA ALEXANDRA CUENCA REINO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. María Auxiliadora Falconi Tello <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 MARI AUXILIADORA FALCONI TELLO	2022 – 02 – 08
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	 JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA	2022 – 02 – 08
Ing. Javier Lenín Gaibor <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	 Javier Lenín Gaibor	2022 – 02 – 08

## **DEDICATORIA**

Todo este esfuerzo le dedico a Dios por guiarme por el buen camino y a todas sus bendiciones recibidas a lo largo de mi vida.

A mi madre María Hilda Reino Chacha mi orgullo y ejemplo a seguir, quien, con sus consejos, cariño, paciencia no me dejaron caer y gracias a ello he podido cumplir mi meta. Por ser una mujer maravillosa y luchadora que ha sabido salir adelante, la admiro y la quiero mucho que Dios le cuide siempre.

A mis hermanas, Marcia y Daniela agradecerlas por todo el apoyo que me han brindado, los consejos, resultado de eso he podido lograr cumplir mis sueños a pesar de todos los obstáculos que se me aparecieron en el camino, las quiero mucho y gracias por no dejarme caer.

A mi toda mi familia que de alguna manera me ayudaron, me motivaron con sus consejos, afectos de cariño, actos que me hicieron seguir adelante y no rendirme.

A mi hija Liseth Tenemasa, quien ha sido mi mayor motivación de superación para nunca quedarme atrás y cumplir con mis estudios y poder llegar a ser un ejemplo y sustento para ella. Gracias por haber llegado a mi vida.

Selena

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento profundo se dirige primeramente a Dios, quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el camino correcto y ha permitido que logre mis metas y formarme como profesional.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por darme la oportunidad de formarnos en las aulas como profesionales con valores éticos y morales aptas para el mundo laboral.

A los docentes quienes han sabido compartir los conocimientos, experiencias en el campo profesional, cuyo objetivo fue formarnos como personas y buenos profesionales.

A mis amigas quienes me han brindado un apoyo incondicional para lograr cumplir la meta propuesta.

A mi madre y mis hermanas quienes han estado incondicionalmente apoyándome económicamente y moralmente en todo este tiempo, guiándome para ser una mejor persona, y ayudando a cumplir mi meta.

Agradezco de igual manera a todos mis familiares quienes siempre han estado al pendiente de mi porvenir y mi bienestar.

De la misma manera expreso mis sinceros agradecimientos al Ing. Jorge Enrique Arias Esparza y al Ing. Javier Lenin Gaibor tutores de este trabajo de titulación, aportando con sus conocimientos y experiencias, así como también a los demás docentes que a lo largo de mi vida universitaria han enriquecido mis conocimientos.

Selena

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1

## CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>9</b>
1.1. Marco teórico .....	9
1.1.1. Auditoría .....	9
1.1.1.1. Evolución de la auditoría .....	9
1.1.1.2. Concepto de auditoría .....	10
1.1.1.3. Objetivo de la auditoría.....	10
1.1.1.4. Tipos de auditoría .....	11
1.1.2. Auditoría de gestión .....	13
1.1.2.1. Objetivos de la auditoría de gestión .....	14
1.1.2.2. Diferencias entre la auditoría financiera y la auditoría de gestión .....	14
1.1.2.3. Componentes de la auditoría de gestión.....	16
1.1.2.4. Fases de la auditoría de gestión .....	18
1.1.2.5. Programa de auditoría .....	19
1.1.2.6. Papeles de trabajo.....	20
1.1.2.7. Riesgos de auditoría .....	20
1.1.2.8. Marcas de auditoría .....	21
1.1.2.9. Técnicas de auditoría .....	22
1.1.2.10. Pruebas de auditoría .....	24

1.1.2.11.	<i>Evidencia de auditoría</i> .....	25
1.1.2.12.	<i>Hallazgos de auditoría</i> .....	25
1.1.2.13.	<i>Informes de auditoría</i> .....	26
1.1.3.	<i>Normas de auditoría generalmente aceptadas</i> .....	27
1.1.4.	<i>Indicadores de gestión</i> .....	29
1.1.5.	<i>Control interno</i> .....	31
1.1.5.1.	<i>Componentes del control interno</i> .....	32
1.1.5.2.	<i>Métodos para evaluar el control interno</i> .....	33
1.2.	<b>Marco Conceptual</b> .....	34
1.3.	<b>Idea a defender</b> .....	37

## CAPÍTULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>38</b>
2.1.	<b>Enfoque de investigación</b> .....	38
2.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i> .....	38
2.1.2.	<i>Enfoque cuantitativo</i> .....	38
2.2.	<b>Nivel de investigación</b> .....	38
2.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i> .....	38
2.3.	<b>Diseño de la investigación</b> .....	39
2.3.1.	<i>Investigación no experimental</i> .....	39
2.3.2.	<i>Investigación exploratoria</i> .....	39
2.3.3.	<i>Investigación de campo</i> .....	39
2.4.	<b>Población y muestra</b> .....	40
2.4.1.	<i>Población</i> .....	40
2.4.2.	<i>Muestra</i> .....	40
2.5.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	41
2.5.1.	<i>Métodos</i> .....	41
2.5.1.1.	<i>Método deductivo</i> .....	41
2.5.1.2.	<i>Método inductivo</i> .....	41

<b>2.5.2.</b>	<b><i>Técnicas de investigación</i></b> .....	41
<b>2.5.2.1.</b>	<b><i>Entrevista</i></b> .....	41
<b>2.5.2.2.</b>	<b><i>Observación</i></b> .....	42
<b>2.5.2.3.</b>	<b><i>Encuesta</i></b> .....	42

### **CAPÍTULO III**

<b>3.</b>	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>43</b>
<b>3.1.</b>	<b>Análisis e interpretación de resultados</b> .....	43
<b>3.1.1.</b>	<b><i>Análisis de resultados</i></b> .....	43
<b>3.2.</b>	<b>Verificación de la idea a defender</b> .....	58
<b>3.3.</b>	<b>Título de la propuesta</b> .....	59
<b>3.3.1.</b>	<b><i>Archivo permanente</i></b> .....	59
<b>3.3.2.</b>	<b><i>Archivo corriente</i></b> .....	90
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>169</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>170</b>

### **BIBLIOGRAFÍA**

### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 – 1:</b>	Diferencia entre auditoría financiera y de gestión .....	15
<b>Tabla 2 – 1:</b>	Contraste entre auditoría de gestión y la financiera .....	15
<b>Tabla 1 – 3:</b>	Estructura organizacional .....	43
<b>Tabla 2 – 2:</b>	Plan estratégico .....	45
<b>Tabla 3 – 3:</b>	Visión, misión y valores corporativos .....	46
<b>Tabla 4 – 2:</b>	Manual de funciones y de procedimientos .....	47
<b>Tabla 5 – 3:</b>	Delimitación y segregación de funciones .....	48
<b>Tabla 6 – 3:</b>	Plan anual de capacitación .....	49
<b>Tabla 7 – 3:</b>	Auditorías de gestión pasadas .....	50
<b>Tabla 8 – 3:</b>	Ejecución de auditoría de gestión.....	51
<b>Tabla 9 – 3:</b>	Cumplimiento de los objetivos .....	52
<b>Tabla 10 – 3:</b>	Control interno .....	53
<b>Tabla 11 – 3:</b>	Cumplimiento de las funciones encomendadas .....	54
<b>Tabla 12 – 3:</b>	Personal administrativo cumple las funciones encomendadas .....	55
<b>Tabla 13 – 3:</b>	Evaluación del desempeño al personal .....	56
<b>Tabla 14 – 3:</b>	Nivel de satisfacción de los clientes .....	57
<b>Tabla 15 – 3:</b>	Marcas de auditoría .....	61
<b>Tabla 16 – 3:</b>	Referencias de auditoría .....	62
<b>Tabla 17 – 3:</b>	Equipo de auditoría .....	65
<b>Tabla 18 – 3:</b>	Personal de la cooperativa.....	84
<b>Tabla 19 – 3:</b>	Recursos económicos para la auditoría.....	88
<b>Tabla 20 – 3:</b>	Cronograma de actividades .....	89
<b>Tabla 21 – 3:</b>	Calificación ambiente de control.....	97
<b>Tabla 22 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control .....	98
<b>Tabla 23 – 3:</b>	Calificación evaluación de riesgos .....	102
<b>Tabla 24 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo del evaluación de riesgos .....	103
<b>Tabla 25 – 3:</b>	Calificación actividades de control.....	107
<b>Tabla 26 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo de actividades de control.....	108
<b>Tabla 27 – 3:</b>	Calificación información y comunicación.....	111
<b>Tabla 28 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación .....	111
<b>Tabla 29 – 3:</b>	Calificación supervisión.....	114
<b>Tabla 30 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo de supervisión .....	114
<b>Tabla 31 – 3:</b>	Cuadro resumen del control interno.....	116
<b>Tabla 32 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo del control interno .....	117
<b>Tabla 33 – 3:</b>	Análisis FODA.....	129

<b>Tabla 34 – 3:</b>	Matriz correlación FO .....	130
<b>Tabla 35 – 3:</b>	Matriz de correlación DA.....	131
<b>Tabla 36 – 3:</b>	Matriz de prioridades .....	132
<b>Tabla 37 – 3:</b>	Perfil estratégico interno .....	133
<b>Tabla 38 – 3:</b>	Perfil estratégico externo.....	135
<b>Tabla 39 – 3:</b>	Reclutamiento del personal .....	137
<b>Tabla 40 – 3:</b>	Plan de capacitación.....	138
<b>Tabla 41 – 3:</b>	Indicadores de gestión.....	143
<b>Tabla 42 – 3:</b>	Hoja de hallazgos .....	147
<b>Tabla 43 – 3:</b>	Empleados de la cooperativa .....	161

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 – 3:</b> Transporte de la cooperativa.....	63
<b>Figura 2 – 3:</b> Localización de la empresa.....	84

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1 – 3:</b>	Estructura organizacional .....	44
<b>Gráfico 2 – 2:</b>	Plan estratégico .....	45
<b>Gráfico 3 – 3:</b>	Visión, misión y valores corporativos .....	46
<b>Gráfico 4 – 3:</b>	Manual de funciones y de procedimientos .....	47
<b>Gráfico 5 – 3:</b>	Delimitación y segregación de funciones .....	48
<b>Gráfico 6 – 3:</b>	Plan anual de capacitación .....	49
<b>Gráfico 7 – 3:</b>	Auditorías de gestión pasadas .....	50
<b>Gráfico 8 – 3:</b>	Ejecución de auditoría de gestión .....	51
<b>Gráfico 9 – 3:</b>	Cumplimiento de los objetivos .....	52
<b>Gráfico 10 – 3:</b>	Control interno .....	53
<b>Gráfico 11 – 3:</b>	Cumplimiento de las funciones encomendadas .....	54
<b>Gráfico 12 – 3:</b>	Personal administrativo cumpla las funciones encomendadas .....	55
<b>Gráfico 13 – 3:</b>	Evaluación del desempeño al personal .....	56
<b>Gráfico 14 – 3:</b>	Nivel de satisfacción de los clientes .....	57
<b>Gráfico 15 – 3:</b>	Organigrama estructural .....	83
<b>Gráfico 16 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control .....	98
<b>Gráfico 17 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo del evaluación de riesgos .....	103
<b>Gráfico 18 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo de actividades de control .....	108
<b>Gráfico 19 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación .....	112
<b>Gráfico 20 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo de supervisión .....	115
<b>Gráfico 21 – 3:</b>	Nivel de confianza y riesgo del control interno .....	117
<b>Gráfico 22 – 3:</b>	Flujograma del reclutamiento personal .....	140
<b>Gráfico 23 – 3:</b>	Flujograma del plan de capacitación .....	142
<b>Gráfico 24 – 3:</b>	Estructural funcional de la cooperativa .....	160

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA
- ANEXO B:** EXISTENCIA LEGAL DE LA COOPERATIVA
- ANEXO C:** REGISTRO DE AUTORIDADES
- ANEXO D:** REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE DE LA COOPERATIVA
- ANEXO E:** REGLAMENTO INTERNO
- ANEXO F:** ESTATUTO DE LA COOPERATIVA
- ANEXO G:** UNIDADES DE LA COOPERATIVA

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019”, para el mejoramiento de las operaciones, procesos y procedimientos con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia, ética y economía. Para el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología cuantitativa por medio de las encuestas y cuestionarios de control interno COSO III aplicados a todos los socios de la cooperativa, con el fin de evaluar la situación actual de las actividades que realiza. De acuerdo a lo anterior expuesto se evidenció que no se está cumpliendo con la planificación estratégica existente, además que no se realiza las capacitaciones al personal de la cooperativa, la falta de publicidad, así como la inexistencia de un manual de funciones lo que ocasiona el incumplimiento de las funciones. Tras las evaluaciones realizadas se propone el desarrollo de una auditoría de gestión mediante las fases de auditoría que contiene la planificación preliminar, planificación específica, la ejecución y la comunicación de los resultados, lo que permitirá a la cooperativa cumplir con los objetivos planteados a corto y largo plazo, mismo que ayudará en la toma de decisiones. Se recomienda a la cooperativa la implementación del presente trabajo de investigación con la finalidad de que exista un mejor desempeño en los procesos a realizar, minimizar los riesgos aprovechando las fortalezas y las oportunidades.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <FASES DE AUDITORÍA>, <HALLAZGO>, <CONTROL INTERNO>, <RIESGOS EMPRESARIALES>, <PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA>



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS



05-04-2022

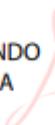
0585-DBRA-UTP-2022

## ABSTRACT

The objective of this investigative work was to carry out a management audit of the Rey de los Andes Transport Cooperative of the Chambo canton, province of Chimborazo, period 2019 ", for the improvement of operations, processes and procedures in order to evaluate the degree compliance with efficiency, effectiveness, ethics and economy. For the development of the research, a quantitative methodology was used through surveys and questionnaires of internal control COSO III applied to all the members of the cooperative, in order to evaluate the current situation of the activities carried out. According to the above, it was evidenced that the existing strategic planning is not being complied with, in addition to the fact that training is not carried out for the cooperative's staff, the lack of publicity, as well as the absence of a manual of functions, which causes the breach of duties. After the evaluations carried out, the development of a management audit is proposed through the audit phases that contain the preliminary planning, specific planning, execution and communication of the results, which will allow the cooperative to meet the objectives set in the short and long term, which will help in decision making. The implementation of this research work is recommended to the cooperative in order that there is a better performance in the processes to be carried out, minimizing the risks taking advantage of the strengths and opportunities.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, < MANAGEMENT AUDIT>, < AUDIT PHASES>, <FINDING>, <INTERNAL CONTROL>, < BUSINESS RISKS>, <STRATEGIC PLANNING>

LUIS  
FERNANDO  
BARRIGA  
FRAY



Firmado digitalmente por  
LUIS FERNANDO  
BARRIGA FRAY  
Fecha: 2022.04.13  
13:33:25 -05'00'

## **INTRODUCCIÓN**

La auditoría de gestión es un examen crítico, sistemático y detallado que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones con el fin de dar cumplimiento a las metas y conseguir el éxito de la entidad. Tiene como objetivo determinar si el personal está cumpliendo adecuadamente con los deberes y atribuciones que se le haya asignado y si los objetivos y metas planteadas por la organización se están cumpliendo.

En el presente trabajo de investigación se ejecutó una auditoría de gestión a la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes, cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, sabiendo que durante el desarrollo y al concluir la auditoría ayudaremos a la organización a optimizar las acciones que realiza. Además, que nuestro trabajo sirva como una herramienta de apoyo para el logro de los objetivos trazados y a la toma de decisiones. Este trabajo de titulación consta de tres capítulos, que facilita la investigación.

Capítulo I.- se formula el planteamiento, formulación, sistematización y la delimitación del problema, unidades de observación, justificación y la identificación de los objetivos general y específicos que se propone alcanzar en la investigación. Contiene el marco teórico, conceptual con conceptos básicos referentes al tema de tesis. Además, da a conocer el levantamiento de la información primaria que fue recolectada directamente en la cooperativa.

Capítulo II.- se establece la metodología del trabajo de investigación misma que se realiza en función al enfoque, siendo de carácter cualitativo, al mismo tiempo que se presenta los métodos, técnicas de recolección de información, así como la determinación de la población y de la muestra con la que se va a trabajar, que para efectos del proyecto se labora con toda la población ya que es una cooperativa pequeña y no justifica el cálculo de la muestra, teniendo un total de 29 socios los cuales ejercen el cargo administrativo – operativo. Para la recolección de información se aplicaron encuestas y entrevistas para el correspondiente análisis e interpretación con el propósito de obtener información real de la cooperativa.

Capítulo III.- en este capítulo se presenta la propuesta de solución a la problemática encontrada por medio de las fases de auditoría: conocimiento preliminar, evaluación del sistema del control interno, identificación de los hallazgos, comunicación de resultados de la auditoría aplicada a la cooperativa. Por último, se da a conocer las conclusiones con sus recomendaciones con el objetivo de implantar las debidas acciones correctivas a los errores encontrados en el control interno, con el fin de ayudar al avance de la cooperativa.

## **Planteamiento del problema**

El transporte de carga pesada es una industria ligada y dependiente al crecimiento de la economía, y como tal, en los últimos tres años experimentó una contracción que ha afectado a todos los transportistas, especialmente al sector formal. Ante la emergencia sanitaria y la restricción general de circulación vehicular generado por los efectos de la pandemia COVID – 19, que afectó drásticamente la economía del país y del mundo, el sector transporte fue uno de los sectores más afectados por la paralización de la transportación de carga y de pasajeros; cifras del diario el Comercio dan cuenta que el sector de la transportación representa más de 60 millones de empleos a nivel mundial.

El país el 4 de mayo del 2020 entró en la etapa de distanciamiento social como consecuencia del COVID- 19, siendo el transporte público uno de los principales lugares de contagio del virus y el uso de la bicicleta es la primera alternativa de movilización de las personas. En este contexto, la Comisión de Movilidad del Distrito Metropolitano de Quito, estableció que la prestación del servicio de transporte será únicamente con la modalidad de usuarios sentados, decisión que provocará una pérdida de USD 3500 mensuales para los propietarios de cada unidad.

Los sistemas de transporte público a nivel mundial, son un servicio de vital importancia para el desarrollo de todos los países, el hecho de que el transporte público permite movilizar un gran número de personas es lo que ha permitido que las redes viales de las ciudades no colapsen ante el actual problema del crecimiento desmesurado del parque automotor privado, los sistemas de transporte público deben permanecer en un constante mejoramiento, para que los usuarios realmente lo vean con un servicio eficiente que mejora la calidad de vida de los usuarios.

El proceso relativamente permanente de crisis en los sistemas de transporte urbano que se ha instalado durante los últimos veinte años en las ciudades latinoamericanas, se ha expresado en una inestabilidad de sus servicios de transporte público formal y legalmente establecidos; en una baja de rendimiento de los sistemas, con pérdidas de clientela; en aumentos de costos y tarifas, con condiciones de congestión agravadas; y una abundancia de automóviles particulares y de nuevas formas precarias e inseguras de transporte colectivo.

En el Ecuador la mayor parte de las cooperativas de transporte no han estado sujetas a un estudio del control interno de sus actividades, así como tampoco se han sometido a una auditoría de gestión, lo que implica el incumplimiento de las actividades asignadas a la administración.

La cooperativa de transporte “Rey de los Andes” fue creada el 29 de septiembre de 1974, bajo la Nominación de Transporte de carga en Camiones Rey de los Andes. El 19 de diciembre del 2019, se reforma los Estatutos ante la SEPS, con la siguiente Nominación: COOPERATIVA DE

SERVICIO DE TRANSPORTE COMERCIAL DE CARGA LIVIANA REY DE LOS ANDES "COOPREYANDES". Cuenta con 29 socios calificados por la ANT, que dan servicio a la colectividad Chambeña y de la provincia de Chimborazo con unidades para carga liviana. Esta cooperativa cuenta con una terminal de parada propia, con una oficina administrativa, locales comerciales y mini departamentos para vivienda, cuenta con un importante capital operativo y un patrimonio de bienes inmuebles que respaldan las actividades propias de la Institución.

La cooperativa de transportes Rey de los Andes, desde su creación hasta la actualidad, no ha realizado una auditoría de gestión que le permita evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en las operaciones y el cumplimiento de objetivos, razón por la cual se considera necesario el desarrollo de la auditoría de gestión, que aporte a la organización a reducir sus errores y por consiguiente contribuya a su desarrollo y crecimiento, para que de esta manera tanto socios, administrativos y empleados puedan realizar sus actividades de manera correcta y efectiva.

Para realizar la propuesta y diseñar el plan de auditoría de gestión fue necesario realizar una evaluación diagnóstica situacional a la Cooperativa de Transportes de carga Rey de los Andes que permitió identificar las principales necesidades y requerimientos institucionales, entre ellos:

- La Cooperativa de transporte Rey de los Andes no ha realizado una auditoría de gestión anteriormente, razón por la cual no se ha podido realizar una evaluación a las actividades desarrolladas por las diferentes administraciones y por ende no se ha podido evidenciar si los recursos utilizados han sido suficientes, oportunos y adecuados.
- Por otra parte, no existe un plan de preparación y capacitación a los conductores de las unidades de la cooperativa, en cumplimiento de la Ley de Tránsito y del cuidado y atención a los usuarios o clientes de las unidades, lo que ha provocado inconvenientes con las autoridades de tránsito y con los usuarios del servicio.
- Asimismo, es evidente que la planificación existente no refleja la realidad de la cooperativa, provocando desacuerdo entre los socios y los administradores y el consiguiente incumplimiento de las actividades planteadas.
- Es notorio, que no existe una campaña de difusión y promoción de los servicios que presta la cooperativa, ya que no poseen una página web, provocando desconocimiento de los servicios entre los usuarios.
- Finalmente, la flota de vehículos de transporte de carga no ha sido modernizada, ya que no existe una política dentro de la cooperativa que incentive la modernización de las unidades vehiculares.

Con base en las problemáticas anteriormente citadas, se consideró de singular importancia realizar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, de tal forma que permita establecer el uso y aplicación de los recursos, así como determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por esta organización en el período 2019.

En este contexto, la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte de Carga Rey de los Andes implicó la ejecución de cada una de las fases del proceso de auditoría, es decir se partió de una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados con la presentación del informe de auditoría en base a los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento que bien puede convertirse en una importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones a nivel de la cooperativa.

### **Formulación del problema**

¿Cómo la auditoría de gestión a la cooperativa de transporte Rey de los Andes, cantón Chambo, provincia de Chimborazo período 2019, permite medir el uso de los recursos bajo los parámetros de eficiencia, eficacia ética y economía?

### **Sistematización del problema**

La presente investigación tiene la siguiente sistematización del problema:

- ¿Para qué sirve la auditoría de gestión dentro de una entidad?
- ¿Cómo influye la auditoría de gestión en la administración de la entidad?
- ¿Cuáles son las normas y procedimientos que se debe cumplir para la realización de una auditoría de gestión?

### **Delimitación del problema**

**Objeto:** Cumplimiento de la normativa legal.

**Campo:** Auditoría.

**Área:** Administrativa – operativa.

**Aspecto:** Auditoría de gestión.

**Empresa:** Cooperativa de transporte de Carga Rey de los Andes.

**Provincia:** Chimborazo.

**Cantón:** Chambo.

**Dirección:** Cantón Chambo calles 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos

**Teléfono:** 032910270

**E-mail:** [coopandes2016@hotmail.com](mailto:coopandes2016@hotmail.com)

**Tiempo:** Período fiscal 2019.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Desarrollar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del uso y aplicación de los recursos bajo los principios de eficiencia, eficacia, ética y economía.

### **Objetivos específicos**

- Establecer el marco teórico, mediante la utilización de bibliografía actualizada y confiable existente en libros, artículos científicos, páginas web e investigaciones relacionadas a las variables objeto de estudio, tendiente a la fundamentación teórica de la presente auditoría de gestión de la cooperativa Rey de los Andes.
- Estructurar el marco metodológico, mediante la utilización de diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permitan la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal forma que los resultados de la investigación sean los más reales y objetivos posibles.

- Elaborar el informe final de auditoría con base en los resultados, conclusiones y recomendaciones de la auditoría realizada, de modo que constituya un instrumento válido para la toma de decisiones gerenciales de la cooperativa Rey de los Andes.

## **Justificación**

### **Justificación teórica**

Desde el punto de vista teórico el presente trabajo de investigación se justificó su emprendimiento, por cuanto la auditoría de gestión es una tendencia a nivel mundial, por lo tanto, su análisis teórico y aplicación práctica permitieron fortalecer y desarrollar nuevos conocimientos que pueden servir de base para futuras investigaciones, además permitió obtener un marco teórico referencial – conceptual a fin de sustentar la presente auditoría de gestión.

### **Justificación metodológica**

En la parte metodológica, esta investigación se justificó su inicio, ya que se aplicaron métodos de investigación como el inductivo, deductivo, de análisis y de síntesis; y, técnicas tales como: la observación, el análisis, la comparación, la revisión selectiva, entrevistas, encuestas, cuestionarios de control interno e indagaciones al personal de la empresa, de tal forma que permitió recopilar información veraz, oportuna y confiable, que al ser procesada permitió obtener evidencias significativas.

### **Justificación práctica**

Desde la perspectiva práctica, el presente trabajo investigativo se justificó su desarrollo, ya que se aplicaron las distintas fases del proceso de auditoría, tales como: planeación y programación, ejecución de la auditoría y determinación de resultados con la elaboración del informe de auditoría, a través de documentación e información suficiente y competente que sirvieron como fuente de evidencia contundente, dando cumplimiento a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), y demás principios de contabilidad que le son aplicables.

## **Antecedentes investigativos**

Para el desarrollo de la presente auditoría de gestión a la cooperativa de transporte Rey de los Andes, Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, se tomó como referencia diferentes fuentes de información, entre ellos: trabajos de tesis similares encontradas en la biblioteca de la ESPOCH y de las diferentes universidades del país, que han aportado para el desarrollo de la investigación, a saber:

Rea, N., (2017), en su trabajo de titulación denominado: auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, matriz Chimbo, provincia de Bolívar, período 2015, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

*La Cooperativa Ahorro y Crédito San José Ltda., a través de la auditoría de gestión se detectaron falencias relacionadas con la evaluación de control interno y en el alcance de los objetivos institucionales con eficiencia y eficacia y selección de personal, que limitan el desarrollo y bienestar de la institución.*

*Al evaluar la gestión institucional a través de los indicadores de eficiencia y eficacia se determinó que la Cooperativa tiene falencias en sus cumplimientos. (p. 167)*

Guangasi, C., (2016), en su trabajo de titulación denominado: auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Ecuador Ejecutivo, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014 – 2015. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

*El personal de la cooperativa de transporte “Río San Pablo” realizan múltiples funciones, en razón de que no cuentan con un manual donde se especifiquen las funciones de cada uno de ellos, situación que se debe a un cierto desconocimiento en la administración del talento humano, así, como la falta de interés de gerencia al elaborar y socializar un manual de funciones. El no rectificar dicha situación conlleva a que exista una duplicidad de funciones y pérdida de tiempo del personal. El dicho caso la falta de dirección al personal hace que sus empleados no cumplan con su trabajo de forma satisfactoria, pues direccionan sus esfuerzos a diferentes áreas de la entidad. (p. 126)*

Alvarado, G., & Chacha, J., (2018), en su investigación de pre grado denominada: Auditoría de Gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Isabel Cía. Ltda. por el periodo fiscal 2016, realizada en la Universidad de Cuenca, concluye que:

*Entre los principales resultados obtenidos esta la deficiencia en los procesos de planificación, por ejemplo, la falta de un adecuado establecimiento de metas dentro del proceso de planificación ya que por un lado algunas están definidas por encima de los*

*limites reales de la cooperativa mientras que por otro lado no existen herramientas de medición en lo relacionado a la recuperación de la cartera. (p. 97)*

Con base a lo mencionado anteriormente, se pudo evidenciar la importancia de realizar la auditoría de gestión, ya que de esta forma se ayudará a los directivos de la cooperativa a mejorar la toma de decisiones sobre los distintos procesos que se ejecutan en su interior y de esta forma ayudar al cumplimiento de sus fines y objetivos.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Marco teórico

##### 1.1.1. Auditoría

###### 1.1.1.1. Evolución de la auditoría

Maldonado, M., (2001), sobre la evolución de la auditoría, menciona que:

*En un inicio la auditoría se orientaba hacia las necesidades internas de las empresas de asegurar el manejo del dinero con seguridad y el registro exacto de las transacciones, como servicio al dueño del capital invertido.*

*Como el crecimiento de la utilización del crédito a largo plazo como sustituto de parte del capital del dueño, y la tendencia hacia sociedades anónimas con múltiples dueños, inversionistas, la auditoría se dirigió hacia la necesidad de dar fe del contenido de las actividades que se desarrollan dentro de la organización.*

*Hoy en día la auditoría sigue evolucionando tanto en el sector privado como en el público, hacia una orientación que, además de dar fe sobre las operaciones pasadas, pretende mejorar operaciones futuras a través de la presentación de recomendaciones constructivas tendientes a la economía, eficiencia y eficacia de la entidad. (pp. 12-13)*

De su lado, Madariaga, J., (2004), en relación a la evolución de la auditoría, establece que:

*En los últimos decenios, la auditoría ha evolucionado hacia un asesoramiento de la dirección general de las empresas, prestando servicios fiscales, asesorías en sistemas de contabilidad, estudios de investigación administrativos e industriales y organización de sociedades.*

*La auditoría debe determinar y valorar cómo se aplican las políticas y los programas de la empresa y si existe controles seguros y ajustados a las necesidades de la misma. Sin embargo, el concepto de hoy no elimina el servicio de gran valor que presidía las actividades de la auditoría en sus comienzos, como era la protección del activo y la exactitud de los asientos contables.*

*La diferencia entre la auditoría en su comienzo y la auditoría actual, reside en la mente del auditor. Antes el auditor concentraba sus esfuerzos en la verificación y protección; ahora su examen está enfocado de modo que tenga en cuenta todas las actividades del*

*negocio. Sus recomendaciones están orientadas a que las operaciones de la empresa sean más beneficiosas.* (p. 14)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la auditoría ha ido evolucionando según las necesidades de las empresas, para lo cual es importante que el auditor deba capacitarse y actualizarse sobre las nuevas leyes, reglamentos, a fin de que cumpla con su trabajo de manera adecuada.

#### *1.1.1.2. Concepto de auditoría*

Sánchez, G., (2015), define a la auditoría, como:

*Un examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración.* (p. 6)

De su lado, Arens, A., et al., (2007), mencionan que la auditoría es: “la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”. (p. 4)

Con base en los conceptos mencionados anteriormente, se puede concluir que la auditoría es una actividad mediante la cual se puede ejecutar un adecuado control, verificar la veracidad de la información y detectar errores reportados al interior de una entidad.

#### *1.1.1.3. Objetivo de la auditoría*

Para Gorocica, J., (2004), el objetivo de una auditoría es: “la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Proporcionar a la dirección, estados financieros certificados por una organización independiente en materia de sistemas contables y financieros”. (p. 19)

De su lado, Herrera, L., & Montilla, O., (2006), en relación al objetivo de la auditoría, menciona que:

*Consiste en apoyar a quien la contrate en el desempeño de sus actividades. Para ello la auditoría le proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a los objetos de estudio o situaciones auditadas, que hayan sido revisadas*

*por el auditor; por ende, el auditor debe ser un asesor de alta competitividad para la organización. (p.97)*

En base a lo anterior, se puede mencionar que el principal objetivo de la auditoría es permitir al auditor expresar una opinión profesional, sobre la situación actual de una entidad para asegurar una mayor integridad, confidencialidad y confiabilidad de las operaciones, que ayuden a los miembros de la organización en el desempeño de sus actividades.

#### *1.1.1.4. Tipos de auditoría*

Según Sotomayor, A., (2008), la auditoría se clasifica en:

***Auditoría financiera:*** este tipo de auditoría está plenamente identificada con las organizaciones, ya que fue pionera en el campo evaluatorio. Sus resultados y opinión se presentan en un documento formal denominado dictamen, en donde se hace referencia a la situación financiera, estado de resultados, variaciones en el capital contable y los cambios en la situación financiera, lo cual resulta de especial importancia para los inversionistas y medio externo.

***Auditoría fiscal:*** esta auditoría es practicada por las organizaciones como una ampliación de la auditoría financiera. Es aplicada como una medida administrativa (con sus repercusiones fiscales) por parte de firmas privadas de contadores públicos o por auditores fiscales (cuando es efectuado por la autoridad).

***Auditoría operacional:*** aparece en nuestro país como una respuesta a las inquietudes organizacionales en los ámbitos privado y público.

***Auditoría administrativa:*** representa en forma general un examen de la administración y su proceso.

***Auditoría informática:*** es de vital importancia en las empresas, pues informa sobre la organización, funcionalidad e idoneidad del proceso de sistematización de operaciones con que se cuenta. Asimismo, analiza sus medidas de seguridad, el tipo de hardware y software que utilizan, y la calidad del personal que participa, todo lo cual repercute en la calidad de la información.

***Auditoría integral:*** esta auditoría evalúa la eficiencia y eficacia de las decisiones que la organización ha tomado. La auditoría integral está basada en un enfoque

*interdisciplinario, que comprende aspectos legales, financieros, administrativos, operacionales, informáticos entre otros, lo cual goza de aceptación en las organizaciones.*

***Auditoría de ambiental:*** *por medio de ella se realizan exámenes técnicos en relación al impacto industrial y de desechos sobre el medio ambiente y los recursos naturales.*

***Auditoría social:*** *la auditoría social representa un examen del comportamiento social del negocio, lo cual incluye las acciones emprendidas y la manera en que han repercutido en la sociedad. Algunos de los aspectos que se consideran son: salud, vivienda, obras viales, escolares, seguridad y programas de tipo social en las comunidades.*

***Auditoría gubernamental:*** *la auditoría gubernamental representa una evaluación del sector que comprende la fiscalización de ingresos, gastos, inversiones, programas, organización y sistemas principalmente. (pp. 17 – 21)*

De su lado, Soldevilla, J., (2014), sobre los tipos de auditoría, cita los siguientes:

***Auditoría financiera:*** *examina los estados financieros en su conjunto para expresar una opinión, acerca de si estos presenta o no razonablemente la situación financiera, resultados de operaciones y los flujos de efectivo, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.*

***Auditoría gubernamental:*** *es el examen de operaciones financiera, administrativas y presupuestales, efectuada con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de emitir un informe largo y los correspondientes dictámenes.*

***Auditoría tributaria:*** *es el examen fiscalizador que realiza un auditor fiscal o independiente para determinar la veracidad de los resultados de operaciones y situación financiera declarados por la empresa, a través de su información financiera u otros medios.*

***Auditoría informática:*** *el auditor efectúa las consultas y verificaciones por pantalla y trabajo con la ayuda de un computador, donde tiene que adecuar su metodología para obtener la evidencia suficiente en su opinión.*

***Auditoría ambiental:*** *asegura el cumplimiento de los requisitos normativos y de las directivas emanadas de la corporación y a reducir los riesgos y responsabilidades ambientales.*

**Auditoría externa:** se denomina así cuando los contadores públicos ejercen la auditoría en forma independiente, ya sea en forma individual o asociada pero, en todos los casos, se requiere que tengan capacidad, entrenamiento y experiencia como auditores.

**Auditoría interna:** constituye el control de los controles y cumple una invaluable función dentro de una empresa, siendo necesario siempre que se le garantice su independencia y reconozca su noble e importante misión por los ejecutivos de una entidad. (pp. 18- 25)

Con base en las clasificaciones anteriores, se puede concluir que la auditoría puede ser clasificada de acuerdo a las necesidades empresariales, con el fin de evaluar las actividades realizadas y de esta forma evitar posibles anomalías que se encontraren, basándose para el efecto en leyes, reglamentos, normas, políticas y manuales específicos que le sean aplicables.

### **1.1.2. Auditoría de gestión**

Gacía, R., (2008), en referencia a la auditoría de gestión, la define como:

*La revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones.*

*Es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía. (p. 7)*

Por su parte, Rubio, L., (2010), conceptualiza a la auditoría de gestión, como:

*El examen y evaluación, que se realiza a una entidad para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos. Incluye un estudio de la organización, su estructura, control interno, contable y administrativo, la consecuente aplicación de los P.C.G.A., la situación razonable de la empresa, así como el grado de cumplimiento de los objetivos a alcanzar en la organización o entidad auditada. (p.25)*

En síntesis, la auditoría de gestión es un examen realizado a una entidad con el fin de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en el uso y aplicación de los recursos humanos, materiales y financieros, así como determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales.

### 1.1.2.1. *Objetivos de la auditoría de gestión*

Vásquez, M., & Pinargote, N., (2018), con relación a los objetivos de la auditoría de gestión, señala los siguientes:

- Establecer el nivel de cumplimiento con las actividades, funciones y tareas asignadas en cada nivel de la organización.
- Determinar el nivel de control y de posibilidades para que el objeto de estudio opere con eficiencia, eficacia y economía.
- Medir el nivel de calidad que la compañía auditada ha implementado en sus procesos y en lo ofertado al cliente, para que éste se encuentre satisfecho. (pp. 26-27)

En este mismo contexto, García, R., (2008), establece los siguientes objetivos de la auditoría de gestión:

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados. (p. 5)

En base a lo expuesto anteriormente, se puede inferir que el objetivo de la auditoría de gestión es el mejoramiento de las actividades, así como la satisfacción de las necesidades y el cumplimiento de las acciones planificadas por la entidad.

### 1.1.2.2. *Diferencias entre la auditoría financiera y la auditoría de gestión*

García, R., (2008), en relación a la auditoría financiera y la de gestión, menciona que:

*La auditoría financiera, entendida como el examen de los estados financieros realizado por un profesional independiente, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional de éstos, de acuerdo de las normas de auditoría aceptadas, difiere de la auditoría de gestión encontrándose entre las siguientes diferencias:*

**Tabla 1 – 1:** Diferencia entre auditoría financiera y de gestión

Aspecto	Auditoría financiera	Auditoría de gestión
<b>Estados financieros</b>	Son un fin.	Son un medio.
<b>Objetivos</b>	Emitir una opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros.	Emplea los planes estratégicos, los presupuestos.
<b>Insumos</b>	Emplea los estados financieros, y los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.	Emplea los planes estratégicos, los presupuestos.
<b>El control interno</b>	Está orientado a lograr estados financieros, y los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.	Evalúa el control interno en forma integral, relacionado con el cumplimiento de metas y objetivos.
<b>Las personas que la realizan</b>	Participan fundamentalmente profesionales del área económica.	Participa un equipo multidisciplinario integrado por profesionales de las especialidades afines a la actividad que se audita.
<b>Las recomendaciones se orienta a</b>	Mejoras en el sistema contable	Erradicar las causas de las desviaciones y al logro de las metas y los objetivos de la organización.

Fuente: Raúl, G., (2008)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Maldonado, M., ( 2001), al hablar de las diferencias de la auditoría financiera y la auditoría de gestión, establece las siguientes:

**Tabla 1 – 1:** Contraste entre auditoría de gestión y la financiera

Aspecto	Auditoría financiera	Auditoría de gestión
<b>Propósito</b>	Formular y expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de la entidad.	Evaluar la eficiencia, efectividad y economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.
<b>Orientación</b>	Hacia la situación financiera y resultado de operaciones de la entidad desde el punto de vista retrospectivo.	Hacia las operaciones de la entidad en el presente con una proyección hacia el futuro y retrospectión al pasado cercano.
<b>Medición</b>	Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.	Aplicación de los principios de administración.
<b>Enfoque</b>	Originalmente negativo, dirigido a la búsqueda de irregularidades o fraudes. Actualmente determina la razonabilidad de los estados financieros examinados.	Eminentemente, positivo tendiente a obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad, economía, ética y protección ambiental.

<b>Personal de apoyo</b>	Personal de auditoría en varias etapas de entrenamiento práctico y formal, siempre de la formación de contador público.	Personal profesional de otras disciplinas tanto como personal de varias etapas de entrenamiento práctico de contador público.
<b>Información de auditoría</b>	Contienen el dictamen del auditor los estados financieros y todo su contenido está relacionado con ellos.	Puede o no presentar los estados financieros. Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la gestión de la entidad.
<b>Conclusiones del auditor</b>	Inciden sobre asuntos financieros. El dictamen es la conclusión principal y puede ser la única conclusión.	Inciden sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad. (p. 18)

Fuente: Milton, M., (2001)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

De acuerdo a los autores mencionados anteriormente, se puede concluir que la auditoría financiera es de naturaleza cuantitativa, realizada por un auditor externo quien es el responsable de presentar una opinión sobre si los estados financieros de la entidad reflejan la situación verdadera y justa de los movimientos contables, mientras que la auditoría de gestión es de naturaleza cualitativa y cuantitativa, en la cual se realiza una evaluación total de las actividades de la entidad con respecto a la eficacia en el cumplimiento de los objetivos y la correcta toma de decisiones para un mejor manejo de las operaciones dentro de una organización.

### 1.1.2.3. Componentes de la auditoría de gestión

Según Maldonado, M., (2001), establece 5 componentes de la auditoría de gestión y son:

**Eficiencia:** *consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.*

**Eficacia:** *es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.*

**Economía:** *se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiados, en el momento oportuno y al menor costo posible.*

**Ética:** *parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la constitución, las leyes; y, las normas de buenas costumbres de la sociedad.*

**Ecología:** *podría definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. (pp. 16-17)*

La Contraloría General del Estado., (2001), a través de su manual de auditoría de gestión establece los siguientes componentes de la auditoría de gestión:

*La presencia de seis componentes principales denominados las 6 “E”, que son: economía, eficiencia, eficacia, ecología, equidad y ética.*

***Economía:*** *son los insumos correctos a menor costo, o a la adquisición o provisión de recursos idóneos en la cantidad y calidad correcta en el momento previsto, en el lugar indicado y al precio convenido.*

***Eficiencia:*** *insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización provechosa de los recursos, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios. La eficiencia es lograr que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas.*

***Eficacia:*** *son los resultados que brinda los efectos deseados, en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados.*

***Ecología:*** *son las condiciones, operaciones o prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional de un proyecto, programa o actividad.*

***Ética:*** *es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basados en sus deberes, en su código de ética, en las leyes, y en las normas constitucionales.*

***Equidad:*** *implica distribuir y asignar los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto, la necesidad de estimular las áreas cultural y económicamente deprimidas, y con absoluto respeto. (pp. 20 - 22)*

De acuerdo a las definiciones expuestas anteriormente, se puede inferir que los componentes de la auditoría de gestión son una parte importante en el proceso de la auditoría, ya que por medio de éstos el auditor conocerá si la entidad cuenta con los recursos suficientes para el normal desarrollo de sus actividades.

#### 1.1.2.4. Fases de la auditoría de gestión

Maldonado, M., (2001), en relación a las fases de la auditoría de gestión, establece las siguientes:

**Familiarización y revisión de legislación y normatividad:** *el concepto de familiarización sería para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad. El recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales de la entidad es importante para la aplicación. La actualización de los archivos de la Auditoría Interna, el archivo o legajo permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la unidad tiene la costumbre de ir actualizando los archivos de manera permanente.*

**Evaluación del sistema de control interno:** *pueden aplicarse cuestionarios de control interno pero orientados a evaluar los asuntos administrativos. El auditor debe alejarse totalmente de los cuestionarios utilizados en la auditoría o exámenes especiales con orientación financiera, porque el objetivo de la auditoría es totalmente diferente.*

**Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas:** *esta es la fase más extensa de la Auditoría de Gestión donde se integran los especialistas y se conforma el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podría estar en la evaluación de control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar con la redacción del informe. Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas.*

**Comunicación de resultados e informes de auditoría:** *la comunicación es un proceso complejo que implica la trasmisión de datos, problemas, sugerencias dentro de una organización. Lo que define al buen comunicador es la presencia vigorosa en la personalidad y cultura.*

**Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración:** *el criterio estratégico se ha utilizado por cuanto el auditor debe desarrollar una inteligente estrategia para que la administración se involucre en la implantación de recomendaciones. (pp. 34 - 109)*

De su lado, González, I., (2018), menciona que cualquier examen de auditoría debe cumplir y seguir las siguientes fases:

**Fase de planificación:** *esta fase permite orientar la conducción del examen de auditoría a ejecutarse, existen dos tipos de planificaciones: planificación preliminar (obtener información general sobre la organización) y planificación específica (busca evaluar el control interno de la organización).*

**Fase de ejecución:** *en esta fase se aplican todos los procedimientos y técnicas de auditoría que permiten encontrar hallazgos sustentados con evidencia.*

**Fase de comunicación de resultados:** *se traduce en el informe de auditoría como una opinión formal resultante del examen de auditoría interna o externa realizada a una entidad o a un área de dicha entidad.*

**Fase de seguimiento:** *Se verifica que las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría sean cumplidas de manera adecuada y oportuna, con miras a alcanzar los objetivos planificados para conseguir eficiencia, eficacia y economía en los procesos realizados por la organización. (p.4)*

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que las fases de la auditoría son estándares internacionales y profesionales en donde el auditor debe plasmar el proceso de la auditoría a seguir, el mismo que deberá ser aplicado de manera correcta para que el resultado y el informe emitido por el auditor tenga una opinión profesional.

#### 1.1.2.5. Programa de auditoría

Sánchez, G., (2015), refiriéndose a los programas de auditoría, menciona que:

*Es un papel de trabajo del archivo permanente, que debe formar parte del legado de auditoría. A medida que los procedimientos que lo integran se cumplan y quedan en cédulas de auditoría, deberán anotarse las referencias cruzadas a lápiz o tinta roja, para dejar constancia de su cumplimiento. (p. 11)*

Por su parte, Santillan, J., (2013), en relación al programa de auditoría, menciona que:

*Es una herramienta que sirve para planear, dirigir y controlar el trabajo de auditoría que se va a realizar a una unidad administrativa, una actividad o un proceso. Representa la especificación clara de los pasos y las acciones por seguir para la consecución de la auditoría, indicando los procedimientos por aplicar, la extensión de su aplicación y su relación. (p. 158)*

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se puede deducir que el programa de auditoría es un plan de acción que documenta los procedimientos que deberá seguir el auditor durante la ejecución de la auditoría, tendiente a la emisión del informe de auditoría basado en las políticas y directrices de la entidad.

#### 1.1.2.6. Papeles de trabajo

Ramón, J., (2013), al hablar de los papeles de trabajo, establece que: “estos documentos contendrán información relativa a las técnicas y los procedimientos de auditoría aplicados, evidencia relevante obtenida durante la auditoría y los análisis y bases que soportan los hallazgos y recomendaciones a reportar”. (p. 163)

De su lado, Soldevilla, J., (2014), define a los papeles de trabajo, como: “un conjunto de documentos (cédulas), donde se registran los datos e informaciones obtenidas por el auditor en su examen, los resultados de las pruebas realizadas y, en muchos casos, la descripción de las mismas pruebas”. (p. 117)

De acuerdo a las definiciones mencionadas anteriormente, se puede deducir que los papeles de trabajo son un conjunto de documentos y registros, mediante los cuales se registra la información obtenida por parte del auditor durante la ejecución de la auditoría.

#### 1.1.2.7. Riesgos de auditoría

Maldonado, M., (2001), en relación a los riesgos de auditoría, establece los siguientes:

**Riesgo inherente:** *está totalmente fuera de control por parte del auditor. Difícilmente se pueden tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación del ente.*

**Riesgo de control:** *es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.*

**Riesgo de detección:** *es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables. (pp. 49-51)*

Martínez, F., (2011), con respecto a los riesgos de auditoría, menciona que:

*Este se desagrega en varios componentes de riesgos encadenados, pero independientes, que constituyen su modelo de riesgo, y que son los siguientes:*

**Riesgo inherente:** *considerado como un riesgo de que una cuenta del balance o clase de transacción, contenga errores materiales o importantes, individual o colectivamente y derivados de fraudes o errores no intencionados u omisiones.*

**Riesgo de control:** *la valoración del auditor del riesgo de que el sistema o la estructura de control interno fracase para prevenir o detectar oportunamente un error material que ha ocurrido.*

**Riesgo de detección:** *considerado como el riesgo de que errores importantes, individuales o conjunto, en los estados financieros no sean detectados mediante la aplicación de pruebas sustantivas. (p. 86)*

De acuerdo a los autores citados, se puede deducir que, el riesgo de auditoría es aquel que puede causar la emisión de un informe incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas, provocando que el auditor emita una opinión incorrecta, por lo que deberá planificar y ejecutar su trabajo de tal forma que reduzca estos errores.

#### *1.1.2.8. Marcas de auditoría*

Según Sánchez, G., (2015), las marcas de auditoría son: “un símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicados sobre el contenido de los papeles de trabajo; constituye una declaración personal, individual e intransferible por parte del autor de la cédula de auditoría, cuyas iniciales aparecen en el encabezado”. (p. 17)

De su lado, Morales, H., (2012), en relación a las marcas de auditoría, menciona que:

*Son símbolos que utiliza el auditor para señalar los papeles de trabajo, el tipo de revisión y pruebas efectuadas. El uso de las marcas en auditoría representan los siguientes beneficios: a) facilita el trabajo y aprovecha el espacio al anotar en una sola ocasión el trabajo realizado; y, b) facilita su supervisión a poderse comprender en forma inmediata el trabajo realizado. (p. 55)*

En base a lo anterior, se puede concluir que, las marcas de auditoría son símbolos utilizados por el auditor para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría, símbolos que permitieron comprender y analizar con mayor facilidad la información que sirvió de base para la ejecución de la auditoría.

### 1.1.2.9. Técnicas de auditoría

Ramón, J., (2013), en referencia a las técnicas de auditoría, advierte que:

*Consisten en proporcionar elementos técnicos que puede utilizar el auditor para obtener la información y comprobación necesarias que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujeta a examen, éstas comprenden:*

**Estudio general:** *deberá realizarse con mucho cuidado y diligencia, por lo que es recomendable que su aplicación la lleve a cabo un auditor con preparación, experiencia y madurez, para asegurar un juicio profesional sólido y amplio.*

**Análisis:** *clasificación y agrupación de los elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas.*

**Inspección:** *examen físico de los bienes materiales o de los documentos con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada.*

**Investigación:** *el auditor en esta fase puede tener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa.*

**Observación:** *presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o ciertos hechos. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocultamente de la manera en que el personal de la empresa las ejecuta.*

**Confirmación:** *obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida.*

**Cálculo:** *verificación matemática de alguna partida.*

**Declaración:** *manifestación por escrito, con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa. (pp. 219-221)*

De su lado, Auditores y Gerentes, (s/f), en relación a las técnicas de auditoría, mencionan que:

*Las técnicas de auditoría son los recursos particulares de investigación, utilizados por el auditor para obtener los datos necesarios para corroborar la información que ha obtenido o le han suministrado. Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador*

público utiliza para lograr información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión personal.

Las técnicas de mayor uso en auditoría son:

**Estudio general:** consiste en la apreciación profesional sobre las características generales de la empresa, sirve al auditor para enfocar su examen a los hechos trascendentales y de importancia en la empresa.

**Análisis:** se descompone el sistema en elementos de más fácil manejo, para su estudio y posterior recomposición o síntesis. Generalmente, se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados.

**Inspección:** consiste en examinar los recursos materiales y registros de la compañía, los cuales comprenden desde los registros de actas de la asamblea y de la junta directiva hasta los libros oficiales y los auxiliares y/o documentos que tengan como fin respaldar y facilitar las gestiones contables, financieras y administrativas, así como todos los bienes de propiedad de la empresa.

**Confirmación:** consiste en la obtención de una comunicación escrita de un tercero independiente de la empresa examinada y que se encuentra en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones del hecho económico y de informar válidamente sobre la misma.

**Investigaciones:** es la obtención de datos e información, a por medio de los funcionarios de la propia empresa. El auditor puede averiguar si los compromisos internos y externos de importancia contraídos por la compañía se encuentran registrados y revelados.

**Certificaciones:** consiste en la obtención de cartas o documentos, firmados por funcionarios de la empresa en su calidad de tales, en los cuales se certifica o se asegura la verdad sobre hechos de importancia para las investigaciones que realiza el auditor.

**Observación:** es la técnica por medio de la cual, el auditor se cerciora personalmente de hechos y circunstancias relacionadas con la forma como se realizan las operaciones en la empresa por parte del personal de la misma.

**Cálculo:** el auditor establece sus propios cálculos para verificar, por una parte, si han sido correctamente liquidadas, y por otra parte si son las más convenientes para la empresa.

**Comprobación:** es la técnica mediante la cual el auditor, corrobora las transacciones registradas por el sistema de contabilidad, inspeccionando los documentos que sustentan cada una de las mismas.

**Hechos posteriores:** se puede aplicar en los tipos o clases de hechos que el auditor debe evaluar, sucesos que suministran evidencia adicional con respecto a condiciones que existían a la fecha del balance general y que afectan las estimaciones inherentes al proceso de preparación de los estados financieros. (pp. 136 - 148)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se deduce que las técnicas de auditoría son recursos investigativos utilizados por el Auditor para obtener la información necesaria para su respectivo análisis y posterior opinión profesional. Estas técnicas pueden ser aplicadas a los elementos internos y externos de la entidad auditada.

#### 1.1.2.10. Pruebas de auditoría

Alvarado, G., & Chacha, J., (2018), con respecto a las pruebas de auditoría, señalan que:

*Son los medios a través de los cuales un auditor aplica dependiendo del nivel de riesgos de los objetos analizados con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante; las pruebas que se aplican en la fase de ejecución se pueden clasificar en: pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas. (p. 39)*

Según Auditores y Gerentes, (s/f), mencionan que las pruebas de auditoría pueden:

*Ejecutarse casi en cualquier época del año, durante la revisión preliminar, el auditor puede llevar a cabo pruebas de los registros del cliente y sus procedimientos para determinar hasta qué grado puede tenerse confianza en ellos. Las conclusiones a las cuales llegue a través de las pruebas le servirán para determinar los procedimientos de auditoría necesarios para completar el examen. (p. 57)*

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se puede inferir que las pruebas de auditoría son las técnicas o procedimientos que el auditor utiliza para la obtención de evidencia comprobatoria, cuya finalidad es asegurarse de dar una opinión fundamentada bajo las políticas y principios de auditoría generalmente aceptadas.

#### 1.1.2.11. Evidencia de auditoría

Vásquez, M., & Pinargote, N., (2018), al hablar de la evidencia de auditoría, señalan que:

*Se refiere a la información de prueba que obtenga el auditor para sostener su criterio, por ello el auditor dedica la mayor cantidad de tiempo en la búsqueda y obtención de evidencia, misma que debe ser:*

***Evidencia suficiente:*** *es una característica cuantitativa, que trata sobre la cantidad de información receptada, que sean útiles y dentro de los límites de tiempo.*

***Evidencia competente:*** *es una característica cualitativa, quiere decir que son válidas, de calidad y relevantes.*

***Evidencia confiable:*** *debe ser y aceptable, eso en función de la fuente que la origina.*

*En la Auditoría Gestión grande parte de la evidencia se obtiene en la verificación. (pp. 43-44).*

Sobre el mismo tema, Espino, M., (2014), define la evidencia de auditoría, como:

*Toda información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. Esta información incluye tanto los registros de los estados financieros, como otros tipos de información. Una evidencia no puede ser competente si al mismo tiempo no es relevante y válida. Para ser relevante debe relacionarse con la afirmación en cuestión. (p.6)*

En base a lo anterior, se puede concluir que la evidencia de auditoría es la información que el auditor utiliza para alcanzar las conclusiones en las cuales se sustentan su opinión. La evidencia incluye la información obtenida por el auditor basado en los registros de las actividades realizadas por la entidad.

#### 1.1.2.12. Hallazgos de auditoría

Tobón, L., (2016), en relación a los hallazgos de auditoría, menciona que: “es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio. Los elementos del hallazgo de la Auditoría son: condición, criterio, causa, efecto”. (p. 6)

Por su parte, Alvarado, G., & Chacha, J., (2018), en referencia a los hallazgos de auditoría, establece que: “son el producto de la aplicación de procedimientos de auditoría que pueden estar

presentados por hechos que afecten de manera significativa en el funcionamiento de una organización”. (p. 39)

De acuerdo a las definiciones expuestas anteriormente, se deduce que, el hallazgo de auditoría abarca hechos o situaciones obtenidas por el auditor durante el desarrollo del examen de auditoría, hallazgos que deben ser comunicados a los empleados y funcionarios objeto de involucramiento con responsabilidad administrativa, penal o pecuniaria en los hechos auditados con el fin de que desvanezcan o presenten descargos.

#### *1.1.2.13. Informes de auditoría*

Sotomayor, A., (2008), en referencia al informe de auditoría, establece que:

*Es el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia. En este documento debe constar la colaboración del personal interno, sin la cual no hubiera sido posible culminar esta labor.*

*El informe de auditoría es esperado con gran interés por el auditado, de manera que no se debe escatimar esfuerzo, tiempo y dedicación para su elaboración, revisión, reproceso y presentación final. Antes de finalizar el informe conviene realizar las aclaraciones pendientes con los supervisores, el auditor operativo o de apoyo y personal de la propia entidad a efecto de dilucidar, aclarar o rectificar hechos o hallazgos relevantes, y no caer en deformaciones sustanciales de la realidad; por ello se requiere de atención, diligencia, apoyo documental de referencia y notas personales para la elaboración del informe de auditoría. (p. 138)*

De su lado, Soldevilla, J., (2014), define al informe de auditoría, como: “un producto final del trabajo del auditor, es uno de los documentos más importantes de todo el proceso del examen y, por lo tanto, su estilo de información y presentación revela la calidad profesional del auditor”. (p.137)

Según lo expuesto anteriormente, el informe de auditoría es un documento muy importante, ya que en él se redacta la situación actual de la empresa objeto de examen y donde se muestra la opinión del auditor, resultado de un proceso sistemático de revisión de las actividades ejecutadas por una entidad.

### **1.1.3. Normas de auditoría generalmente aceptadas**

Rojas, R., (2017), con respecto a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, establece las siguientes:

**Entrenamiento y capacidad profesional:** *el auditor debe poseer un entrenamiento especializado, esto implica la adquisición continua de conocimientos teóricos, técnicos y habilidades necesarias para desarrollar su trabajo.*

**Independencia:** *el auditor debe mantener una actitud mental independiente, libre de influencias y presiones sean estas de índoles políticas, religiones, familiares o de cualquier otra, que comprometan su juicio profesional, la independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión con objetividad e imparcialidad.*

**Cuidado y esmero profesional:** *requiere que el auditor desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida; la diligencia profesional impone la responsabilidad de hacer las cosas bien, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría.*

**Planteamiento y supervisión:** *la auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado.*

**Estudio y evaluación del control interno:** *se debe estudiar y evaluar apropiadamente la estructura del control interno para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría.*

**Evidencia suficiente y apropiada:** *deberá obtenerse evidencia suficiente y apropiada mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros.*

**Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados:** *el informe deberá especificar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los principios generalmente aceptados.*

**Consistencia:** *el informe deberá identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el período actual con relación al período precedente.*

**Revelación suficiente:** *las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonable adecuadas a menos que se especifique de otro modo en el informe.*  
(pp.2-10)

Por su parte, Auditores y Gerentes, (s/f), en relación a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, establece la siguiente clasificación:

**Entrenamiento técnico y capacidad profesional:** *esta norma personal reconocer que independientemente de lo capaz que sea una persona en otras disciplinas, incluyendo los negocios y las finanzas, no puede cumplir con las normas de auditoría sin una educación y una experiencia conveniente en el campo de esta disciplina.*

**Independencia:** *esta norma requiere que el auditor sea independiente; además de encontrarse en el ejercicio liberal de la profesión, no debe estar predisposto con respecto al cliente que audita, ya que de otro modo le faltaría aquella imparcialidad necesaria para confiar en el resultado de sus averiguaciones, a pesar de lo excelentes que puedan ser sus habilidades técnicas.*

**Cuidado y diligencia profesional:** *esta norma requiere que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida, impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un auditor, de apegarse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe.*

**Planeación y supervisión:** *tiene como significado, decidir con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar el examen de auditoría.*

**Estudio y evaluación del control interno:** *se debe llegar al conocimiento o comprensión del control interno del cliente como una base para juzgar su confiabilidad y para determinar la extensión de las pruebas y procedimientos de auditoría para que el trabajo resulte efectivo.*

**Obtención de evidencia suficiente y competente:** *deberá obtenerse suficiente evidencia comprobatoria competente a través de inspecciones, indagaciones y confirmaciones de forma que constituya una base razonable para la opinión concerniente a los estados financieros auditados. (pp. 52 -59)*

De acuerdo a los autores mencionados anteriormente, las normas de auditoría son principios fundamentales y de gran importancia, que el auditor implementa dentro del proceso de auditoría y cuyo cumplimiento garantiza la calidad de trabajo profesional del auditor.

#### **1.1.4. Indicadores de gestión**

Maldonado, M., (2001), al hablar de los indicadores de gestión, establece la siguiente clasificación:

##### ***Indicadores de eficacia***

*Son los que permiten determinar, cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado.*

$$\mathbf{Eficacia\ programática} = \frac{\mathbf{Metas\ alcanzadas}}{\mathbf{Metas\ programadas}}$$

$$\mathbf{Eficacia\ presupuestal} = \frac{\mathbf{Presupuesto\ ejercido}}{\mathbf{Presupuesto\ asignado}}$$

*La eficacia es la capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos disponibles y en un tiempo determinado.*

*En la eficacia programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incumplimiento; en la eficacia presupuestal, la cifra mayor a uno significa sobreprecio, cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos.*

##### ***Indicadores de eficiencia***

*Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan:*

$$\mathbf{Eficiencia} = \frac{\mathbf{Eficiencia\ programática}}{\mathbf{Eficiencia\ presupuestal}}$$

*Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles.*

*La eficiencia presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto se realice dentro de una acertada presupuestación.*

##### ***Indicador de productividad***

*Se utiliza para determinar la productividad de uno o varios trabajadores, en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea asignada en una unidad de tiempo.*

*La productividad se define como la relación entre los bienes y servicios productivos y los insumos requeridos, en un período determinado.*

*Para estimar la productividad en una actividad, tarea o meta, se debe identificar los recursos humanos que intervinieron en la realización y dividir entre éstos las unidades obtenidas como producto final.*

$$\mathbf{Productividad} = \frac{\mathbf{Dictámenes periciales emitidos por día}}{\mathbf{Dictaminadores que intervinieron}}$$

### ***Indicadores de impacto***

*Este tipo de indicadores persiguen dimensionar o cuantificar valores de tipo político y social; permite medir la cobertura que alcanza la presentación de un servicio, su repercusión en el grupo social al que se dirige, su incidencia o efecto producido en el entorno socio – económico. Sirve también para cuantificar el grado de cumplimiento en el logro de los objetivos y prioridades nacionales y sectoriales en el contexto externo, e institucionales en el ámbito interno. (pp. 94-96)*

De su lado, la Asociación Española para la Calidad., (2019), menciona que un indicador de gestión es un dato o conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión, un indicador puede ser de proceso o de resultados.

- **Indicadores de cumplimiento:** con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajo. Ejemplo: cumplimiento del programa de pedidos.
- **Indicadores de evaluación:** la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Ejemplo: evaluación del proceso de gestión de pedidos.
- **Indicadores de eficiencia:** teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: tiempo fabricación de un producto, razón de piezas/ hora, rotación de inventarios.

- **Indicadores de eficacia:** eficacia tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.

Según lo expuesto anteriormente, se puede concluir que los indicadores de gestión son instrumentos de evaluación de políticas, objetivos y metas institucionales que ayudan a la entidad a reflejar cuáles son las consecuencias de las acciones tomadas durante un proceso.

### **1.1.5. Control interno**

Según las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado., (2014), refiriéndose al control interno, establece que:

*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.* (p. 3)

De su lado, Mantilla, S., (2018), en referencia al control interno, establece que:

*Son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos:*

- *Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas.*
- *Uso económico y eficiente de los recursos.*
- *Salvaguarda de los activos.*
- *Confiable y integridad de la información.*
- *Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.* (p. 8)

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que, el control interno es creado por los altos mandos de una organización con el fin de verificar y controlar su comportamiento y dar

cumplimiento a la normativa existente, midiendo para el efecto los niveles de eficiencia y eficacia en el uso y aplicación de los recursos empresariales.

#### *1.1.5.1. Componentes del control interno*

Redacción Hipodec., (2019), al hablar de los componentes del control interno, menciona que:

- **Ambiente de control:** es la base del resto de los componentes y determina el funcionamiento de la organización, a la vez que influye en la consciencia de los empleados en relación con temas de control. Aporta estructura y disciplina.
- **Evaluación de riesgos:** en este componente se identifican y analizan los riesgos que atañen a las actividades de la empresa para determinar su futura gestión.
- **Actividades de control:** políticas que aseguran el cumplimiento de las medidas preventivas según los objetivos establecidos.
- **Información y comunicación:** se trata de los esfuerzos por hacer llegar la información necesaria a los individuos y departamentos que conforman la compañía, con la finalidad de velar por el adecuado desempeño de dichos elementos.
- **Supervisión y seguimiento:** se refiere a las actividades de inspección o revisión de las tareas para comprobar el funcionamiento pleno.

Las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado., (2014), en relación a los componentes del control interno, establece las siguientes:

***Ambiente de control:** es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su insidencia sobre las actividades y resultados.*

***Actividades de control:** se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos.*

**Información y comunicación:** la máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar. Capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a los servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

**Supervisión:** los directivos de la entidad, establecerán los procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno. (pp. 10-11)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el control interno está conformado por cinco componentes, los cuales son importantes dentro de una entidad, ya que sirven para determinar si el sistema es eficaz, además de detectar los riesgos y permitir tomar las medidas pertinentes para minimizar o eliminar su impacto en el cumplimiento de los objetivos.

#### 1.1.5.2. Métodos para evaluar el control interno

Velastegui, W., (2015), con respecto a los métodos de evaluación del sistema de control interno, menciona los siguientes:

**Método descriptivo:** este método se basa en la determinación detallada de las características del sistema que se está evaluando. Se describen procedimientos, registros, formularios que permiten conocer de forma detallada los procesos que se desarrollan en una empresa, ya que se narra todo aquello que es informado por el personal de la misma.

**Método de cuestionarios:** consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

**Método gráfico:** consiste en describir objetivamente la estructura organizacional de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. (pp.30-35)

De su lado González, J., (2015), sobre los métodos para evaluar el control interno, cita los siguientes:

**Método descriptivo:** como su nombre lo indica, consiste en la descripción de las actividades y procedimientos, en un sentido procesal, que el personal desarrolla en la unidad administrativa, proceso o función sujeto a auditoría; haciendo referencia, en su caso, a los sistemas administrativos y de operación, y a los registros contables y archivos

*que intervienen. Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso normal de las operaciones en todas las áreas o unidades administrativas.*

**Método gráfico:** *es el método mediante el cual se contempla, por medio de cuadros o gráficas, el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares de trabajo donde se encuentran establecidas las medidas o acciones de control para su ejecución. Permite detectar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentra debilidades de control; aun reconociendo que el auditor requerirá invertir más tiempo en la elaboración de los flujogramas, y habilidad para desarrollarlos.*

**Método de cuestionarios:** *este método consiste que el auditor haya elaborado previamente, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúan el manejo de las actividades administrativas, y quien tiene a su cargo las actividades u operaciones inherentes. Los formularán de tal manera que las respuestas afirmativas indiquen la existencia de una adecuada medida o acción de control; mientras que las negativas señalen una falla o debilidad en el sistema establecido. (pp. 452- 457)*

En base a lo anterior, podemos mencionar que los métodos para evaluar el control interno son indispensables dentro de una entidad, ya que mediante el método descriptivo se podrá determinar de manera detallada los procedimientos y registros realizados dentro de la empresa. Mediante el método de cuestionarios el auditor puede diseñar preguntas claves para recabar información necesaria para el desarrollo de una auditoría. De igual manera el método gráfico ayuda a describir las áreas, procedimientos y funciones relacionadas con la auditoría.

## **1.2. Marco Conceptual**

### **Auditoría**

Herrera, L., & Montilla, O., (2006), con respecto a la auditoría, establece que:

*Es un proceso sistemático de investigación que obedece a una planeación estratégica y a un enfoque detallado, debiendo dicha planeación estratégica anticipar todo el conjunto de fases y actividades por realizar, al igual que los recursos a utilizar, tales como: personal, tiempos, implementos, espacio, entre otros, que sean necesarios para realizar una auditoría. (p.96)*

## **Auditor**

Arens, A., et al., (2007), definen al auditor como:

*El auditor tiene la responsabilidad de planear y realizar la auditoría para obtener una certeza objetiva de si los estados financieros están libres de errores materiales sean causados por error o fraude. El auditor es capaz de obtener una certeza razonable, pero no absoluta, de que los errores importantes son detectados.* (p. 136)

## **Conformidad**

Vásquez, M., & Pinargote, N., (2018), concluye que: “la conformidad es el cumplimiento de políticas, normativas, requisitos, procedimientos, entre otros, establecidos en un proceso dentro de un sistema de gestión; en otras palabras, es la afirmación de los hechos de una manera adecuada. (p. 44)

## **Control interno**

Whittington, P., (2005), en relación al control interno, menciona que:

*Es un proceso realizado por el consejo de administración de la compañía, por los ejecutivos y otros empleados, que ofrece una seguridad sobre la consecución de los objetivos en las siguientes categorías: Confiabilidad, eficacia y eficiencia de las operaciones, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.* (p. 44)

## **Error**

Arens, A., et al., (2007), definen al error como: “una declaración errónea no intencional de los estados financieros”. (p. 153)

## **Evidencia**

Sánchez, H., et. Al., (2018), al hablar de la evidencia, lo definen como:

*Es un conocimiento que aparece de tal manera que podemos afirmar la validez de su contenido como verdadero, con certeza, sin sombra de duda. En un sentido más restringido se denomina evidencia a cualquier conocimiento o prueba que corrobora la verdad de una proposición. Son evidencias los datos relevantes para alguna idea.* (p. 67)

## **Fraude**

Arens, A., et al., (2007), definen al fraude como: “es una declaración errónea intencional en los estados financieros”. (p. 153)

## **Muestreo en auditoría**

Morales, H., (2012), define al muestreo de auditoría, como:

*Un procedimiento mediante el cual se obtienen conclusiones sobre las características de un conjunto numeroso de partidas (universo) a través del examen de un grupo parcial de ellas (muestra). El muestreo es de vital importancia en una auditoría ya que dependiendo del tipo de revisión será el número de pruebas a realizar. (p. 71)*

## **Papeles de trabajo**

Santillan, J., (2013), sobre los papeles de trabajo, señala:

*Deben ser preparados y recopilados por el auditor y revisados por el director de auditoría interna. Los papeles de trabajo contendrán información relativa a las técnicas y los procedimientos de auditoría aplicados, evidencia relevante obtenida durante la auditoría. y los análisis y bases que soportan los hallazgos y recomendaciones a reportar. (p. 162)*

## **Programa de auditoría**

Soldevilla, J., (2014), establece que, el programa de auditoría:

*Expone la naturaleza, oportunidad, extensión de los procedimientos de auditoría y planificación que se requieren para implantar el plan total de auditoría. Sirve como un conjunto de instrucciones a los asistentes involucrados en la auditoría, como un medio para controlar la apropiada ejecución del trabajo. (p. 40)*

## **Riesgo de auditoría**

Maldonado, M., (2001), en relación al riesgo, menciona que: “el riesgo de auditoría puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarán el sentido de la opinión vertida en el informe. (p. 47)

## **Suficiencia**

Soldevilla, J., (2014), en relación a la suficiencia, menciona que:

*La suficiencia está dada por la cantidad de las evidencias obtenidas, lo cual se mide por el tamaño de las muestras. Los factores que determinan el tamaño de la muestra son la eficiencia del control interno y el grado de riesgo de auditoría, así como otros aspectos como la magnitud y la complejidad de las operaciones. (p. 75)*

### **1.3. Idea a defender**

La realización de la auditoría de gestión a la cooperativa de Transporte Rey de los Andes, cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, permite medir el uso y aplicación de los recursos bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía, así como determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

##### 2.1.1. *Enfoque cualitativo*

Sampieri, R., et. al., (2014), refiriéndose al enfoque cualitativo de investigación, lo define como: “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. (p.7)

En este contexto, la presente investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que se examinó las problemáticas del entorno empresarial, para ello se estableció una comunicación directa con los socios y administradores de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, a fin de obtener información real, para lo cual se aplicaron técnicas adecuadas que permitieron identificar los problemas y el nivel de riesgo de la entidad, lo que ayudó a identificar, reducir y mitigar procesos erróneos.

##### 2.1.2. *Enfoque cuantitativo*

Sampieri, R., et. al., (2014), al hablar del enfoque cuantitativo de investigación, afirma que: “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la técnica de las encuestas para recabar información de las actividades realizadas por la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, del cantón Chambo, con miras a determinar el nivel de satisfacción; y, la percepción y aceptación en cuanto a la calidad del servicio prestado por los socios de la cooperativa.

#### 2.2. Nivel de investigación

##### 2.2.1. *Investigación descriptiva*

Sánchez, H., et. al., (2018), en relación al nivel de investigación descriptivo, establece que: “se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su estado actual. Lleva a las caracterizaciones y diagnósticos descriptivos”. (p. 80)

Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo, ya que se determinó de forma minuciosa los aspectos internos de la cooperativa de Transporte Rey de los Andes, relacionados con las actividades realizadas por la entidad, el impacto y la aceptación del servicio prestado por la Cooperativa Rey de los Andes hacia los clientes y usuarios.

### **2.3. Diseño de la investigación**

#### **2.3.1. Investigación no experimental**

Sánchez, H., (2018), define a la investigación no experimental como: “una denominación para los estudios en los cuales no se aplica el método experimental. Fundamentalmente es de carácter descriptivo y emplea la metodología de observación descriptiva”. (p. 81)

Este trabajo de investigación es de carácter no experimental, ya que permitió recopilar información de la Cooperativa Rey de los Andes, relacionada con los aspectos propios del sistema de control interno, la normativa y los procesos relacionados con la administración, tal cual se presentan en la vida real, sin alterar ninguna variable de estudio.

#### **2.3.2. Investigación exploratoria**

Cazau, P., (2006), en referencia a la investigación exploratoria, menciona que: “examina o explora un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca antes”. (p.26)

En este contexto, el presente trabajo tiene un carácter exploratorio, ya que se analizó la situación pasada y actual de la Cooperativa Rey de los Andes de sus diferentes procesos y/o actividades realizadas por los administradores a fin de establecer las causas de los problemas y las posibles soluciones producto de la auditoría de gestión.

#### **2.3.3. Investigación de campo**

Sánchez, H., (2018), define a la investigación de campo, como:

*Investigaciones que se realizan en el medio ambiente donde se presenta el problema que se va a investigar. Requiere ir al mismo lugar de los hechos. Las investigaciones están dirigidas a descubrir las relaciones e interacciones entre variables sociológicas,*

*psicológicas y educativas en estructuras sociales reales que se llevan a cabo en situaciones de la vida, como escuelas, fábricas, organizaciones e institutos. (p. 66)*

Para efectos del presente trabajo de investigación se aplicó la investigación de campo, específicamente en la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, donde se aplicaron, la visita preliminar, la entrevista a los directivos y las encuestas a los socios, personal administrativo y personal operativo, tendientes a recabar en el mismo lugar de los hechos la información de la propia fuente, es decir de todos los integrantes que conforman la Cooperativa Rey de los Andes, información que posteriormente fue tabulada y analizada y sirvió de base para la presente auditoría de gestión.

## **2.4. Población y muestra**

### **2.4.1. Población**

Fracica (citado en Bernal, 2010), define a la población como: “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”. (p. 160)

Para el desarrollo de la presente investigación, se tomó como población objeto de estudio a los 29 socios que integran la Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”, incluido su personal directivo y administrativo.

### **2.4.2. Muestra**

Para la presente investigación, dado el limitado número de integrantes de la Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”, no fue necesario establecer una muestra para aplicar las diferentes técnicas de recolección de información, por lo que se trabajó con el conjunto de la población.

## **2.5. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.5.1. Métodos**

#### *2.5.1.1. Método deductivo*

Bernal, C., (2010), en referencia al método deductivo, señala: “consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (p.59)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, este estudio tiene un enfoque deductivo, ya que se partió de los procedimientos de auditoría existentes para determinar el uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia y economía; y, por ende, poder emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.

#### *2.5.1.2. Método inductivo*

Bernal, C., (2010), expone que el método inductivo: “se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría”. (p.60)

De acuerdo a la definición anterior, se aplicó el método inductivo para analizar las normas o políticas internas, así como el registro y control interno que aplica la Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”, de tal forma que permitió establecer una serie de hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que se sintetizaron en el informe final de auditoría, documento que bien puede convertirse en una importante herramienta de gestión y de consulta para empresas del sector que estén atravesando similares problemáticas.

### **2.5.2. Técnicas de investigación**

#### *2.5.2.1. Entrevista*

Cazau, P., (2006), advierte que la entrevista es: “una situación en la cual el investigador y el o los entrevistados mantienen un diálogo cara a cara con el fin de obtener datos para una investigación”. (p. 130)

En el contexto de la presente investigación, se aplicó la entrevista con el gerente y socios de la Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”, a fin de obtener información oportuna para el desarrollo de la auditoría de gestión, período 2019.

#### 2.5.2.2. *Observación*

Bernal, C., (2010), define a la técnica de la observación como: “un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada”. (p. 257)

De acuerdo a la definición anterior, para la realización de la presente investigación se procedió a utilizar la técnica de la observación al momento de la visita preliminar, cuya finalidad fue conocer las principales actividades que se desarrollan y el espacio físico que posee la entidad.

#### 2.5.2.3. *Encuesta*

Sánchez, H., (2018), define a la encuesta como: “un procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada”. (p. 59)

De acuerdo a lo anterior, en la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través de una serie de preguntas objetivas que fueron planteadas a los integrantes de la Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”, con la finalidad de recolectar información relacionada con el uso y aplicación de los recursos, así como con el cumplimiento de los objetivos empresariales en el período 2019, tendiente a la determinación de hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1. Análisis e interpretación de resultados

##### 3.1.1. Análisis de resultados

Los resultados se obtuvieron al aplicar las encuestas a los 29 socios de la Cooperativa de Transporte “Rey de los Andes” del Cantón Chambo, los resultados se presentan mediante un cuadro gráfico y un análisis de cada una de las preguntas de la encuesta.

Los métodos aplicados para la tabulación y análisis de los resultados se lo realizaron en Microsoft Excel y se ha utilizado la gráfica más común que es la de pastel, que nos ayuda para obtener un mayor enfoque de los resultados.

A continuación, se presenta las tabulaciones y gráficos de las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa:

#### ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”, DEL CANTÓN CHAMBO

**Objetivo:** Recopilar información necesaria para la valorización de la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes.

#### Cuestionario

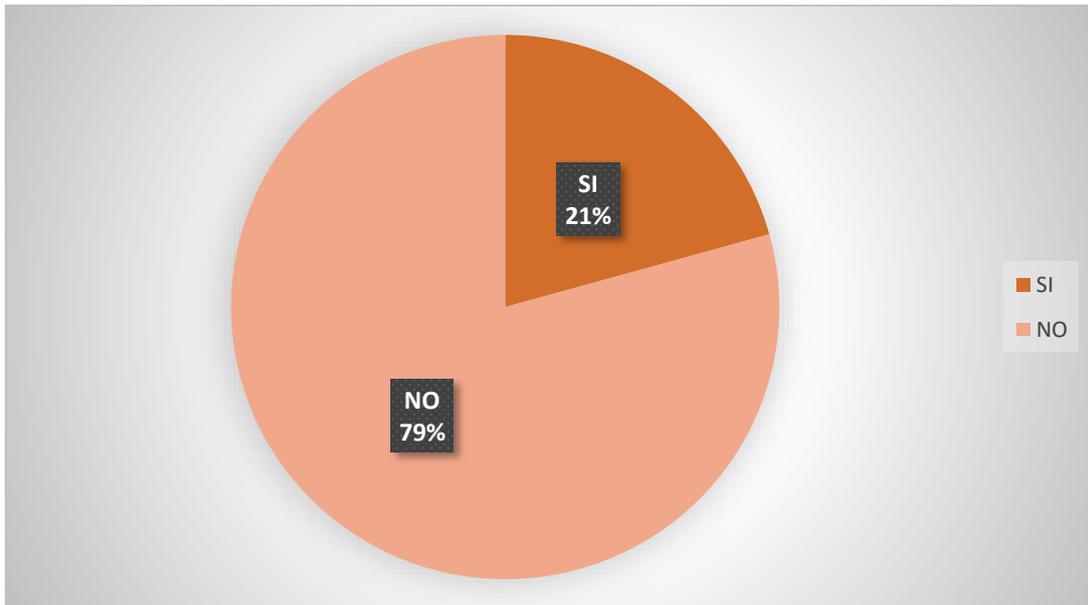
**Pregunta 1:** ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con una estructura organizacional que segregue y delimite los principales niveles jerárquicos, puestos de trabajo, funciones y responsabilidades a desarrollar por su personal?

**Tabla 1 – 3:** Estructura organizacional

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	21%
No	23	79%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 1 – 3. Estructura organizacional**  
**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

### **Interpretación**

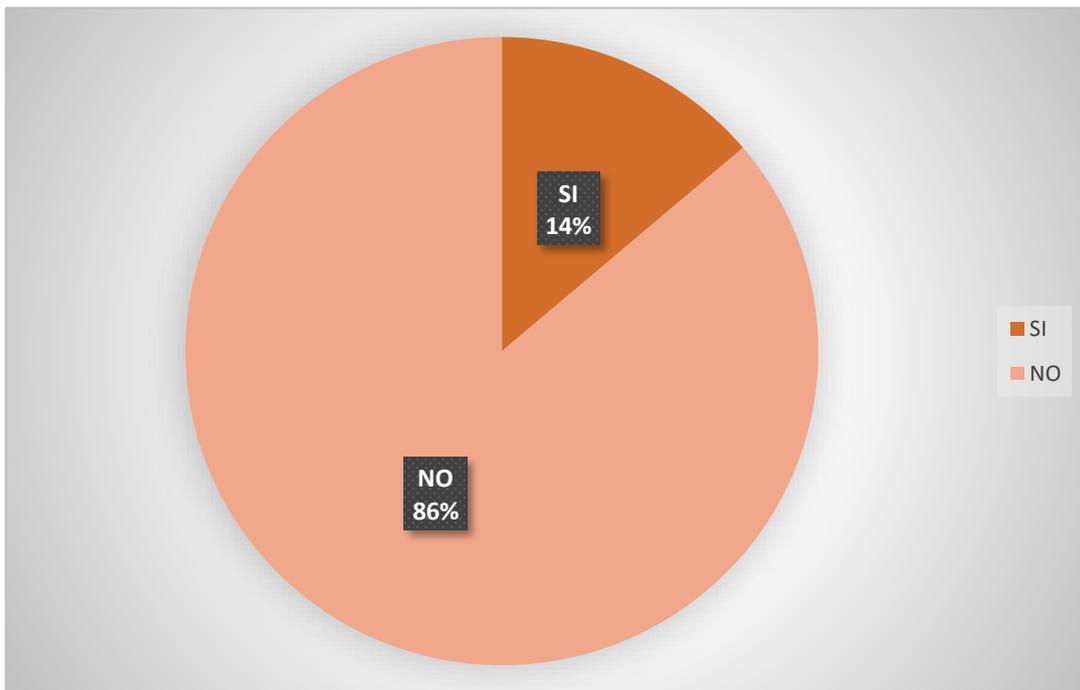
De las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, en lo referente a su conocimiento de la estructura organizacional, el 79% de los socios encuestados desconoce de la existencia de la misma; el 21% restante, conoce sobre ellas. Estos resultados permiten advertir de la necesidad de difundir y socializar tal estructura organizacional.

**Pregunta 2: ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con un plan estratégico, donde se establezcan objetivos a mediano y largo plazo?**

**Tabla 2 – 3: Plan estratégico**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	14%
No	25	86%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)  
Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 2 – 3. Plan estratégico**

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

### Interpretación

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa Rey de los Andes, el 86% de ellos, desconocen de la existencia de un plan estratégico, mientras que, el 14% restante advierte conocer de la existencia del plan estratégico institucional. Estos resultados permiten concluir en la necesidad de que los directivos de esta cooperativa socialicen entre sus socios el plan estratégico existente.

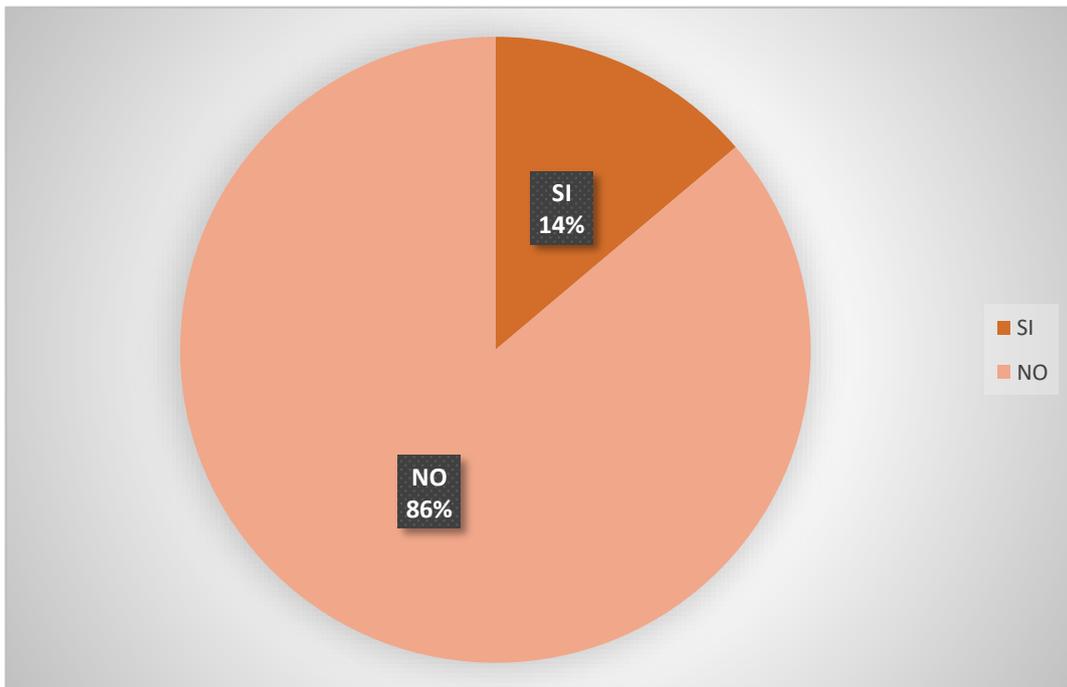
**Pregunta 3: ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con enunciados de misión, visión y valores corporativos?**

**Tabla 3 – 3:** Visión, misión y valores corporativos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	14%
No	25	86%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 3 – 3.** Visión, misión y valores corporativos

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

**Interpretación**

De las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa Rey de los Andes, en lo que respecta a la existencia y conocimiento de los enunciados de misión, visión y valores corporativos de la entidad, el 86% de los socios desconocen de la existencia de las mismas; y, solo el 14% restante conoce sobre ellas, resultados que permiten inferir sobre la necesidad de que los directivos de la cooperativa difundan y socialicen los enunciados de la filosofía empresarial.

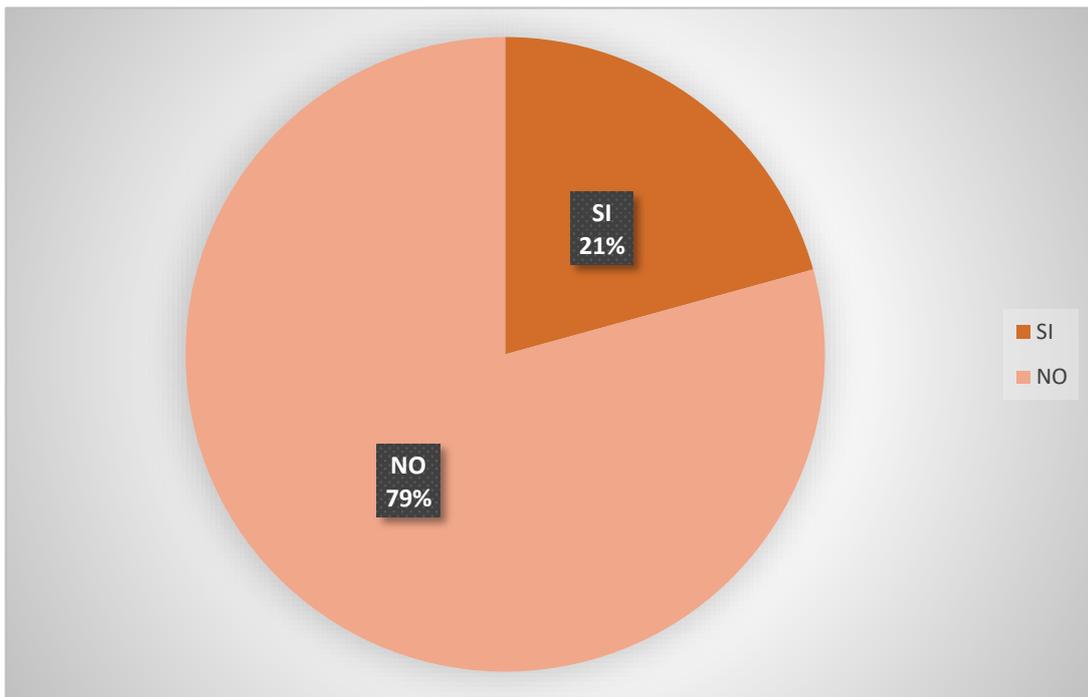
**Pregunta 4: ¿Sabe usted si la cooperativa cuenta con manuales de funciones, políticas, procesos y procedimientos debidamente estructurados?**

**Tabla 4 – 3:** Manual de funciones y de procedimientos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	21%
No	23	79%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 4 – 3.** Manual de funciones y de procedimientos

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

**Interpretación**

Según los resultados de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa Rey de los Andes, el 79% de ellos desconoce la existencia de los manuales de funciones, políticas y procesos de la cooperativa, mientras que, solo el 21% restante advierte conocer sobre la existencia de los mismos. Estos resultados, permiten inferir sobre la necesidad de que sus directivos elaboren y socialicen tales normativas internas que ayudarán al desarrollo de la cooperativa.

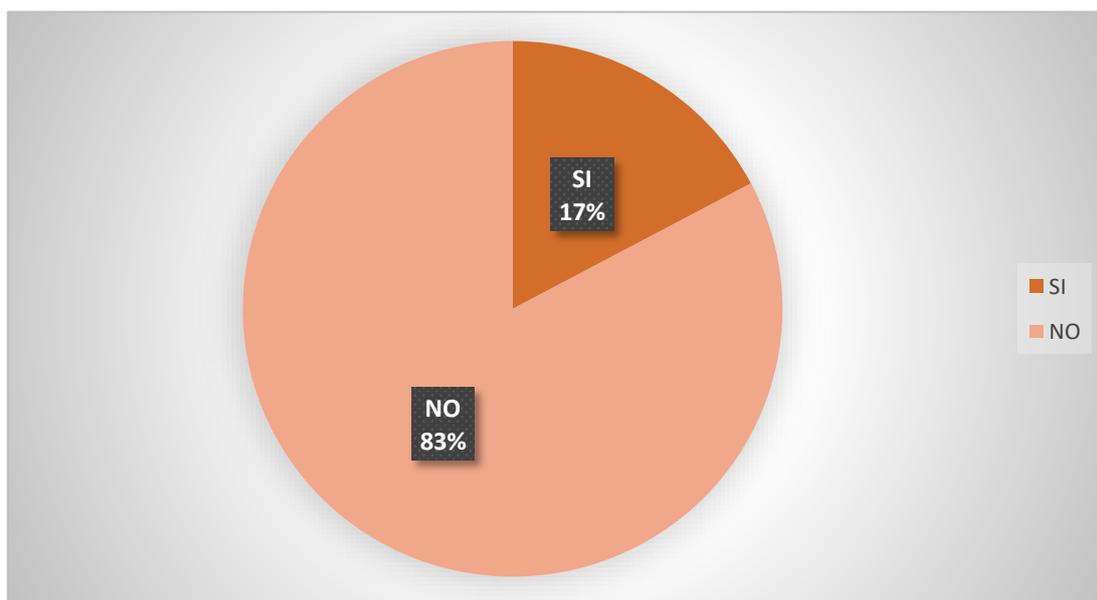
**Pregunta 5: ¿Conoce si existe una adecuada delimitación y segregación de funciones para cada puesto de trabajo que conforma la Cooperativa Rey de los Andes?**

**Tabla 5 – 3:** Delimitación y segregación de funciones

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	17%
NO	24	83%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 5 – 3.** Delimitación y segregación de funciones

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa Rey de los Andes, el 83% de ellos advierte no conocer las tareas y responsabilidades específicas de su puesto de trabajo; en tanto, el 17% restante de socios advierte si conocer las principales funciones y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo que conforma la Cooperativa.

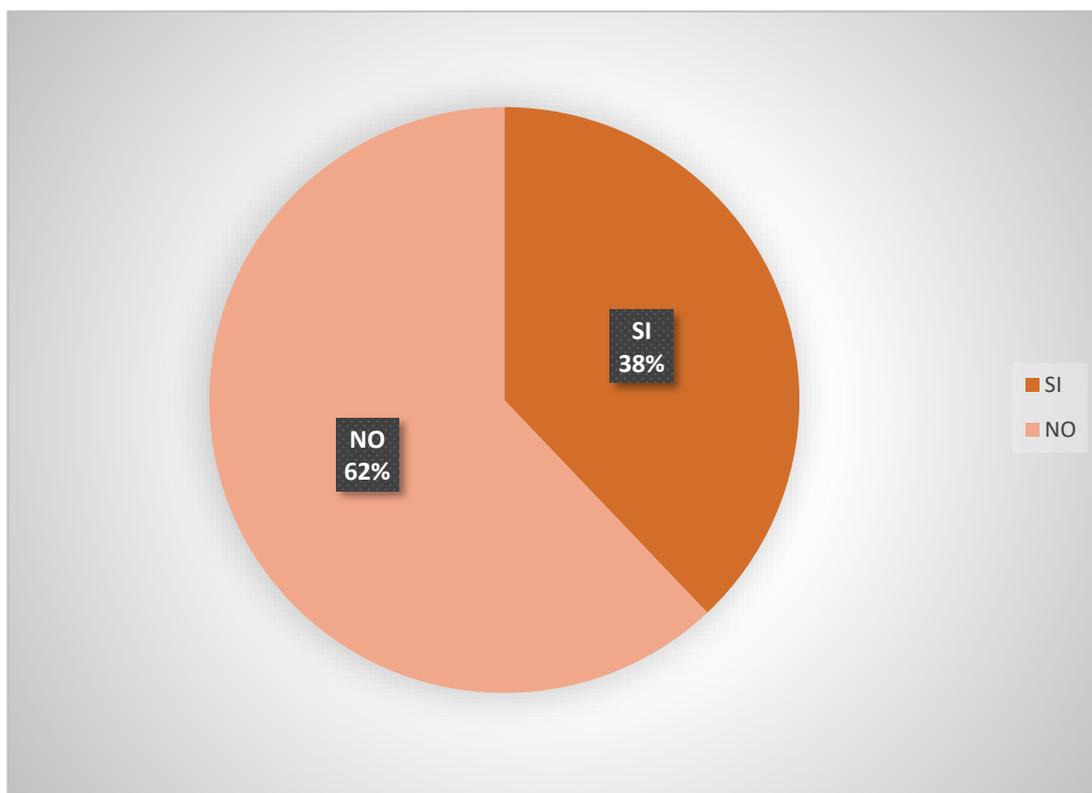
### Pregunta 6: ¿Dispone la cooperativa de un plan anual de capacitación?

**Tabla 6 – 3:** Plan anual de capacitación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	38%
No	18	62%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 6 – 3.** Plan anual de capacitación

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

#### Interpretación

A criterio de los encuestados de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, el 62% de ellos, advierten desconocer de la existencia de un plan de capacitación; mientras que, el 38% restante, advierte si conocer de la existencia del plan anual de capacitación para el personal directivo y operativo de la cooperativa. Estos resultados permiten concluir sobre la necesidad de elaborar y socializar entre los socios el plan anual de capacitación orientado al personal directivo, administrativo y operativo de la Cooperativa Rey de los Andes.

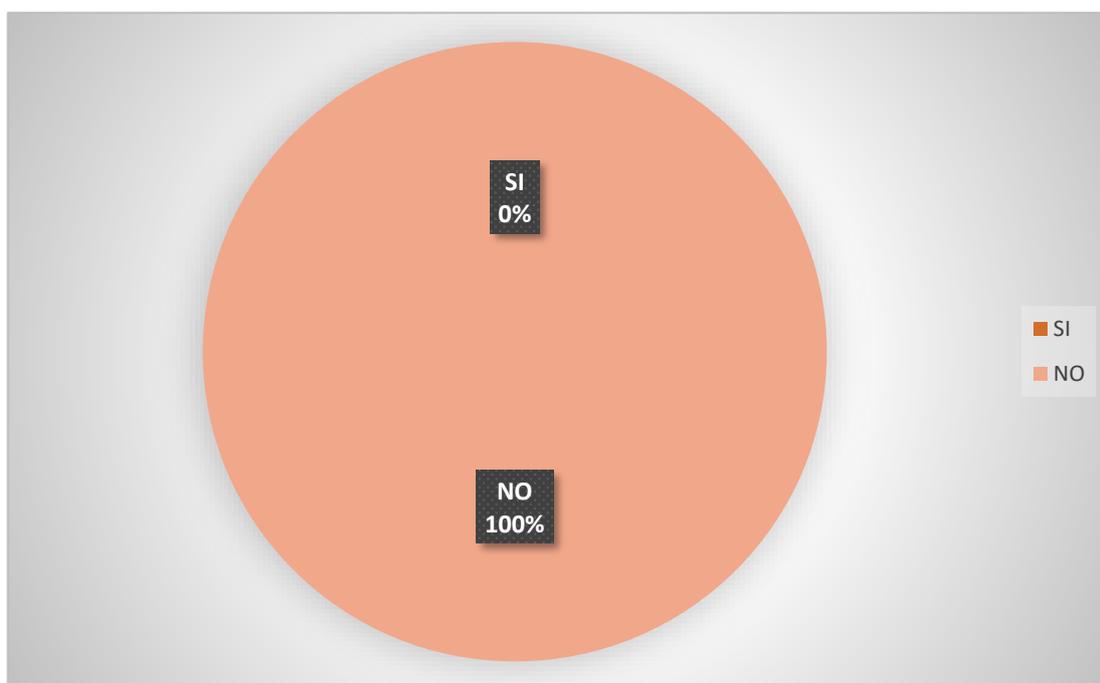
**Pregunta 7: ¿Conoce usted si en años anteriores se han realizado auditorías de gestión a la cooperativa?**

**Tabla 7 – 3:** Auditorías de gestión pasadas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	29	100%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 7 – 3.** Auditorías de gestión pasadas

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

**Interpretación**

Los resultados de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, permiten establecer que a criterio del 100% del personal encuestado, no se ha realizado una auditoría de gestión en años anteriores, este resultado deja entrever la necesidad y la importancia de emprender con la auditoría de gestión a la cooperativa de Transportes Rey de los Andes por el período 2019.

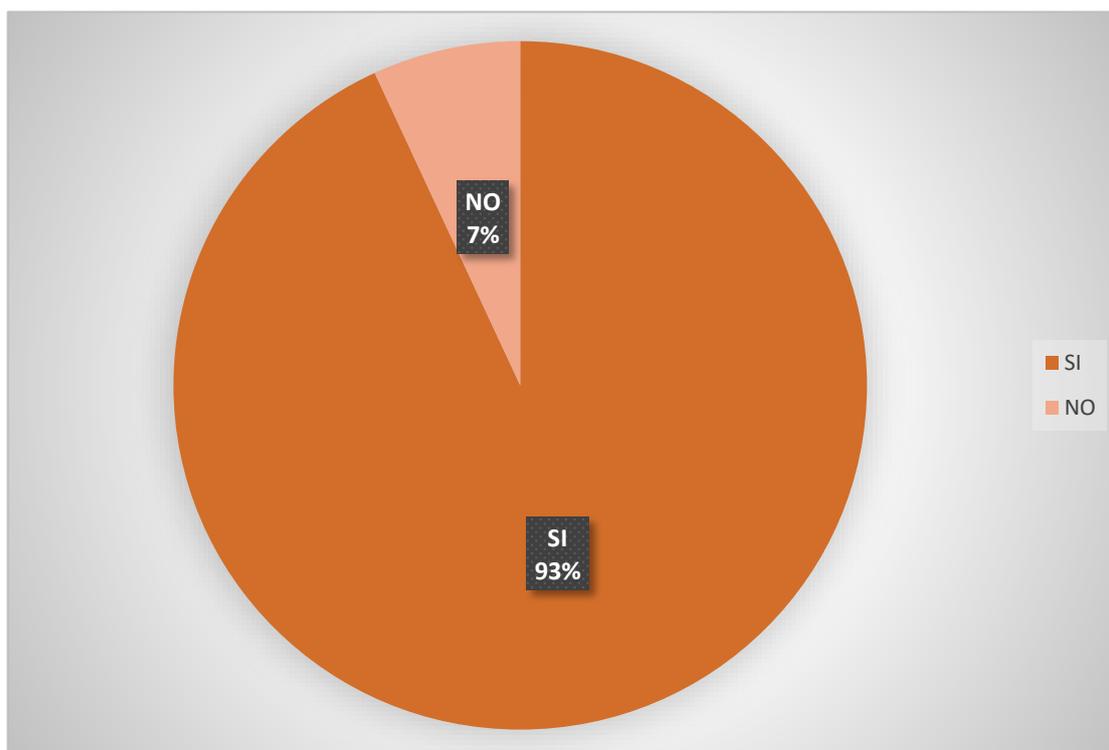
**Pregunta 8: ¿Considera necesaria la realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes?**

**Tabla 8 – 3:** Ejecución de auditoría de gestión

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	93%
No	2	7%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 8 – 3.** Ejecución de auditoría de gestión

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

### **Interpretación**

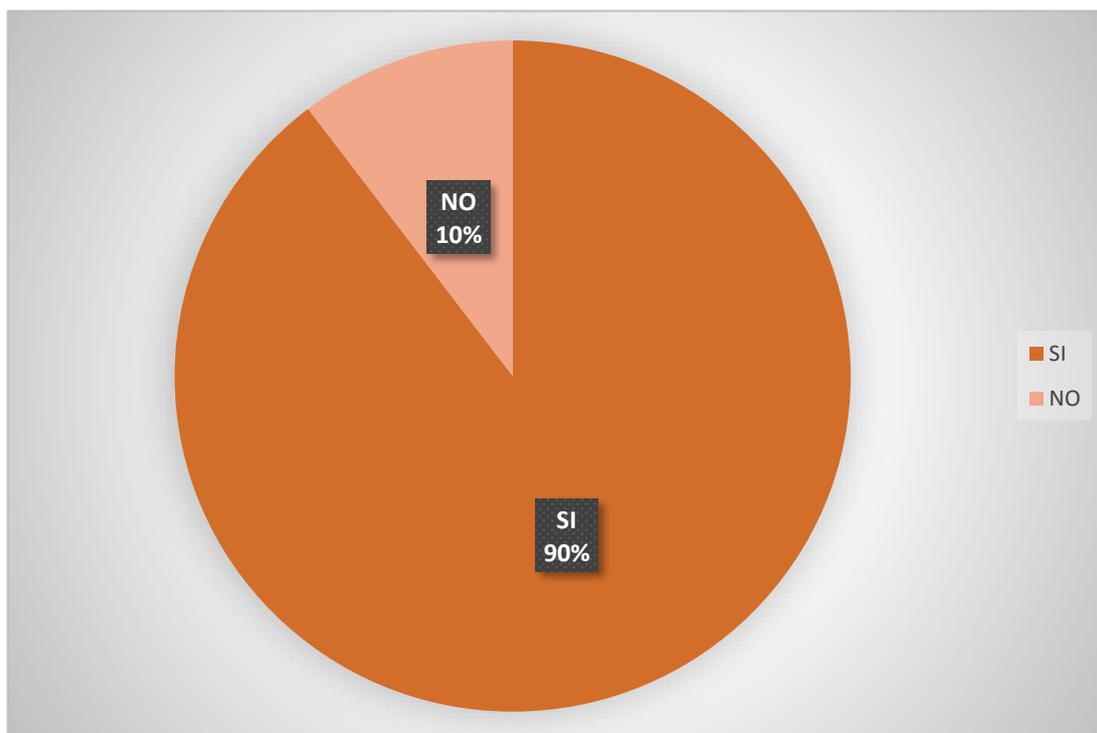
El 93% de los socios encuestados de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, mencionan que, si es necesario la ejecución de la auditoría de gestión a la organización, por el período 2019; mientras que, solo el 7% restante, considera que no es necesario. Este resultado, demuestra la importancia de emprender con el examen de auditoría de gestión a fin de determinar el uso y aplicación de los recursos organizacionales, así como el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Pregunta 9: ¿Considera usted que la auditoría de gestión permitirá determinar el uso y aplicación de los recursos, incluido el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales?**

**Tabla 9 – 3: Cumplimiento de los objetivos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	90%
No	3	10%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)  
Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 9 – 3. Cumplimiento de los objetivos**

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

### Interpretación

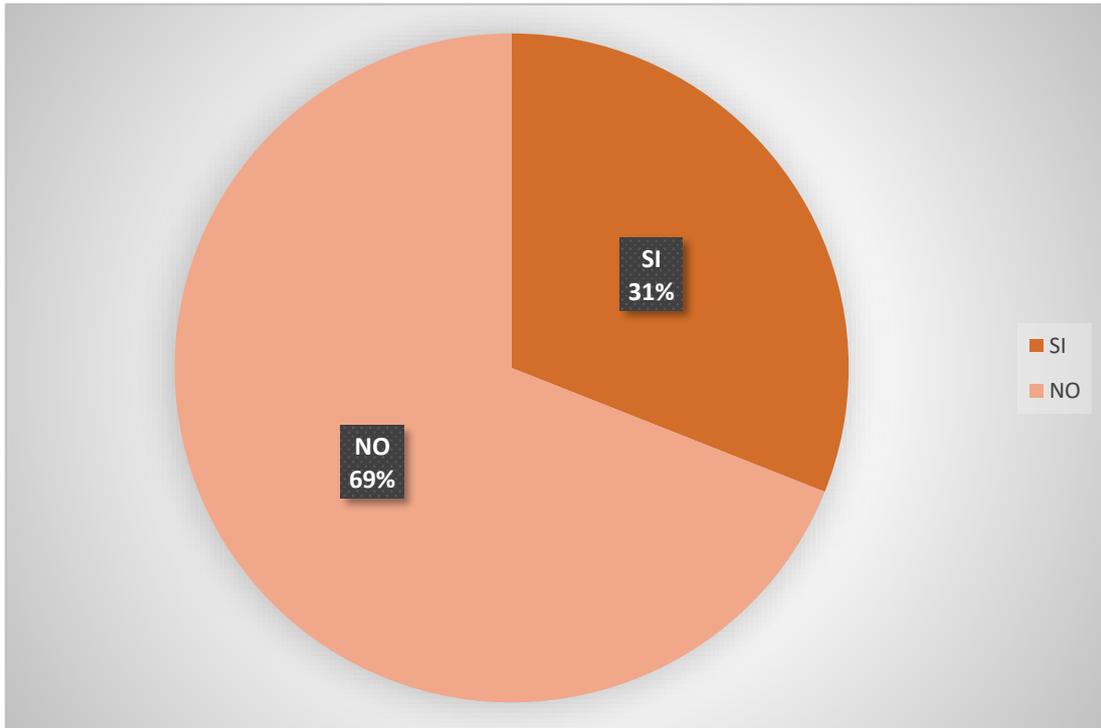
Según los resultados de la encuesta aplicada, el 90% advierten que, efectivamente la auditoría de gestión permitirá determinar el uso y aplicación de los recursos, así como el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales; mientras que, solo el restante 10% de los encuestados, consideran que no ayudará al mejoramiento de la administración de la cooperativa. Este resultado permite concluir sobre la importancia de llevar adelante el examen de auditoría de gestión a la cooperativa de Transporte Rey de los Andes y de esta forma, establecer las principales inconsistencias, incongruencias, debilidades y anomalías existentes al interior de la cooperativa.

**Pregunta 10: ¿Considera suficientes los controles existentes al interior de la cooperativa?**

**Tabla 10 – 3: Control interno**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	31%
No	20	69%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)  
Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 10 – 3. Control interno**

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

**Interpretación**

De los resultados de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, el 69% de ellos, consideran que no son suficientes los controles existentes al interior de la entidad; mientras que, solo el 31% restante, afirma que los controles aplicados son más que suficientes. Este resultado, permite advertir la necesidad de mejora y socializar los controles internos de la cooperativa.

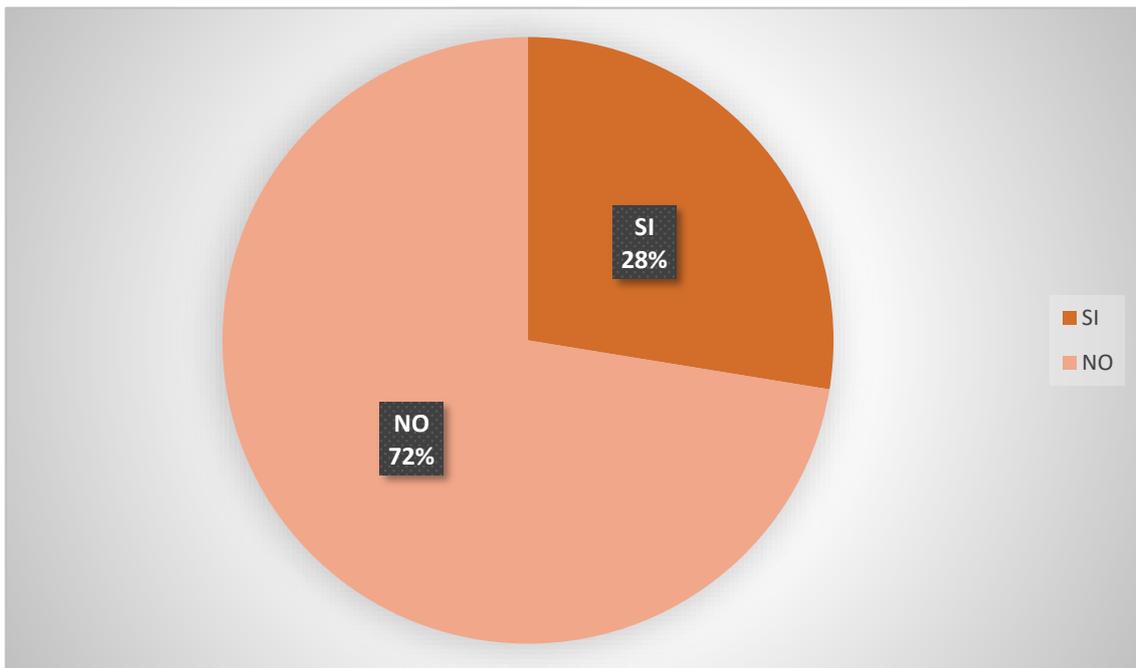
**Pregunta 11: ¿Considera que el personal directivo está cumpliendo las funciones que le fueron encomendadas?**

**Tabla 11 – 3:** Cumplimiento de las funciones encomendadas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	28%
No	21	72%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 11 – 3.** Cumplimiento de las funciones encomendadas

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

### Interpretación

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes, 72% de los encuestados, considera que el personal directivo no cumple a cabalidad con las funciones y obligaciones delegadas; mientras que, el 28%, afirman que si están desarrollando una gestión loable. Este resultado demuestra la importancia de una adecuada comunicación y socialización de la gestión de los directivos entre los socios de esta cooperativa.

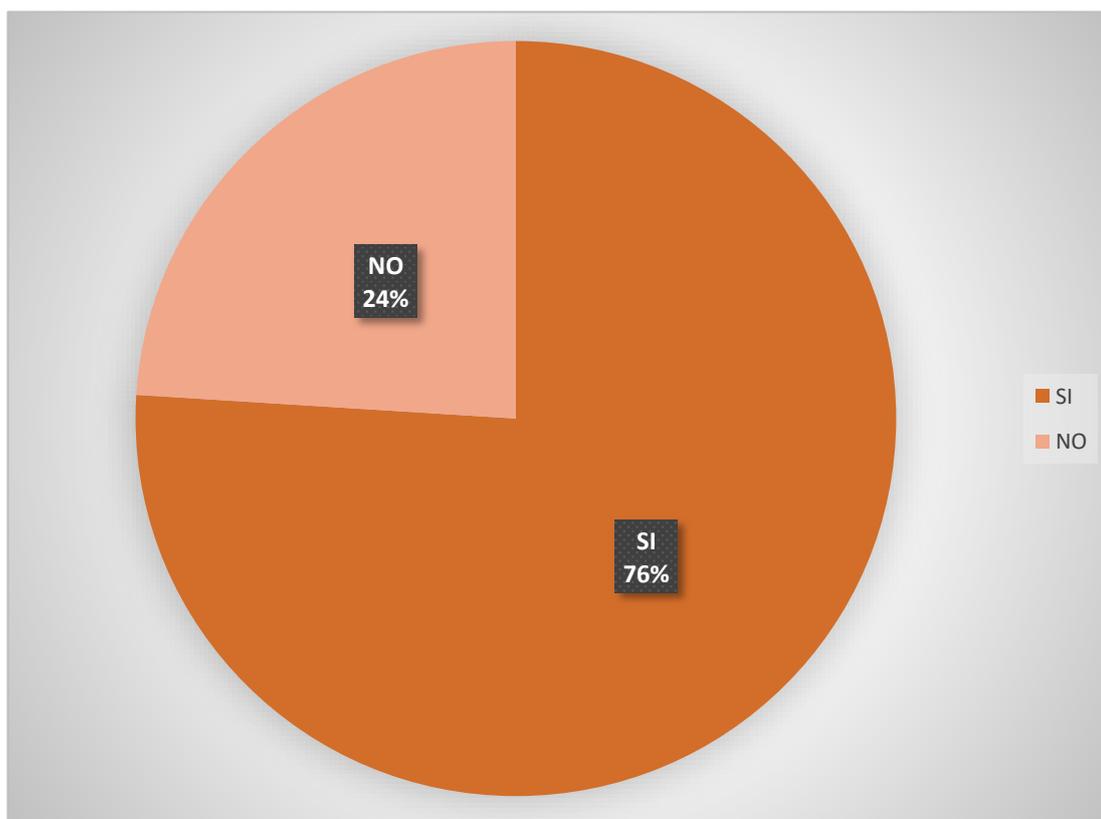
**Pregunta 12: ¿Considera que el personal administrativo cumple de forma adecuada las funciones que le fueron encomendadas?**

**Tabla 12 – 3.** Personal administrativo cumpla las funciones encomendadas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	76%
No	6	24%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 12 – 3.** Personal administrativo cumpla las funciones encomendadas

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

### **Interpretación**

Tras la aplicación de la encuesta a los socios de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, el 76% de encuestados advierten que el personal administrativo si está cumpliendo a cabalidad con las funciones encomendadas; mientras que, a criterio del 24% restante, el personal administrativo no está cumpliendo las actividades encomendadas. Este resultado permite inferir que, para la mayoría de los socios, el personal administrativo está realizando una gestión adecuada.

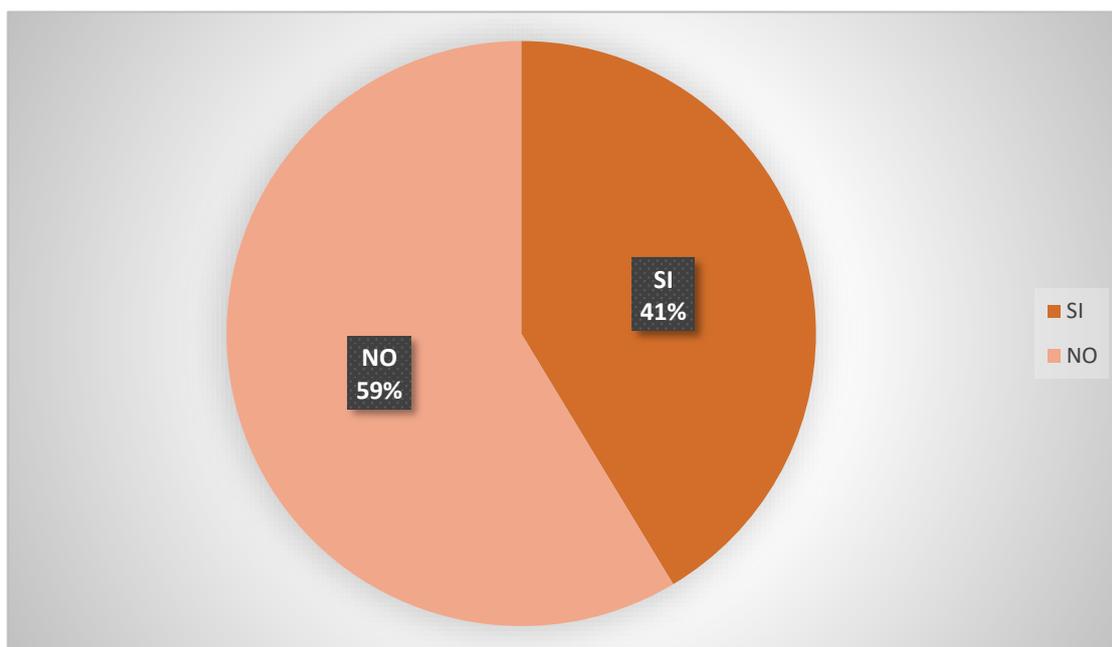
**Pregunta 13: ¿Conoce usted si se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal directivo y administrativo de la cooperativa?**

**Tabla 13 – 3:** Evaluación del desempeño al personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	41%
No	17	59%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 13 – 3.** Evaluación del desempeño al personal

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes, el 41% de ellos indican que si se realiza las evaluaciones del desempeño periódicas al personal directivo y administrativo; mientras que, el 59% restante advierte que dentro de la Cooperativa no se ha realizado evaluaciones del desempeño al personal de la organización. Este resultado demuestra la falta de evaluaciones del desempeño a los funcionarios de los distintos niveles jerárquicos, los cuales son necesarios para evidenciar el cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa.

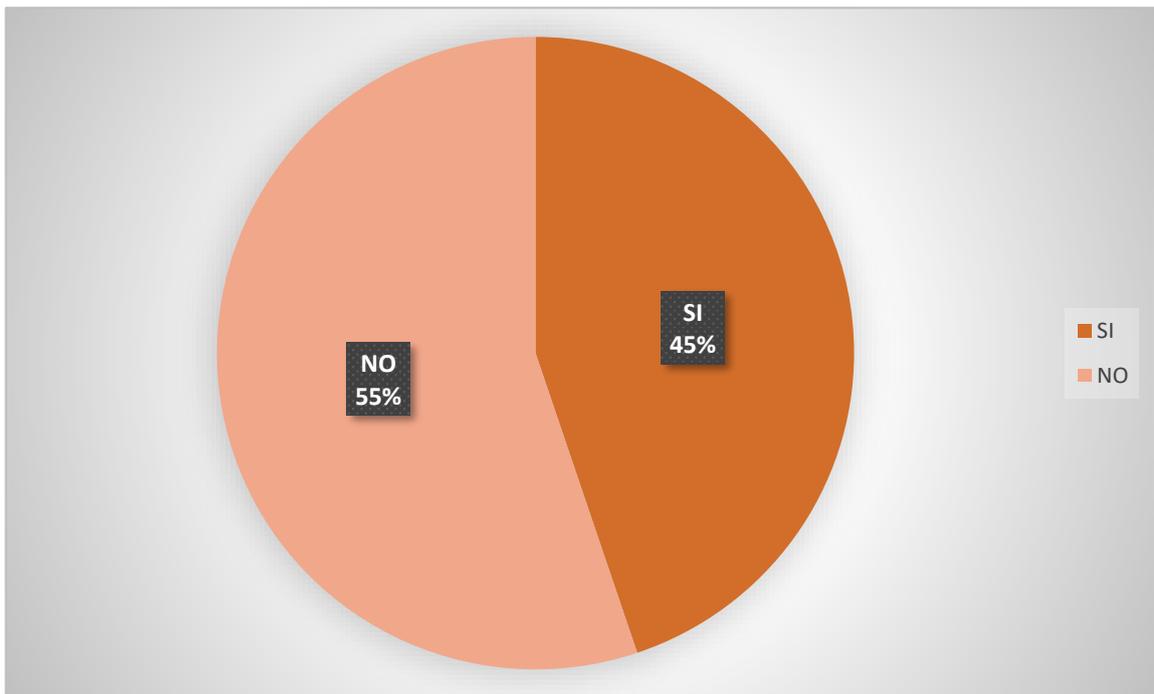
**Pregunta 14: ¿Conoce usted si se evalúa periódicamente el nivel de satisfacción de los clientes acerca del servicio que brinda la cooperativa?**

**Tabla 14 – 3:** Nivel de satisfacción de los clientes

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	45%
No	16	55%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 14 – 3.** Nivel de satisfacción de los clientes

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

**Interpretación**

De la totalidad de socios encuestados de la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes, el 55% de ellos, no tienen conocimiento sobre la evaluación periódica del nivel de satisfacción de los clientes, mientras que, el 45% restante, menciona conocer sobre la evaluación periódica del nivel de satisfacción de los usuarios. Este resultado deja entrever una mínima diferencia de criterios entre los socios sobre la evaluación periódica del nivel de satisfacción de los clientes.

### **3.2. Verificación de la idea a defender**

Tras los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes, cantón Chambo, provincia de Chimborazo, se comprueba que la generalidad de los encuestados tienen desconocimiento de la existencia de una estructura organizacional, así como del plan estratégico y sus enunciados de misión, visión y valores corporativos, hechos que afectan al cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa, ya que son importantes y de esto depende el mejor desarrollo dentro de la organización en el sector transportista.

Se debe admitir que los socios no están debidamente capacitados, por lo que la cooperativa deberá emprender en un vasto proceso de capacitación orientado a los funcionarios de los distintos niveles jerárquicos, ya que esto permitirá cumplir a cabalidad todas las actividades y brindar un buen servicio a la ciudadanía.

Así mismo, la cooperativa no ha realizado una auditoría de gestión anteriormente que le permita examinar las actividades realizadas por la entidad, así como también comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones realizadas.

De acuerdo a lo anterior, se comprueba la idea a defender que textualmente dice: “la realización de la auditoría de gestión a la cooperativa de Transporte Rey de los Andes, cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, permite medir el uso y aplicación de los recursos bajo los parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía, así como determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales”, y con ello validar la realización de la presente investigación a la mencionada cooperativa.

### 3.3. Título de la propuesta

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”, del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019.

#### 3.3.1. Archivo permanente

<b>Entidad:</b>	Auditoría de gestión a la Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”, del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019.
<b>Tipo de examen:</b>	Auditoría de gestión.
<b>Alcance:</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.
<b>Dirección :</b>	Cantón Chambo: calles 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos.

<b>EQUIPO DEL TRABAJO DE AUDITORÍA</b>	
<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>Jefe de equipo:</b>	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
<b>Supervisor:</b>	Ing. Javier Lenin Gaibor
<b>Auditor junior:</b>	Srta. Selena Alexandra Cuenca Reino

## ARCHIVO PERMANENTE

### ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PT</b>
Hoja de marcas	<b>HM</b>
Hoja de referencias	<b>HR</b>
Programa de auditoría de gestión: planificación preliminar	<b>PA/PP</b>
Carta de presentación	<b>CP</b>
Propuesta de auditoría	<b>PA</b>
Contrato de auditoría	<b>CA</b>
Orden de trabajo	<b>OT</b>
Visita preliminar	<b>VP</b>
Carta de requerimiento de información	<b>RI</b>
Información general	<b>IG</b>
Notificación de inicio de auditoría	<b>NIA</b>
Memorándum de planificación	<b>MP</b>

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Hoja de marcas Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HM 1/1</b>
---	--	-------------------

### HOJA DE MARCAS

**Tabla 15 – 3: Marcas de auditoría**

SIGNIFICADO	MARCAS
Verificado	√
Debilidad	D
Nudo Crítico	.
Hallazgo	@
Inicio / Fin	
Proceso	
Documento	
Decisión	
Conector Interno	
Archivo	
Líneas de flujo	

**Fuente:** Raúl, G., (2008)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 01/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 02/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Hoja de referencia Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HR 1/1</b>
---	--	-------------------

## HOJA DE REFERENCIA

**Tabla 16 – 3: Referencias de auditoría**

N°	REFERENCIA	SIGNIFICADO
01	AP	Archivo permanente.
02	AC	Archivo corriente.
03	PP	Planificación preliminar y específica.
04	EA	Ejecución de la auditoría.
05	CR	Comunicación de resultados.
06	PA/PP	Programa de auditoría fase I: planificación preliminar.
07	PA/PE	Programa de auditoría fase II: planificación específica.
08	PA/EA	Programa de auditoría fase III: ejecución de la auditoría.
09	PA/CR	Programa de auditoría fase IV: comunicación de resultados.
10	CI	Cuestionario de control interno.
11	ICI	Informe de control interno.
12	PA	Propuesta de auditoría.
13	CA	Contrato de auditoría.
14	CP	Carta de presentación.
15	OT	Orden de trabajo.
16	VP	Visita preliminar.
17	NIA	Notificación de inicio de auditoría.
18	MP	Memorándum de planificación.
19	CRI	Carta de requerimiento de información.
20	IG	Información general.
21	MRC	Matriz de resumen por componentes.
22	ICI	Informe de control interno.
23	FODA	Análisis FODA.
24	MC/FO	Matriz de correlación FO.
25	MC/DA	Matriz de correlación DA.
26	MP	Matriz de prioridades.
27	PEI	Perfil estratégico interno.
28	PEE	Perfil estratégico externo.
29	HP	Hoja de procesos.
30	FP	Flujograma de procesos.
31	HI	Hoja de indicadores.
32	HH	Hoja de hallazgos.
33	CCF	Convocatoria de conferencia final.
34	IA	Informe de auditoría.
35	ACF	Acta de conferencia final.
36	JA	Jorge Arias.
37	LG	Lenin Gaibor.
38	SACR	Selena Alexandra Cuenca Reino.

Fuente: Raúl, G., (2008)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 01/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 02/03/2021

	<p align="center"><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Fase I: planificación preliminar</b>  <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b></p>	<p align="center"><b>P/P</b> <b>1/1</b></p>
---	--	---

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”, del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019.

**Fase I: planificación preliminar**

<b>Entidad:</b>	Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”
<b>Dirección:</b>	Cantón Chambo: calles 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos.
<b>Naturaleza:</b>	Auditoría de gestión.
<b>Alcance:</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.



**Figura 1 – 3.** Transporte de la cooperativa  
Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 01/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 02/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Programa de auditoría: planificación preliminar</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PA/PP</b> <b>1/1</b>
---	---	----------------------------

## PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### Fase I: planificación preliminar

**Entidad:** Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”.

**Dirección:** Cantón Chambo: calles 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos.

**Alcance:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

**Objetivo general:** Conocer el ambiente interno de la Cooperativa de Transporte “Rey de los Andes”, mediante la observación preliminar que permita un diagnóstico de la situación actual por la cual está atravesando la entidad.

N°	Procedimiento	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Elabore carta de presentación	<b>CP</b>	<b>SACR</b>	02/03/2021
2	Elabore carta de aceptación	<b>CA</b>	<b>SACR</b>	05/03/2021
3	Elabore propuesta de auditoría	<b>PA</b>	<b>SACR</b>	10/03/2021
4	Elabore contrato de auditoría	<b>CA</b>	<b>SACR</b>	15/03/2021
5	Elabore la orden de trabajo	<b>OT</b>	<b>SACR</b>	17/03/2021
6	Prepare el oficio de requerimiento de información <ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofía empresarial</li> <li>• Estatuto</li> <li>• Reglamento interno</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Código de ética</li> <li>• Otra información necesaria</li> </ul>	<b>RI</b>	<b>SACR</b>	18/03/2021
7	Redacte la narrativa de visita preliminar	<b>VP</b>	<b>SACR</b>	22/03/2021
8	Realice la notificación del inicio de auditoría	<b>NIA</b>	<b>SACR</b>	24/03/2021
9	Realice el memorándum de planificación	<b>MP</b>	<b>SACR</b>	26/03/2021

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 01/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 02/03/2021

	<p align="center"><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Carta de presentación</b>  <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b></p>	<p align="center"><b>CP</b> <b>1/2</b></p>
---	---	--

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 03 de marzo del 2021

Señor  
 Manuel Tenemasa  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”**  
 Presente. –

De mi consideración:

Por medio del presente extendemos un cordial saludo y auguramos éxitos en sus funciones, a la vez que presentamos la propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES, DEL CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

El presente tiene como objetivo poner a su disposición los servicios profesionales de Cuenca & Asociados Auditores Independientes, un equipo formado por talento humano con la experiencia, profesionalismo y conocimientos necesarios para la realización exitosa de este examen de auditoría, quienes nos sentiremos gustosos de contribuir al mejoramiento de su organización.

**Tabla 17 – 3:** Equipo de auditoría

<b>Equipo de trabajo</b>	
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza	Jefe de Equipo
Ing. Javier Lenin Gaibor	Supervisor
Srta. Selena Cuenca	Auditor Junior

**Fuente:** Auditores Independientes, (2021)  
**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 03/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 04/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Carta de presentación Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CP 2/2</b>
---	---	-------------------

Particular que comunicamos para los fines pertinentes.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Ing. Jorge Enrique Arias

**JEFE DE EQUIPO**

\_\_\_\_\_  
Ing. Javier Lenin Gaibor

**SUPERVISOR**

\_\_\_\_\_  
Srta. Selena Cuenca

**AUDITOR JUNIOR**

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 03/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 04/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Carta de aceptación Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CA 1/1</b>
---	---	-------------------

### CARTA DE ACEPTACIÓN

Riobamba, 05 de marzo del 2021

Ingeniero.  
Jorge Enrique Arias Esparza  
**JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA**  
Presente.

De mi consideración;

Para su conocimiento, los socios de la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes, reunidos en asamblea general para tratar la propuesta del servicio de auditoría de gestión emitida por la Firma Cuenca & Asociados Auditores Independientes, con fecha 05 de marzo del presente año, tiene a bien informar lo siguiente:

Una vez analizada la propuesta, se resolvió aceptar y autorizar la prestación de sus servicios profesionales para la realización de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes, en el período 2019.

Por tal motivo, se procede a notificar la aceptación de la oferta presentada por su firma auditora, dando por autorizado el inicio del trabajo, demandando la total independencia y la absoluta confidencialidad con la información que será entregada cuando ésta sea requerida.

Sin más que agregar, comunico el particular para los fines pertinentes.

Atentamente;

\_\_\_\_\_  
Sr. José Manuel Tenemasa  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”**

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 06/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Propuesta de auditoría</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PA</b> <b>1/4</b>
---	--	-------------------------

## PROPUESTA DE AUDITORÍA

Riobamba, 10 de marzo del 2021

Señor.

Manuel Tenemasa

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “REY DE LOS ANDES”**

Presente.

De nuestra consideración:

De acuerdo a la petición realizada con anterioridad y en cumplimiento con el trabajo de titulación, admitido por la Unidad de Integración Curricular de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría (ESPOCH), me es grato poner a su disposición la presente propuesta de trabajo para la aplicación de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte “Rey de los Andes”, del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019.

Pensando en las diferentes necesidades que presenta la organización, hemos diseñado esta propuesta, la cual servirá de gran ayuda para mejorar y así lograr los objetivos institucionales.

### **Información general de la firma auditora**

#### **Antecedentes**

Cuenca & Asociados Auditores Independientes, es una firma auditora que presta sus servicios desde el año 2009, la misma que cuenta con profesionales idóneos y especializados que se encuentran en constante capacitación para prestar un servicio de calidad a la colectividad de Riobamba y la provincia. la firma auditora se encuentra ubicada en la av. José Veloz y Cristóbal Colón de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 10/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 11/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Propuesta de auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PA 2/4</b>
---	--	-------------------

### **Equipo de trabajo**

El personal asignado para el desarrollo de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes, cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, son los siguientes:

- **Jefe de equipo:** Jorge Enrique Arias Esparza
- **Supervisor:** Javier Lenin Gaibor
- **Auditor junior:** Selena Alexandra Cuenca Reino

### **Misión**

Ofrecer servicios de asesoramiento y consultoría contable y de auditoría de calidad, eficiencia, ejecución del trabajo y atención al cliente para garantizar soluciones prácticas a los problemas.

### **Visión**

Ser una firma auditora reconocida por la calidad del servicio prestado, optimizando el tiempo y empleando los recursos necesarios con el fin de posicionarnos en el mercado como un centro de perfección.

### **Metodología de trabajo**

### **Objetivo**

Desarrollar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del uso y aplicación de los recursos bajo los principios de eficiencia, eficacia, ética y economía.

### **Naturaleza**

La naturaleza de la presente auditoría de gestión comprende el control interno y la gestión.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 10/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 11/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Propuesta de auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PA 3/4</b>
---	--	-------------------

### **Alcance**

La auditoría de gestión practicada a la cooperativa se realizará de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y demás disposiciones legales vigentes que regulan las actividades, procesos y procedimientos de la organización; en consecuencia, incluirá todas las pruebas que sean necesarias y oportunas en vista de las situaciones. Dichas pruebas serán de carácter selectivo, suficientes para obtener una seguridad razonable de la información, y la evidencia suficiente y válida para formar y justificar el informe.

### **Período y plazo**

La ejecución de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, está comprendida entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2019. El plazo para su elaboración será de 90 días laborables a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales.

### **Planificación**

El objetivo de la planificación es tener conocimiento de las actividades y de la información general de la cooperativa de Transportes Rey de los Andes, así como también implica reunir información real u oportuna que permita medir el riesgo y dar una mejor solución a dichos problemas para dar cumplimiento a las actividades, procesos y procedimientos que realiza la organización.

### **Ejecución de la auditoría**

En esta etapa se realizará un examen objetivo de las evidencias encontradas, con el fin de analizarlas y contrastarlas con criterios establecidos en el afán de determinar los hallazgos pertinentes, que serán comunicados al nivel directivo mediante el informe final de auditoría.

Esta auditoría incluirá una evaluación de la gestión y del control interno aplicado por la cooperativa de Transportes Rey de los Andes, a fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía y ética con las que se manejan los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 10/03/2021
Revisado por: <b>JE/JLG</b>	Fecha: 11/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Propuesta de auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PA 4/4</b>
---	--	-------------------

### **Comunicación de resultados**

El equipo de auditoría realizará y entregará el informe final de auditoría, donde se sintetizarán los resultados del proceso de auditoría a los distintos niveles jerárquicos de la cooperativa, presentando los hallazgos más significativos, así como las conclusiones y recomendaciones que le permitan a la organización emprender acciones preventivas y correctivas.

### **Término convenio para la auditoría**

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, la realizará un contador público autorizado asignado por la firma auditora, bajo la responsabilidad del jefe de equipo y el supervisor, actuándose como profesionales independientes, con limitación de tiempo y horario, pero con la capacidad necesaria para lograr un desempeño eficiente.

Por la apertura brindada y la colaboración prestada, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente;

---

Selena Alexandra Cuenca Reino  
**AUDITOR JUNIOR**

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 10/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 11/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Contrato de auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CA 1/3</b>
---	---	-------------------

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA EXTERNA

En la ciudad de Riobamba, a los 15 días, del mes de marzo, del año 2021, comparecen por una parte, en representación de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, domiciliada en el cantón Chambo, con RUC 0691710165001, el señor Manuel Tenemasa, a quien en adelante y para efectos del presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría, se lo denominará como “LA COOPERATIVA”; y por otra parte, el Ing. Jorge Enrique Arias, Jefe de equipo de la firma “CUENCA & ASOCIADOS AUDITORES INDEPENDIENTES” con domicilio principal en la ciudad de Riobamba, a quien en adelante se le denominará “AUDITORES”; para celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría, bajo las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: objeto.** - Los AUDITORES se obligan a cumplir la labor de auditoría de gestión en la Cooperativa de Transporte “Rey de los Andes”, por el período 2019, de acuerdo a lo establecido en la ley y de conformidad con la propuesta presentada a la organización, en el mes de diciembre del 2020.

**SEGUNDA: duración.** – El presente contrato tendrá una vigencia de 90 días, comprendidos entre el mes de enero y marzo de 2021, tiempo en el cual se evaluará el trabajo realizado en el período 2019. No obstante, los auditores continuarán ejerciendo su trabajo, hasta tanto no sea expresamente notificada la intención de LA COOPERATIVA de dar terminando el presente contrato y en todo caso de conformidad con lo estipulado en cláusula novena de este escrito.

**TERCERA: valor y forma de pago.** – No se establece remuneración alguna, debido a que la realización de esta Auditoría de Gestión para la parte “AUDITORES”, representa uno de los requisitos para la obtención del título como ingeniera en contabilidad y auditoría CPA.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 16/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Contrato de auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CA 2/3</b>
---	---	-------------------

**CUARTA: designaciones.** – Para el adecuado cumplimiento de funciones, los AUDITORES, deberán designar a las personas que deban cumplir con las obligaciones que por este contrato se asume, las cuales deberán llenar los requisitos que para este tipo de funciones exige la ley. Entre estas personas y LA COOPERATIVA no existirá ninguna relación de carácter laboral, y, por ende, el pago de salario y prestaciones sociales algunas, siendo responsabilidad exclusiva de los AUDITORES.

Además del citado personal, LA COOPERATIVA, designará de su nómina a los funcionarios que sean necesarios para que presten su colaboración durante la ejecución del trabajo.

**QUINTA: obligaciones de la cooperativa.** – Además de las obligaciones derivadas del presente contrato, LA COOPERATIVA se compromete a:

- a) Prestar toda la colaboración que soliciten los AUDITORES, facilitándoles todos los documentos e informes que se requieran para el correcto cumplimiento de las funciones.
- b) En caso de documentos que deban ser revisados y /o certificados por los AUDITORES para su posterior presentación a entidades oficiales o particulares, La COOPERATIVA se obliga a entregar dichos documentos a los AUDITORES con no menos de cinco días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento para su presentación.

En caso de incumplimiento de las obligaciones mencionadas por parte de la COOPERATIVA, los AUDITORES, no serán responsables de la demora en la presentación de los informes requeridos, además de que se puede dejar constancia de las salvedades que consideren oportunas, quedando absolutamente libres de responsabilidad en caso de omisiones u errores.

**SEXTA: obligaciones de los auditores.** – Los AUDITORES se obligan única y exclusivamente a cumplir con lo estipulado en las labores descritas en la propuesta presentada a la COOPERATIVA y que corresponden a la auditoría de gestión.

**SÉPTIMA: lugar de prestación del servicio.** – El servicio profesional contratado se prestará en la ciudad de Riobamba, en la Av. José Veloz y Cristóbal Colon.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 16/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Contrato de auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CA 3/3</b>
---	---	-------------------

**OCTAVA: domicilio contractual.** – Para todos los efectos que se deriven del presente contrato, las partes acuerdan como domicilio la ciudad de Riobamba.

**NOVENA: dotaciones y recursos.** – La COOPERATIVA facilitará a los AUDITORES, el espacio físico, así como los elementos y herramientas requeridas para ejecutar sus labores.

**DÉCIMA: autonomía de los auditores.** - En el desarrollo del presente contrato, los AUDITORES actuarán como tal, con total libertad y autonomía técnica y directiva.

**DÉCIMA PRIMERA: gastos.** – Los gastos en que se incurran como consecuencia de la celebración del presente contrato, serán asumidos por el equipo auditor.

De todo lo señalado anteriormente, las partes aceptan y acuerdan el cumplimiento de las condiciones anteriormente establecidas.

Se deja constancia de lo acordado entre las partes y se suscribe el presente contrato en original y copia de igual tenor y valor.

\_\_\_\_\_  
Sr. José Manuel Tenemasa Yasaca  
**GERENTE COOP. REY DE LOS  
ANDES**

\_\_\_\_\_  
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza  
**CUENCA & ASOCIADOS  
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 15/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 16/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Orden de trabajo Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>OT 1/2</b>
---	--	-------------------

## ORDEN DE TRABAJO

Riobamba, 17 de marzo de 2021

Señorita  
Selena Cuenca Reino  
**AUDITORA JUNIOR**  
Presente.

De mi consideración:

De acuerdo al contrato realizado previo requerimiento legal para realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte “Rey de los Andes”, autorizo a usted para que en calidad de Auditor Junior inicie dicha Auditoría.

Para el efecto se cumplirá con los siguientes objetivos:

### **Objetivo general**

Desarrollar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del uso y aplicación de los recursos bajo los principios de eficiencia, eficacia, ética y economía.

### **Objetivos específicos**

Establecer el marco teórico, mediante la utilización de bibliografía actualizada y confiable existente en: libros, artículos científicos, páginas web e investigaciones relacionadas a las variables objeto de estudio, tendiente a la fundamentación teórica de la presente auditoría de gestión de la cooperativa de Transportes Rey de los Andes.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 17/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 18/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Orden de trabajo Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>OT 2/2</b>
---	--	-------------------

Estructurar el marco metodológico, mediante la utilización de diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permitan la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal forma que los resultados de la investigación sean los más reales y objetivos posibles.

Elaborar el informe final de auditoría con base en los resultados, conclusiones y recomendaciones de la auditoría realizada, de modo que constituya un instrumento válido para la toma de decisiones gerenciales de la cooperativa Rey de los Andes.

#### **Alcance de la auditoría**

La auditoría de gestión de la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes se desarrollará de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y demás disposiciones legales vigentes que regulan las actividades de la cooperativa, en consecuencia, incluirá todas las pruebas que sean necesarias y oportunas en vista de las circunstancias.

Dichas pruebas serán de carácter selectivo suficientes para obtener una seguridad razonable de la información y recabar evidencias suficientes y válidas para formar y justificar el informe.

#### **Tiempo estimado para la realización**

El tiempo estimado para la realización de la auditoría de gestión de la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes es de 90 días laborales, contados a partir del primer día hábil tras la firma del contrato.

Atentamente;

---

Ing. Jorge Enrique Arias  
**JEFE DE EQUIPO**

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 17/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 18/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Carta de requerimiento de información</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CRI</b> <b>1/2</b>
---	---	--------------------------

## CARTA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Riobamba, 18 de marzo de 2021

Señor  
 Manuel Tenemasa  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”**  
 Presente.

De nuestra consideración;

Cuenca & Asociados Auditores Independientes hace extensivo un saludo cordial y el deseo de éxitos en las labores que le han sido encomendadas.

Yo, Selena Alexandra Cuenca Reino con CI. 060515629-8, estudiante de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, pongo en su conocimiento el inicio de la “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes”, del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019”, por lo que solicito se autorice a quien corresponda la entrega de la siguiente información, en el menor tiempo posible:

- Filosofía organizacional.
- RUC.
- Estatutos.
- Reglamento de directiva.
- Registro de existencia legal de la organización.
- Presupuesto anual.
- Plan operativo anual (POA).
- Organigrama estructural.
- Código de ética.
- Nómina de directiva y socios.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 18/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 19/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Carta de requerimiento de información</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CRI</b> <b>2/2</b>
---	---	--------------------------

Por la atención a la presente, reitero mis sentimientos de agradecimiento y estima.

Atentamente,

---

Selena Alexandra Cuenca Reino  
**AUDITORA**

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 18/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 19/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Visita preliminar Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>VP 1/6</b>
---	---	-------------------

## INFORMACIÓN GENERAL

### Reseña histórica

La Cooperativa de Transporte “Rey de los Andes” fue creada el 29 de septiembre de 1974, con la nominación de Transporte de carga en Camionetas Rey de los Andes. El 19 de diciembre del 2019, se reforma los Estatutos ante el SEPS, con la siguiente nominación: COOPERATIVA DE SERVICIO DE TRANSPORTE COMERCIAL DE CARGA LIVIANA REY DE LOS ANDES "COOPREYANDES", para lo cual firman y rubrican el documento manifestando su expresa voluntad de pertenecer a la misma. Es legalizada y reconocida como una entidad jurídica, cuenta con 29 socios calificados por la ANT, que dan servicio a la colectividad chambeña y de la Provincia de Chimborazo con unidades para carga liviana. Los socios que conforman esta Cooperativa se plantearon la idea de desarrollar una empresa de transportación de carga liviana, pues en el mercado, no existía una empresa confiable que pudiese prestar estos servicios tanto para el sector público, como para el sector privado.

Los socios fundadores de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes se detallan a continuación: Hugo Ashqui, Rosendo Auquilla, Luis Chulli, Jenny Sanchez, Edwin Villa, Segundo Villa, Angel Zabala, Lorenzo Choto, Marco Choto, Jorge Huacara, Jaime Morocho, Ricardo Quisphe y Celso Alcoser.

Su nombre se dio en honor al majestuoso nevado Chimborazo, ya que es visible desde este Cantón, y que debido a la escasez de transporte vehicular que existía en aquellos tiempos, apareció la idea de formar esta organización para ayudar al cantón a trasladar a los agricultores sus productos al mercado de un lugar a otro.

Esta cooperativa siempre ha buscado mejorar sus servicios, en comparación con las demás cooperativas que brindan el mismo servicio, aun cuando la vía de mayor acceso era imposible de transitar debido a los cambios de clima, ya que esto provocaba deslizamientos de tierra dejando piedras en el camino, lo cual perjudicaba a la carretera, sin contar con el tiempo que se demoraba en llegar y los peligros a que se enfrentaban en esta vía, ya que existe una parte de camino que es desolado; a pesar de todo esto, empezaron a ofrecer transporte seguro hacia los lugares turísticos que existen dentro de este cantón y otros destinos dentro y fuera de la provincia.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 22/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 23/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Visita preliminar</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>VP</b> <b>2/6</b>
---	---	-------------------------

La cooperativa de Transporte Rey de los Andes tiene como propósito principal brindar servicios de transportación de carga liviana en las diferentes rutas trazadas, se sustentan en un modelo constitutivo y en la necesidad que existe en la población, bajo lineamientos del Consejo Nacional de Transito a través de reformas realizadas a las diferentes cooperativas que ofertan el servicio de transporte.

La cooperativa de Transporte Rey de los Andes aun siendo una cooperativa pequeña brinda el servicio a los cantones de la provincia de Chimborazo con responsabilidad y honestidad. Es una de las cooperativas que busca mejorar su calidad de servicio, siempre pensando en las necesidades de la ciudadanía chambeña.

**Razón social:** Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”.

**Nombre comercial:** Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”.

**RUC:** 0691710165001.

**Domicilio:** 18 de marzo s/n Magdalena Dávalos.

**Tipo de empresa:** Servicio de Transporte.

**Fecha de creación:** 28 de septiembre de 1974.

**Objeto social:** la Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”, tiene como objeto social, la prestación del servicio de transporte en la modalidad de **SERVICIO PÚBLICO DE CARGA Y PASAJEROS** con responsabilidad, cuenta con choferes profesionales, utilizan vehículos tipo **CAMIONETAS** de conformidad con la autorización conferida por la autoridades de transporte y tránsito competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el desarrollo y sustento diario de los socios, en busca de mejorar el desarrollo social y económico tanto personal como del cantón.

**Misión:** somos una cooperativa de transporte con el propósito de transportar carga liviana y pasajeros con el fin de colaborar en el proceso de comercialización para que los productos puedan llegar hasta su distribuidor, administrando recursos de tipo técnico, financiero y humano para la prestación del servicio a la ciudadanía Chambeña.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 22/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 23/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Visita preliminar Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>VP 3/6</b>
---	---	-------------------

**Visión:** ser líderes dentro del mercado, reconocida como una empresa en continuo proceso de mejora en la prestación de servicio de transporte público de carga y de pasajeros, reflejado en el incremento de su capacidad operativa y transportadora, destacándonos por nuestra puntualidad y responsabilidad.

### Valores corporativos

**Liderazgo:** cumplir con la visión de la cooperativa en el futuro para un mejor desarrollo en el servicio prestado a la ciudadanía.

**Profesionalismo:** pretendemos saber qué hacer, cómo hacer y cuándo hacer.

**Eficiencia:** consiste en la utilización racional y adecuada de los recursos que dispone la entidad.

**Eficacia:** actitud y predisposición orientada al logro permanente de resultados de acuerdo a planes y propósitos establecidos.

**Calidad:** en los servicios que ofertan a los usuarios para la satisfacción de los mismos.

**Experiencia:** la operadora transmite confianza al cliente.

**Amabilidad:** calidez en la atención y trato adecuado para cada cliente.

### Principios

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

- Membresía abierta y voluntaria;
- Control democrático de los miembros;
- Participación económica de los miembros;

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 22/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 23/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Visita preliminar Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>VP 4/6</b>
---	---	-------------------

- Autonomía e independencia.
- Educación, formación e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromiso con la comunidad; y,
- Respeto mutuo entre socios.

La Cooperativa de Transporte Rey de los Andes no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

#### **Base legal**

La Cooperativa de Transportes “REY DE LOS ANDES”, es una entidad legalmente constituida y establecida, por lo que está sujeta al cumplimiento de las leyes y reglamentos siguientes:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

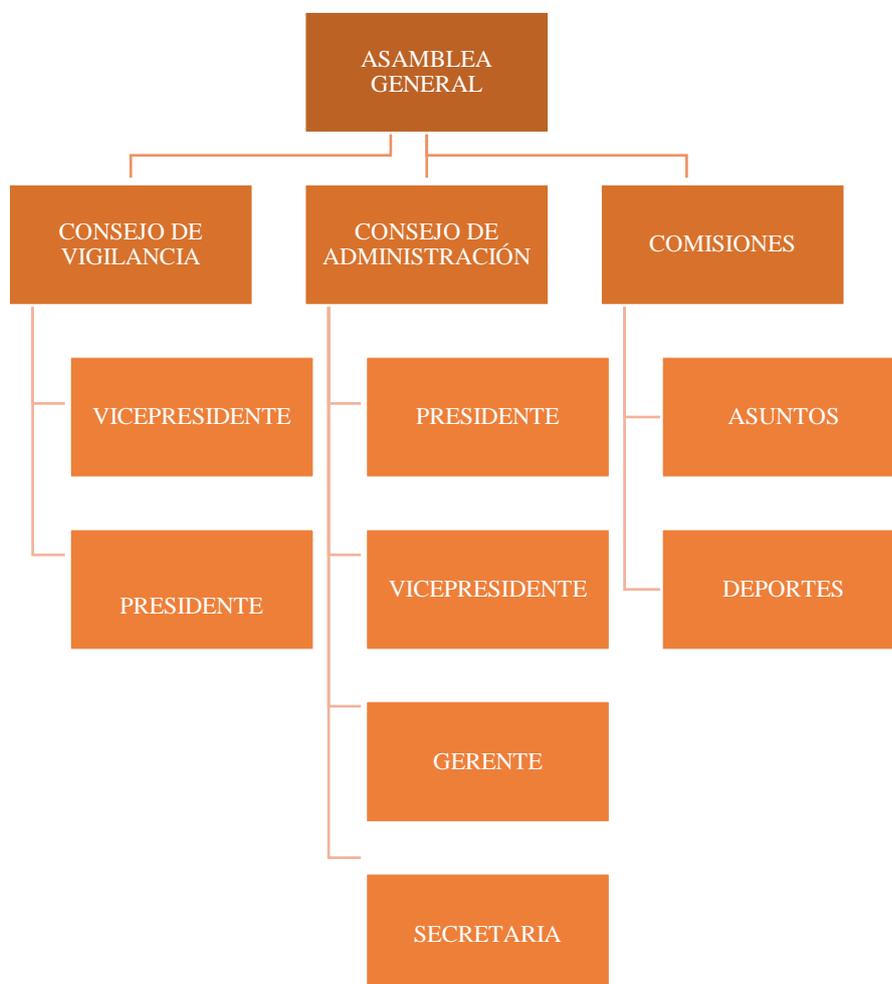
#### **Normativa interna**

- Estatuto de la cooperativa.
- Reglamento interno.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 22/11/2020
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 23/11/2020

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Visita preliminar</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>VP</b> <b>5/6</b>
---	---	-------------------------

### Organigrama estructural de la cooperativa de Transporte Rey de los Andes



**Gráfico 15 – 3.** Organigrama estructural

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

#### Ubicación geográfica

La sede social de la cooperativa de Transporte Rey de los Andes se encuentra ubicada en el cantón Chambo, provincia de Chimborazo, en las calles 18 de marzo s/n Magdalena Dávalos (frente al parque Chambo), dicha infraestructura es utilizada por los socios para realizar reuniones, también lo utilizan como parada de los vehículos, así como para el funcionamiento administrativo y operativo de la organización.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 22/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 23/03/2021



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY  
DE LOS ANDES”  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
Visita preliminar  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019**

**VP  
6/6**



**Figura 2 – 3.** Localización de la empresa  
Realizado por: Cuenca, S., (2021)

**Personal de la cooperativa de Transporte Rey de los Andes**

**Tabla 18 – 3:** Personal de la cooperativa

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
José Manuel Tenemasa Tene	Gerente
Luis Miguel Chulli Cargua	Presidente consejo administración
Pedro Morocho Moreno	Vocal consejo administración
Marco Antonio Choto Cuji	Presidente consejo de vigilancia
Luis Miguel Ortiz Saula	Vocal consejo de vigilancia
Angel Abel Vallejo Palta	Secretario
Pedro Bonifaz Sandoval	Trabajo operativo

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)  
**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 22/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 23/03/2021

	<p align="center"><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Notificación del inicio de auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b></p>	<p align="center"><b>NIA 1/1</b></p>
---	--	--

### NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA

Riobamba, 24 de marzo de 2021

Señor  
Manuel Tenemasa  
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”**  
Presente.

De mi consideración:

En cumplimiento a la orden de trabajo N° 001 emitida por el jefe de equipo de Auditoría Cuenca & Asociados Auditores Independientes, notifico a usted que el día 29 de marzo de 2021, se dará inicio al proceso de auditoría de gestión al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, teniendo como primer objetivo la obtención de información necesaria para este proceso. Es por ello que solicito muy comedidamente se informe al personal de la institución, de tal manera que se sirvan brindar todas las facilidades, información y documentación solicitada y de esta manera se pueda realizar este trabajo sin inconvenientes.

Por la atención al presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente;

---

Selena Alexandra Cuenca Reino  
**AUDITORA JUNIOR**

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 24/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 25/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Memorándum de planificación Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MP 1/4</b>
---	---	-------------------

## MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

**Entidad:** Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”.

**Naturaleza:** Auditoría de gestión.

**Alcance:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

### Antecedentes

La Cooperativa de Transporte “Rey de los Andes” fue creada el 29 de septiembre de 1974, con la nominación de Transporte de carga en Camionetas Rey de los Andes. El 19 de diciembre del 2019, se reforma los estatutos ante el SEPS, con la siguiente nominación: COOPERATIVA DE SERVICIO DE TRANSPORTE COMERCIAL DE CARGA LIVIANA REY DE LOS ANDES "COOPREYANDES", para lo cual firman y rubrican el documento manifestando su expresa voluntad de pertenecer a la misma.

### Motivo de la auditoría

La auditoría de gestión a la cooperativa de Transportes REY DE LOS ANDES, período 2019, se realizará con el fin de examinar los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía, en el manejo y utilización de los recursos disponibles y dar cumplimiento a los objetivos de las actividades, procesos y procedimientos que realiza la organización.

### Objetivos de la auditoría

#### Objetivo general

Desarrollar la auditoría de gestión a la cooperativa de Transporte Rey de los Andes del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del uso y aplicación de los recursos bajo los principios de eficiencia, eficacia, ética y economía.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 26/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 27/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Memorándum de planificación Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MP 2/4</b>
---	---	-------------------

### Objetivos específicos

- Utilizar las herramientas e instrumentos de investigación necesarios, para la recopilación de información suficiente, real y oportuna en la realización del trabajo de investigación cumpliendo con las políticas de la cooperativa.
- Evaluar el control interno mediante la aplicación del método COSO III, con el fin de identificar los hallazgos de auditoría y dar soluciones inmediatas para mitigar los errores.
- Informar los resultados de la auditoría mediante la presentación del informe final, la cual contendrá las debidas conclusiones y recomendaciones que sean favorables y que contribuyan a la toma de decisiones del personal administrativo.

### Alcance de la auditoría

La auditoría de gestión de la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes se desarrollará de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y demás disposiciones legales vigentes que regulan las actividades de la cooperativa, en consecuencia, incluirá todas las pruebas que sean necesarias y oportunas en vista de las circunstancias.

Dichas pruebas serán de carácter selectivo suficientes para obtener una seguridad razonable de la información y recabar evidencias suficientes y válidas para formar y justificar el informe.

### Equipo de trabajo

El personal asignado para el desarrollo de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes, cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, son los siguientes:

- **Jefe de equipo:** Jorge Enrique Arias Esparza
- **Supervisor:** Javier Lenin Gaibor
- **Auditor junior:** Selena Alexandra Cuenca Reino

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 26/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 27/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Memorándum de planificación</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MP</b> <b>3/4</b>
---	---	-------------------------

### Tiempo estimado

El examen de auditoría de gestión a la cooperativa de Transportes “REY DE LOS ANDES” del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, tendrá una duración estimada de 90 días LABORALES CONTADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ENTRE LA COOPERATIVA DE Transporte Rey de los Andes y Cuenca & Asociados Auditores Independientes.

### Recursos necesarios para la realización de la auditoría de gestión a la cooperativa

Los recursos empleados son los siguientes:

**Tabla 19 – 3:** Recursos económicos para la auditoría

Detalle	Valor
Útiles de oficina	70,00
Internet	50,00
Copias	25,00
Impresiones	45,00
Transporte	140,00
Alimentación	150,00
Otros gastos	75,00
<b>Total de gastos</b>	<b>550,00</b>

Fuente: Auditores Independientes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

### Metodología a ser aplicada

- Entrevista.
- Encuestas.
- Observación.
- Análisis.
- Método COSO III.

---

Selena Alexandra Cuenca Reino

**AUDITORA JUNIOR**

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 26/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 27/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Memorándum de planificación</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>VP</b> <b>4/4</b>
--	---	-------------------------

**Cronograma de actividades a ser desarrolladas**

**Tabla 20 – 3:** Cronograma de actividades

FASES	ACTIVIDADES	MESES												OBSERVACIONES	
		MARZO				ABRIL				MAYO					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Fase I: planificación preliminar	Visita preliminar														
	Solicitud de información de auditoría														
	Recopilación de información general														
Fase II: planificación específica	Elaboración de la planificación de auditoría														
	Aplicación de encuestas y entrevistas														
	Elaboración y aplicación de cuestionarios de control interno														
Fase III: ejecución	Elaboración de los programas de auditoría														
	Análisis del entorno interno y externo de la entidad														
	Aplicación de indicadores de gestión														
	Evaluación														
Fase IV: comunicación de resultados	Determinación de hallazgos														
	Elaboración de Informe de Auditoría														
	Comunicación de resultados														

Fuente: Auditores Independientes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 26/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 27/03/2021

3.3.2. *Archivo corriente*

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES REY DE LOS ANDES DEL CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes  
**DIRECCIÓN:** Cantón chambo 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos  
**NATURALEZA:** Auditoría de gestión  
**ALCANCE:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 27/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 28/03/2021

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES REY DE LOS ANDES DEL CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

**ARCHIVO CORRIENTE**

**ÍNDICE**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PT</b>
Archivo corriente	<b>AC</b>
Fase I: planificación específica	<b>PE</b>
Fase II: ejecución de la auditoría de gestión	<b>EA</b>
Fase III: comunicación de resultados	<b>CR</b>

	<p align="center"> <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Programa de auditoría: planificación</b>  <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b> </p>	<p align="center"> <b>PA/PE</b>  <b>1/1</b> </p>
---	--	--

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES REY DE LOS  
ANDES DEL CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

**FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

<b>ENTIDAD:</b>	Cooperativa de Transporte Rey de los Andes.
<b>DIRECCIÓN:</b>	Cantón Chambo 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos.
<b>NATURALEZA:</b>	Auditoría de gestión.
<b>ALCANCE:</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Programa de auditoría: planificación</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PA/PE</b> <b>1/1</b>
---	--	----------------------------

### FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**Entidad:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes.

**Dirección:** Cantón Chambo 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos.

**Naturaleza:** Auditoría de Gestión.

**Alcance:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

**Objetivo general:** evaluar el control interno de la cooperativa de transporte Rey de los Andes, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno y matrices de evaluación para obtener información y calificar los riesgos de auditoría de cada componente.

N°	Procedimiento	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Elabore cuestionarios de control interno para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno de control</li> <li>• Evaluación de riesgos</li> <li>• Actividades de control</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Supervisión</li> </ul>	CCI	SACR	29/03/2021
2	Elabore matriz resumen por componentes	MRC	SACR	05/04/2021
3	Elabore el informe de control interno	ICI	SACR	07/04/2021

Elaborado por: SACR	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: JEA/JLG	Fecha: 30/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Cuestionarios de control interno</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CCI</b> <b>1/9</b>
---	--	--------------------------

**Entidad:** cooperativa de Transportes Rey de los Andes.

**Componente:** entorno de control.

**Objetivo:** evaluar el ambiente de control de la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes mediante la aplicación de cuestionarios para promover la conciencia y el compromiso.

<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL INTERNO</b>					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>1.1 Integridad y valores éticos</b>					
1	¿La cooperativa ha establecido principios de integridad y valores éticos como parte de su cultura organizativa por parte del nivel directivo?	10			
2	¿La dirección de la cooperativa y el personal que labora en su interior muestran interés sobre la observancia y aplicación de la integridad y valores éticos?	10			
3	¿Existe un código de ética aprobado por la institución?		10		D: No existe un código de ética de la Cooperativa.
4	¿El código de ética fue difundido al personal de la cooperativa por medio de talleres o reuniones para la explicación de su contenido?		10		
5	¿La dirección predica con el ejemplo e indica claramente lo que está bien o lo que está mal en cuanto al comportamiento organizacional?	8	2		
6	¿Existen quejas de los usuarios por acciones del personal directivo, administrativo y directivo en el incumplimiento de la integridad y valores éticos?	9	1		
<b>1.2 Administración estratégica</b>					
1	¿La Cooperativa de Transporte Rey de los Andes cuenta con un plan estratégico?	7	3		Lo tiene establecido, pero no lo ejecuta.
2	¿La Cooperativa de Transporte Rey de los Andes cuenta con planes operativos anuales en base a su misión y visión?		10		D: Dentro de la Cooperativa no se realiza planes operativos ni presupuestos anuales.
3	¿La Cooperativa de Transporte Rey de los Andes desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su filosofía empresarial?		10		D: No se aplica la planificación estratégica existente de la cooperativa.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 30/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Cuestionarios de control interno</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CCI</b> <b>2/9</b>
---	--	--------------------------

4	¿La entidad tiene definido indicadores para la evaluación de su gestión?	10		D: La entidad no definido indicadores de gestión.
5	¿Dentro de la entidad se realiza el seguimiento del POA establecido?	10		D: No se realiza un adecuado seguimiento del POA en la cooperativa.

### 1.3 Políticas y prácticas del talento humano

1	¿La Cooperativa de Transporte Rey de los Andes cuenta con personal calificado en cantidad y experiencia para el cumplimiento de sus objetivos?	9	1	
2	¿La cooperativa cuenta con políticas y prácticas para la administración del talento humano?		10	D: No posee políticas, ni un reglamento para el adecuado reclutamiento del personal.
3	¿Existen planes anuales de capacitación y parámetros de evaluación de desempeño dentro de la entidad?		10	D: No existe planes de capacitación para su personal.
4	¿La cooperativa cuenta una política para ejecución de la modernización de la flota de vehículos?	0	10	D: Carece de esta política para la modernización de sus vehículos.
5	¿La cooperativa cuenta con procesos adecuados de reclutamiento y selección del personal?	6	4	
6	¿El personal de la cooperativa labora dentro de un ambiente ético profesional?	7	3	

### 1.4 Estructura organizativa

1	¿La estructura organizacional de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes es adecuada para el tamaño y las actividades de sus operaciones?	10		
2	¿Los funcionarios tienen conocimiento de los reglamentos y el manual de procesos?	8	2	
3	¿Existe un manual de funciones y una organización actualizada que complementa el organigrama estructural?		10	D: La cooperativa no cuenta con un manual de funciones.
4	¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de las operaciones y actividades que se realiza dentro de la entidad?	8	2	

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 30/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Cuestionarios de control interno</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CCI</b> <b>3/9</b>
---	--	--------------------------

5	¿El personal administrativo y operativo cuenta con conocimientos, experiencia y formación necesaria para el cumplimiento de sus actividades?	8	2		
<b>1.5 Delegación de autoridad</b>					
1	¿La Cooperativa de Transporte Rey de los Andes califica el desempeño de sus directivos?	1	9		D: La entidad no realiza evaluaciones al personal directivo.
2	¿La cooperativa asigna responsabilidades en base a la estructura organizacional para la toma de decisiones?	10			
3	¿La dirección desarrolla su modo de gestión considerando los riesgos internos y externos?	10			
4	¿Existe delegación de autoridad dentro de la institución?	8	2		
5	¿Las acciones con ejecutadas con autorización de la autoridad competente?	8	2		
<b>1.6 Competencia profesional</b>					
1	¿Los funcionarios poseen la debida experiencia en las actividades que realizan cada uno de ellos dentro de la cooperativa?	8	2		
2	¿Se toma en cuenta las competencias profesionales para la delegación de funciones y responsabilidades?	7	3		
3	Los empleados actúan en función de la filosofía organizacional de la cooperativa?	7	3		
4	¿El nivel directivo confirma que las capacitaciones individuales de los empleados están dirigidas a mantener los niveles de competencia requeridos?		10		D: No existen capacitaciones al personal.
5	¿El personal ocupa su puesto de trabajo para el cual fue contratado?	8	2		
<b>1.7 Unidad de auditoría interna</b>					
1	¿La cooperativa cuenta con una unidad de auditoría interna organizada e independiente?		10		D: La cooperativa no cuenta con una Unidad de Auditoría interna.
2	¿La unidad de auditoría interna está conformada por un equipo multidisciplinario entre profesionales?		10		
3	¿La cooperativa facilita la información necesaria a la unidad de auditoría interna?		10		
4	¿La unidad de auditoría interna posee una imagen positiva en la institución?		10		
<b>Total</b>		<b>167</b>	<b>193</b>		

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 30/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Matriz resumen componente ambiente de control</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MR/AC</b> <b>1/5</b>
---	---	----------------------------

### Cuadro resumen del componente ambiente de control

**Tabla 21 – 3:** Calificación ambiente de control

N°	Principio	Resp. Positivas	Resp. Negativas	Total de respuestas	Confianza nc= (rp/tr)*100	Riesgo nr= 100-nc
1	Integridad y valores éticos	37	23	60	(37/60) *100 =61,67%	100-61,67= 38,33%
2	Administración estratégica	7	43	50	(7/50) *100 =14%	100-14= 86%
3	Políticas y prácticas del talento humano	22	38	60	(22/60)*100 =36,67%	100-36,67%= 63,33%
4	Estructura organizativa	34	16	50	(34/50)*100 =68%	100-68= 32%
5	Delegación de autoridad	37	13	50	(37/50)*100 =74%	100-74= 26%
6	Competencia profesional	30	20	50	(30/50)*100 =60%	100-60= 40%
7	Unidad de auditoría interna	0	40	40	(0/40)*100 =0%	100-0= 100%
<b>Total</b>		<b>167</b>	<b>193</b>	<b>360</b>	<b>NC= 46,39%</b>	<b>NR= 53,39%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

El nivel de confianza obtenido en el componente ambiente de control es:

$$NC = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{167}{360} * 100$$

$$NC = 46,39\%$$

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Análisis componente ambiente de control</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>AC/AC</b> <b>1/8</b>
---	---	----------------------------

**Tabla 22 – 3:** Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control

<b>Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>15%- 50%</b>	51%- 75%	76%- 95%
<b>86%- 50%</b>	49%- 25%	24%- 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Riesgo</b>		

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 16 – 3.** Nivel de confianza y riesgo del ambiente de control

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

### **Análisis**

Para la obtención de los resultados del componente de ambiente de control se aplicó 36 preguntas, distribuidas para cada principio. De este cuestionario se pudo evidenciar que para el principio de integridad y valores éticos el nivel de confianza es del 61,67%, y para el principio de administración estratégica un nivel de confianza del 14%, este resultado es el más bajo debido a que dentro de la cooperativa no se ha desarrollado una adecuada administración estratégica para

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<p align="center"> <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Análisis componente ambiente de control</b>  <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b> </p>	<p align="center"> <b>AC/AC</b>  <b>2/8</b> </p>
---	---	--

el manejo de los recursos; de otro lado, el principio de políticas y prácticas del talento humano arrojó un nivel de confianza del 36,67%, ya que no se aplican políticas y prácticas para la contratación, ni planes de capacitaciones del personal de la institución, no se cuenta con una política que ayude a la ejecución de la modernización de los vehículos; en estructura organizativa se obtuvo un nivel de confianza del 68%; así mismo, en el principio de delegación de autoridad se obtuvo un nivel de confianza del 74%; por otro lado, en lo que respecta al principio de delegación de autoridad se obtuvo el 60% de nivel de confianza; y, por último, en lo relativo al principio de unidad de auditoría interna, se obtuvo un nivel de confianza del 0%, esto debido a que la cooperativa no posee una unidad de auditoría interna que le permita un debido control de los procesos y/o actividades que se realizan en su interior.

Después de haber evaluado el componente ambiente de control se obtuvo un promedio del nivel de confianza del 46,39%, considerado bajo; y, un nivel de riesgo, del 53,39%, considerado alto, por lo que se deberán implementar acciones para mejorar los aspectos que no se están cumpliendo dentro de la entidad y de esta forma reducir el nivel de riesgo y mejorar el servicio de la cooperativa.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Cuestionarios de control interno</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CCI</b> <b>4/9</b>
---	--	--------------------------

**Entidad:** cooperativa de Transportes Rey de los Andes.

**Componente:** evaluación de riesgos.

**Objetivo:** identificar los peligros que no se pueden eliminar de forma inmediata estableciendo medidas preventivas pertinentes bajo la supervisión de un personal calificado.

<b>COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS</b>					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>1.1 Identificación del riesgo</b>					
1	¿Se ha identificado los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales?	9	1		
2	¿La cooperativa de Transportes Rey de los Andes implementa técnicas o estrategias para la identificación del riesgo?	8	2		
3	¿La entidad identifica riesgos externos como los económicos, políticos, tecnológicos y ambientales y los internos como: la infraestructura, personal, tecnología y procesos?	6	4		
4	¿Los socios que recién ingresan a la organización se adaptan a las normas y políticas establecidas por la cooperativa?	7	3		
5	¿El gerente dispone de informes sobre las condiciones mecánicas y de mantenimiento de las unidades de transporte?	8	2		
<b>1.2 Plan de mitigación del riesgo</b>					
1	La cooperativa cuenta con un plan de mitigación de riesgos?		10		D: La cooperativa no posee un plan de mitigación de riesgos que ayude a detectarlos.
2	¿El plan de mitigación de riesgos contiene estrategias de gestión de riesgos?		10		
3	¿Se puede adaptar el plan de mitigación de riesgos frente a los cambios de la institución?	8	2		
<b>1.3 Valoración de riesgos</b>					
1	¿Se valora los riesgos a partir de las perspectivas de probabilidad de ocurrencia e impacto?	9	1		

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 30/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Cuestionario de control interno</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CCI</b> <b>5/9</b>
---	---	--------------------------

2	¿Se considera los factores de alto riesgo en la elaboración del plan de mitigación de riesgos?		10		La cooperativa no posee un plan de mitigación de riesgos
3	¿Se ha estimado la probabilidad de los riesgos de forma cuantitativa?	8	2		
<b>1.4 Respuesta al riesgo</b>					
1	¿La entidad cuenta con un seguro de accidentes de Tránsito para cada una de sus unidades de transporte?	9	1		
2	¿Se identifica las actividades que pueden originar riesgo a la cooperativa?	7	3		
3	¿Cuenta la cooperativa con procedimientos que permitan responder a los riesgos?	6	4		
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>55</b>		

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 30/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Matriz resumen componente evaluación de riesgos</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MR/ER</b> <b>2/5</b>
---	---	----------------------------

**Cuadro resumen del componente evaluación de riesgos**

**Tabla 23 – 3: Calificación evaluación de riesgos**

N°	Principio	Resp. Positivas	Resp. Negativas	Total de respuestas	Confianza nc= (rp/tr)*100	Riesgo nr= 100-nc
1	Identificación de riesgo	38	12	50	(38/50)*100 = 76%	100-76= 24%
2	Plan de mitigación de riesgos	8	22	30	(8/30)*100 = 26,67%	100-26,67= 73,33%
3	Valoración de los riesgos	17	13	30	(17/30)*100 = 56,67%	100-56,67= 43,33%
4	Respuesta al riesgo	22	8	30	(22/30)*100 = 73,33%	100-73,33= 26,67%
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>55</b>	<b>140</b>	<b>NC= 60,71%</b>	<b>NR= 39,29%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

El nivel de confianza del componente evaluación de riesgo es:

$$NC = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{85}{140} * 100$$

$$NC = 60,71\%$$

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Análisis componente evaluación de riesgos</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>AC/ER</b> <b>3/8</b>
---	---	----------------------------

**Tabla 24 – 3:** Nivel de confianza y riesgo del evaluación de riesgos

<b>Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15%- 50%	51%- 75%	76%- 95%
86%- 50%	49%- 25%	24%- 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Riesgo</b>		

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 17 – 3.** Nivel de confianza y riesgo de la evaluación de riesgos

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

### **Análisis**

Para este componente se evaluó sus cuatro principios, de los cuales el primero denominado identificación de riesgo alcanzó un nivel de confianza de 76%; en lo que respecta al plan de mitigación de riesgos, evidenció un nivel de confianza del 26,67%, esto se dio debido a que la cooperativa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos que permita alcanzar los objetivos; en lo referente a la valoración de los riesgos se registró un nivel de confianza del 56,67%; y, por último, en lo concerniente a la respuesta al riesgo, se obtuvo un nivel de confianza del 73,33%.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<p align="center"><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Análisis componente evaluación de riesgos Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b></p>	<p align="center"><b>AC/ER 4/8</b></p>
---	---	--

Del total de las calificaciones que se obtuvieron del componente evaluación de riesgos se evidencia un promedio del nivel de confianza del 60,71%, y un nivel de riesgo del 39, 29%, los cuales se encuentran dentro de la escala moderada. Se pudo evidenciar asimismo que no se identifican los riesgos que afectan internamente y externamente y que pueden obstaculizar el logro de los objetivos organizacionales; de otro lado, se detectó que la cooperativa no posee un plan de mitigación de riesgos que eviten la ocurrencia de posibles riesgos.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Cuestionario de control interno</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CCI</b> <b>6/9</b>
---	---	--------------------------

**Entidad:** Cooperativa de Transportes Rey de los Andes.

**Componente:** actividades de control.

**Objetivo:** monitorear los controles preventivos, correctivos, manuales e informáticos que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>1.1 Separación y rotación de funciones</b>					
1	¿Se asigna el personal adecuado en las distintas etapas de los procesos de la cooperativa?	8	2		
2	¿La cooperativa asigna las funciones de acuerdo al área o departamento existente?	7	3		
3	¿La entidad cuenta con información que permita identificar los posibles riesgos, su control y prevención?	6	4		
<b>1.2 Autorización y aprobación de transacciones y operaciones</b>					
1	¿Las actividades autorizadas se encuentran en concordancia con el marco legal de la institución?	9	1		
2	¿La máxima autoridad de la Cooperativa aprueba por escrito o por medio de sistemas electrónicos las operaciones administrativas y financieras realizadas por el personal?		10		D: La cooperativa no tiene evidencias de las autorizaciones ni por escrito ni por medios electrónicos.
3	¿Existen sistemas de comunicación que permitan difundir los sistemas de control?	7	3		
4	¿Los funcionarios que reciben las autorizaciones, están conscientes de la responsabilidad que asumen?	8	2		
5	¿La cooperativa ha diseñado procedimientos para autorizar y aprobar operaciones?	8	2		
<b>1.3 Supervisión</b>					
1	¿Las actividades que realiza el personal son supervisadas por los directivos de la Cooperativa?	8	2		

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 30/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Cuestionario de control interno</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CCI</b> <b>7/9</b>
---	---	--------------------------

2	¿Dentro de la cooperativa se ha delegado oportunamente a los funcionarios para ejercer tareas de supervisión?	9	1		
3	¿Se evalúa periódicamente los procesos y operaciones de la cooperativa?	7	3		
<b>1.4 Tecnología de la información</b>					
1	¿Los recursos financieros, materiales y tecnológicos están debidamente registrados y resguardados?	2	8		D: La cooperativa no posee un inventario en el cual se registre los bienes.
2	¿Los sistemas de información implementados en la Cooperativa cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación?		10		D: No se utiliza sistemas de información para el registro de operaciones.
3	¿Los procesos y proyectos de la entidad están debidamente soportados en sistemas de información externos?	3	7		
4	¿La cooperativa ha adquirido el software necesario para las operaciones realizadas y se da un adecuado mantenimiento al mismo?		10		D: La entidad no ha adquirido un software para las operaciones que realiza.
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>68</b>		

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 30/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Matriz resumen componente actividades de control</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MR/AC</b> <b>3/5</b>
---	--	----------------------------

**Cuadro resumen del componente actividades de control**

**Tabla 25 – 3: Calificación actividades de control**

N°	Principio	Resp. Positivas	Resp. Negativas	Total de respuestas	Confianza nc= (rp/tr)*100	Riesgo nr= 100-nc
1	Separación y rotación de funciones	21	9	30	(21/30)*100 = 70%	100-70= 24%
2	Autorización y aprobación de transacciones	32	18	50	(32/50)*100 = 64%	100-64= 36%
3	Supervisión	24	6	30	(24/30)*100 = 80%	100-80= 20%
4	Tecnología de la información	5	35	40	(5/30)*100 = 12,50%	100-12,50= 87,50
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>68</b>	<b>150</b>	<b>NC= 54,67</b>	<b>NR= 45,33</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

El nivel de confianza que se obtuvo del componente actividades de control es:

$$NC = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{82}{150} * 100$$

$$NC = 54,67\%$$

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Análisis componente actividades de control</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>AC/AC</b> <b>5/8</b>
---	--	----------------------------

**Tabla 26 – 3:** Nivel de confianza y riesgo de actividades de control

<b>Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Riesgo</b>		

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)  
**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 18 – 3.** Nivel de confianza y riesgo de actividades de control  
**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

### Análisis

El resultado que arrojó el componente de actividades de control por medio de sus cuatro principios, son los siguientes: en el principio separación y rotación de funciones se obtuvo un nivel de confianza del 70%; en lo que corresponde a autorización y aprobación de transacciones, se obtuvo un nivel de confianza del 64%; en lo referente a supervisión, el nivel de confianza fue del 80%; y, en lo que respecta a tecnología de la información, su nivel de confianza fue del 12,50%, resultado debido a que dentro de la cooperativa no existe un software para realizar los procesos necesarios.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<p align="center"> <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Análisis componente actividades de control</b>  <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b> </p>	<p align="center"> <b>AC/AC</b>  <b>6/7</b> </p>
---	--	--

Como conclusión, en el componente ambiente de control se obtuvo un promedio del nivel de confianza del 54,67%; y, un nivel de riesgo, del 45,33%, resultados que se encuentran dentro de un rango moderado, por lo que se deberá implementar acciones para el mejoramiento de la cooperativa y así alcanzar los objetivos institucionales.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Cuestionario de control interno</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CCI</b> <b>8/9</b>
---	---	--------------------------

**Entidad:** Cooperativa de Transportes Rey de los Andes

**Componente:** Información y comunicación.

**Objetivo:** Verificar que los sistemas de información y comunicación cuenten con las inspecciones necesarios para garantizar la confiabilidad y una clara administración de los niveles de acceso a la información.

<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>1.1 Información</b>					
1	¿Los sistemas de información cuentan con controles adecuados?	1	9		D: No existen sistemas de información inadecuados.
2	¿El personal que maneja el sistema informático entiende las aplicaciones del mismo?	7	3		
3	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones dentro de la cooperativa?	8	2		
4	¿El sistema informático refleja la información financiera de manera completa y exacta colaborando en la toma de decisiones de la cooperativa?	8	2		
5	¿Existe respaldos informáticos adecuados de la información contra las alteraciones, pérdidas y falta de confidencialidad de la gestión que realiza la cooperativa?	8	2		
6	¿Se ha establecido responsables de realizar los cambios necesarios en los sistemas de información?	9	1		
<b>1.2 Comunicación</b>					
1	¿Existe una comunicación abierta entre directivos, socios y demás trabajadores que laboran dentro de la cooperativa?	7	3		
2	¿Existen controles adecuados y necesarios que garanticen la calidad de la comunicación?	7	3		
3	¿Los socios tienen derecho a dar recomendaciones de mejora para la cooperativa?	9	1		
4	¿Dentro de la cooperativa se ha establecido claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?	9	1		
5	¿La información que reciben los socios es comunicada con claridad?	8	2		
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>29</b>		

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 30/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Matriz resumen componente información y comunicación</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MR/AC</b> <b>4/5</b>
---	--	----------------------------

**Cuadro resumen del componente información y comunicación**

**Tabla 27 – 3: Calificación información y comunicación**

N°	Principio	Resp. Positivas	Resp. Negativas	Total de respuestas	Confianza nc= (rp/tr)*100	Riesgo nr= 100-nc
1	Información	41	19	60	(41/60)*100 = 68,33%	100-68,33= 31,67%
2	Comunicación	40	10	50	(40/50)*100 =80%	100-80= 20%
<b>Total</b>		<b>81</b>	<b>29</b>	<b>110</b>	<b>NC= 73,64%</b>	<b>NR= 26,36%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

El nivel de confianza que arroja este principio es:

$$NC = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{81}{110} * 100$$

$$NC = 73,64\%$$

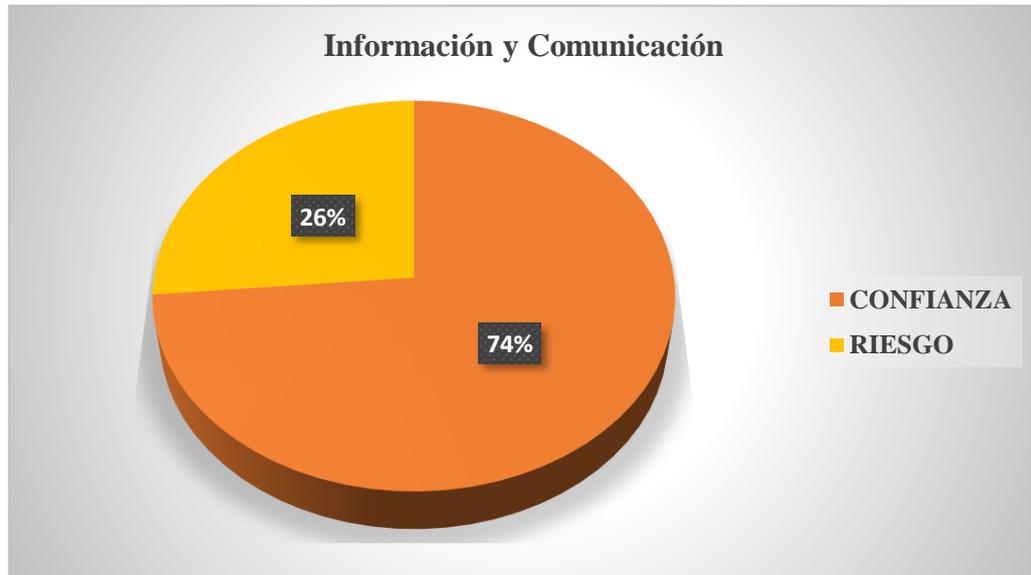
**Tabla 28 – 3: Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación**

<b>Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>15%- 50%</b>	<b>51%- 75%</b>	<b>76%- 95%</b>
<b>86%- 50%</b>	<b>49%- 25%</b>	<b>24%- 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Riesgo</b>		

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/04/2021



**Gráfico 19 – 3.** Nivel de confianza y riesgo de información y comunicación  
Realizado por: Cuenca, S., (2021)

#### Análisis

Después de haber evaluado el componente del control interno: información y comunicación, se determinó que en lo que respecta a información existe un nivel de confianza del 68,33%, mientras que, el principio de canales de comunicación arrojó un nivel de confianza del 80%, dándonos un promedio final del 73,64% de confianza y un nivel de riesgo del 26,36%, ambos en el rango moderado. Para que haya un mejoramiento y la cooperativa funcione al 100%, se deberán adoptar acciones preventivas y correctivas para evitar cometer el mismo error y buscar las posibles soluciones al problema.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Cuestionario de control interno</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CCI</b> <b>9/9</b>
---	---	--------------------------

**Entidad:** Cooperativa de Transportes Rey de los Andes

**Componente:** Supervisión

**Objetivo:** Determinar si la cooperativa ha realizado las evaluaciones correspondientes de las operaciones.

<b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN</b>					
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>1.1 Seguimiento continuo</b>					
1	¿La supervisión se realiza periódicamente, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la organización?	8	2		
2	¿La cooperativa ha planteado cambios en el servicio y atención al cliente?	7	3		
3	¿El seguimiento a las actividades de la cooperativa se realiza de forma continua?	8	2		
<b>1.2 Evaluaciones periódicas</b>					
1	¿La entidad utiliza un sistema de control para identificar acontecimientos erróneos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales?	8	2		
2	¿La cooperativa ha realizado auditorías periódicas de cualquier área?		10		D: No se han realizado auditorías en años anteriores
3	¿Se comunica a los directivos las deficiencias del control interno a fin de que se tomen y se apliquen medidas correctivas ?	6	4		
4	¿Se han diseñado y se ponen en práctica procesos de autoevaluación del desempeño?	2	8		D: No posee procesos de autoevaluación adecuados
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>31</b>		

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 29/03/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 30/03/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Matriz resumen componente supervisión</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MR/AC</b> <b>5/5</b>
---	---	----------------------------

### Cuadro resumen del componente supervisión

**Tabla 29 – 3: Calificación supervisión**

N°	Principio	Resp. Positivas	Resp. Negativas	Total de respuestas	Confianza nc= (rp/tr)*100	Riesgo nr= 100-nc
1	Seguimiento continuo	23	7	30	(23/30)*100 =76,67%	100-76,67= 23,33%
2	Evaluaciones periódicas	16	24	40	(16/40)*100 =40%	100-40= 60%
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>31</b>	<b>70</b>	<b>NC= 55,71%</b>	<b>NR= 44,29%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

El nivel de confianza del componente supervisión es:

$$NC = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{39}{70} * 100$$

$$NC = 55,71\%$$

**Tabla 30 – 3: Nivel de confianza y riesgo de supervisión**

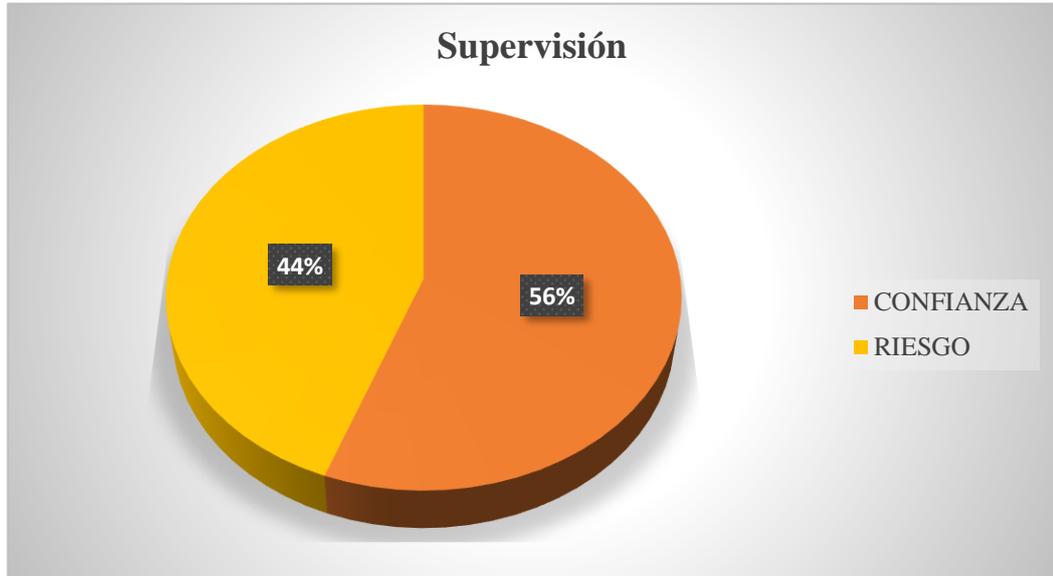
<b>Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>15%- 50%</b>	<b>51%- 75%</b>	<b>76%- 95%</b>
<b>86%- 50%</b>	<b>49%- 25%</b>	<b>24%- 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Riesgo</b>		

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Análisis componente supervisión</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>AC/S</b> <b>8/8</b>
---	---	---------------------------



**Gráfico 20 – 3.** Nivel de confianza y riesgo de supervisión  
Realizado por: Cuenca, S., (2021)

**Análisis**

Para la valoración del componente del control interno: supervisión, se formularon 7 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: en el primer principio Seguimiento continuo se obtuvo un nivel de confianza del 76,67%, debido a que no se está realizando las actividades de la mejor manera; mientras que, en el segundo principio evaluaciones periódicas se obtuvo un nivel de confianza del 40%, debido a que la cooperativa no cuenta con procesos de autoevaluación y no se han realizado auditorías previas, provocando así el incumplimiento de las metas dentro de la organización.

Tras el análisis correspondiente, el promedio final del componente supervisión es del 55,71% para el nivel de confianza y un 44,29% para el nivel de riesgo, los cuales se encuentran en el rango moderado, por lo cual se deberá tomar las medidas necesarias para reducir estos errores.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Matriz resumen componentes de control interno</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MR/CCI</b> <b>1/1</b>
---	---	-----------------------------

Después de haber realizado la evaluación a cada uno de los componentes del control interno, se realizó el siguiente resumen:

**Tabla 31 – 3:** Cuadro resumen del control interno

N°	Componente Coso III	Resp. Positivas	Resp. Negativas	Total de respuestas	Confianza nc= (rp/tr)*100	Riesgo nr= 100-nc
1	Ambiente de control	167	193	360	(167/360)*100 =46,39%	100-46,39= 53,61%
2	Evaluación de riesgos	85	55	140	(85/140)*100 =60,71%	100-60,71= 39,29%
3	Actividades de control	82	68	150	(82/150)*100 =54,67%	100-54,67= 45,33%
4	Información y comunicación	81	29	110	(81/110)*100 =73,64%	100-73,64= 26,36%
5	Supervisión	39	31	70	(39/70)*100 =55,71%	100-55,71= 44,29%
<b>TOTAL</b>		<b>454</b>	<b>376</b>	<b>830</b>	<b>NC= 54,70%</b>	<b>NR= 45,30%</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Posterior a la evaluación del COSO III se obtuvo un nivel de confianza de:

$$NC = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de Respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{454}{830} * 100$$

$$NC = 54,70\%$$

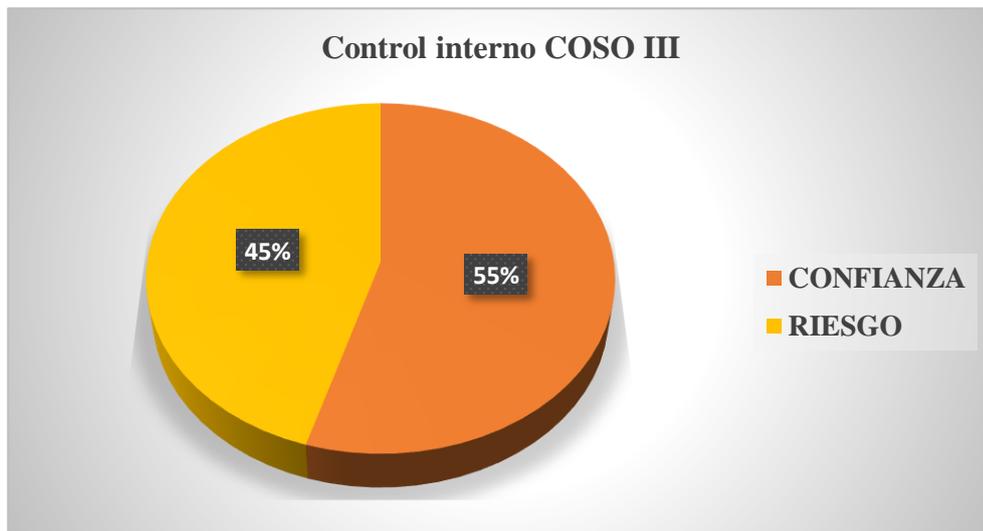
Elaborado por: SACR	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: JEA/JLG	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Análisis del control interno Coso III</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>ACI</b> <b>1/2</b>
---	---	--------------------------

**Tabla 32 – 3:** Nivel de confianza y riesgo del control interno

<b>Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>15%- 50%</b>	<b>51%- 75%</b>	<b>76%- 95%</b>
<b>86%- 50%</b>	<b>49%- 25%</b>	<b>24%- 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Riesgo</b>		

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)  
**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)



**Gráfico 21 – 3.** Nivel de confianza y riesgo del control interno  
**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

### **Análisis**

Analizadas la totalidad de preguntas correspondientes a cada uno de los componentes del control interno se obtuvo los siguientes resultados: para el primer componente, ambiente de control su nivel de confianza es del 46,39% y el nivel de riesgo es de 53,39%, debido a que la cooperativa no cuenta con un código de ética, al igual que no se realiza planes operativos, ni tampoco existe un manual de funciones, entre otras inconsistencias que perjudican el cumplimiento de las funciones dentro de la organización. En lo que corresponde al componente evaluación de riesgos, se obtuvo un nivel de confianza del 60,71% y un nivel de riesgo del 39,29%, ocasionado por la falta de un plan de mitigación de riesgos.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<p align="center"> <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Análisis del control interno Coso III</b>  <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b> </p>	<p align="center"> <b>ARCI</b>  <b>2/2</b> </p>
---	---	---

En lo que respecta al componente actividades de control, el nivel de confianza es del 54,67% y un nivel de riesgo del 45,33%, debido a que la cooperativa no tiene evidencias de las autorizaciones conferidas ni por escrito ni por medios electrónicos, así como la falta de utilización de sistemas de información para el registro de procesos; en lo que se relaciona a los resultados del componente información y comunicación, su nivel de confianza es del 73,64% y su nivel de riesgo es del 26,36%, debido a que existe un sistema de información adecuado y confiable; y, finalmente, en lo que corresponde al componente supervisión, éste arroja un nivel de confianza del 55,71% y un nivel de riesgo del 44,29%, ya que dentro de la organización no se realizan autoevaluaciones periódicas al control interno ni tampoco auditorías periódicas de cualquier tipo.

Después de haber analizado cada uno de los componentes del control interno con sus respectivos principios, se obtuvo un promedio del nivel de confianza del 54,70% y un nivel de riesgo del 45,30%, considerado moderado, el cual indica que la cooperativa debe adoptar medidas urgentes y buscar estrategias adecuadas para solucionar las falencias encontradas.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 06/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Informe de control interno Coso III</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>ICI</b> <b>1/8</b>
---	---	--------------------------

## INFORME DE CONTROL INTERNO

Riobamba, 07 de abril de 2021

Señor

Manuel Tenemasa

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”**

Presente. -

De mi consideración:

En atención al contrato de prestación de servicios profesionales entre Auditores Independientes y la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes para la realización de la auditoría de gestión por el período 2019, debo informar que se realizó la evaluación del control interno, en el cual se han diagnosticado una serie de debilidades, mismas que se detallan a continuación con sus respectivas recomendaciones, a fin de que la cooperativa las tome en consideración:

### **COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

**D1: No existe un código de ética en la cooperativa.**

#### **Conclusión**

El código de ética dentro de una organización es muy esencial, ya que es un documento que contiene principios y valores orientados hacia un determinado grupo, y la falta de éste provoca que el personal no demuestre un comportamiento adecuado en cuanto al servicio y atención al cliente, lo que impide sancionar dichos actos cometidos por el personal de la cooperativa.

#### **Recomendación**

Al Gerente y Consejo de Administración.

Diseñar, implementar y aprobar el código de ética de acuerdo a las actividades y a las necesidades de la organización, mismo que se deberá socializar a todo el personal de la cooperativa, con el objetivo de sancionar al personal, según la infracción que haya cometido.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 07/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 08/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Informe de control interno Coso III</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>ICI</b> <b>2/8</b>
---	---	--------------------------

**D2: No se aplica la planificación estratégica existente de la cooperativa.**

**Conclusión**

Las actividades que se desarrollan en la cooperativa se las realiza de manera empírica, debido a que no se observa la planificación estratégica existente, incluidos los objetivos a corto, mediano y largo plazo establecidos para el buen manejo de los recursos de la organización.

**Recomendación**

Al Gerente.

Poner en práctica la planificación estratégica existente, incluidos los planes operativos y presupuestos correspondientes, para el buen funcionamiento de la cooperativa.

**D3: La Cooperativa no ha definido indicadores de gestión.**

**Conclusión**

Dentro de la cooperativa no se controla ni se evalúa la gestión de sus funcionarios a través de la utilización de herramientas como indicadores de gestión, que permitan evaluar la gestión y el cumplimiento de la filosofía empresarial, misión, visión y objetivos de la cooperativa.

**Recomendación**

Al Gerente.

El gerente deberá establecer y elaborar los indicadores de gestión para garantizar una adecuada evaluación de las actividades que se realizan dentro de la cooperativa.

**D4: No se da un seguimiento adecuado del POA dentro de la cooperativa.**

**Conclusión**

No se ha dado un adecuado seguimiento al POA organizacional, lo cual se ha reflejado en el incumplimiento de los objetivos, metas y demás propósitos que se han establecido dentro de este documento.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 07/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 08/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de control interno Coso III Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>ICI 3/8</b>
---	---	--------------------

### **Recomendación**

Al Gerente y Consejo de Administración.

El POA deberá ser evaluado y monitoreado constantemente para evitar la ocurrencia de una serie de inconsistencias que puedan afectar la consecución de lo planificado dentro de la cooperativa.

**D5: La cooperativa no posee políticas, prácticas, ni un reglamento para el reclutamiento del personal.**

### **Conclusión**

La cooperativa no posee políticas, prácticas, ni un reglamento para el reclutamiento del personal, pues, esta actividad se lo está realizando de manera informal, debido a que la cooperativa no cuenta con los procesos adecuados y que estén establecidos en un manual de procesos.

### **Recomendación**

Al Gerente y a la Asamblea General de socios.

Diseñar y elaborar un manual de procesos para la administración del talento humano en el cual se plasmen los procedimientos y las prácticas para la contratación y un adecuado reclutamiento del personal.

**D6: La cooperativa no cuenta con políticas que ayuden a la ejecución de la modernización de los vehículos.**

### **Conclusión**

La cooperativa no cuenta con una política, ni con un personal que ayude a realizar los trámites necesarios para cambiar la flota de vehículos, ya que existen camionetas en malas condiciones lo que provoca que el cliente no haga uso del servicio.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 07/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 08/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de control interno Coso III Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>ICI 4/8</b>
---	---	--------------------

### **Recomendación**

Al Gerente y a la Asamblea General de socios.

Implementar una política de modernización de vehículos y delegar al personal que se encargue de realizar los trámites necesarios y se pueda hacer el debido cambio en el tiempo establecido.

**D7: No existe planes de capacitación para el personal de la cooperativa.**

### **Conclusión**

En la cooperativa no existe un plan anual de capacitación para el personal administrativo y operativo, ni tampoco parámetros de evaluación, elementos importantes que ayudan a mejorar los conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes, lo que impide desarrollar adecuadamente los procesos de la organización.

### **Recomendación**

Al Consejo de Administración.

Crear y socializar un plan anual de capacitación y establecer parámetros de evaluación del desempeño para el personal de la cooperativa, cuyo objetivo será de mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, así como también disminuir los errores en los puestos de trabajo de la cooperativa.

**D8: La cooperativa no cuenta con un manual de funciones.**

### **Conclusión**

La falta de un manual de funciones ha ocasionado el desconocimiento de las funciones específicas que deben ejecutar cada ocupante de los puestos de trabajo, sumado a la falta de procesos debidamente estructurados, impiden una mejor productividad del talento humano.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 07/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 08/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de control interno Coso III Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>ICI 5/8</b>
---	---	--------------------

### **Recomendación**

Al Gerente.

Diseñar un manual de funciones con su respectivo manual de procesos, que garanticen la separación y delimitación de las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo de la cooperativa.

**D9: La cooperativa no realiza evaluaciones periódicas al personal directivo y administrativo.**

### **Conclusión**

En la cooperativa no se ha realizado evaluaciones del desempeño periódicas al personal directivo y administrativo, lo que impide conocer el nivel de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada ocupante de los distintos puestos de trabajo, perjudicando así el logro de objetivos y metas organizacionales.

### **Recomendación**

Al Gerente.

Se recomienda al gerente que delegue a funcionarios para que realicen evaluaciones periódicas al personal directivo y administrativo, de tal forma que se pueda controlar el cumplimiento de las obligaciones encomendadas.

**D10: La cooperativa no cuenta con una unidad de auditoría interna.**

### **Recomendación**

A la Asamblea General de Socios.

Implementar una unidad de auditoría interna en la organización, con miras al mejoramiento, tanto de las operaciones contables, financieras y administrativas, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 07/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 08/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de control interno Coso III Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>ICI 6/8</b>
---	---	--------------------

## COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

**D11: La cooperativa no posee un plan de prevención y mitigación de riesgos.**

### Conclusión

La cooperativa no cuenta con un plan de prevención y mitigación de riesgos que permita reducir la probabilidad de ocurrencia de riesgos que pueden afectar el normal desarrollo de las actividades de la organización y al logro de sus objetivos.

### Recomendación

Al Consejo de Administración.

Diseñar un plan de prevención y mitigación de riesgos, tomando en cuenta los posibles riesgos internos y externos a los que se ve expuesta la organización, y que pueden ser: económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales, a fin de establecer medidas de prevención o mitigación del impacto de potenciales riesgos que puedan afectar la gestión de la cooperativa.

**D12: La cooperativa no tiene evidencias de las autorizaciones conferidas ni por escrito ni por medios electrónicos.**

### Conclusión

No existe evidencias de las autorizaciones realizadas dentro de la cooperativa que respalde el desarrollo de las mimas.

### Recomendación

Al Gerente y Consejo de Administración.

Incorporar dentro del manual de funciones los procesos, procedimientos y a los responsables de autorizar las diferentes operaciones y actividades, mismas que deberán constar de manera escrita, con el fin de evitar multas y sanciones.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 07/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 08/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de control interno Coso III Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>ICI 7/8</b>
---	---	--------------------

**D13: La cooperativa no realiza un inventario periódico de los bienes.**

**Conclusión**

Dentro de la cooperativa Rey de los Andes, se realizan adquisiciones innecesarias de insumos y materiales de oficina y limpieza, debido a que no se dispone de un inventario actualizado de bienes, provocando gastos innecesarios y el desperdicio de los mismos.

**Recomendación**

Al Gerente, Consejo de Vigilancia.

Se recomienda realizar un inventario físico periódico de los bienes que posee la cooperativa, proceso que ayudará a determinar la totalidad de bienes y su respectivo valor, a fin de evitar incurrir en gastos innecesarios en la adquisición de nuevos bienes, así como también salvaguardarlos y que cumplan su vida útil dentro de la cooperativa.

**D14: No se utiliza sistemas de información para el registro de los procesos de la cooperativa.**

**Conclusión**

La cooperativa lleva de manera manual los registros de sus actividades, las actas de sesiones, así como otros documentos propios de su actividad económica, debido a que no utiliza los sistemas informáticos que ayuden al procesamiento y protección de la información.

**Recomendación**

Al Consejo de Administración.

Hacer uso de los sistemas informáticos para el registro de las operaciones diarias de la cooperativa y así garantizar su confiabilidad y disponibilidad cuando éste sea necesario.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 07/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 08/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de control interno Coso III Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>ICI 8/8</b>
---	---	--------------------

**D15: La organización no ha adquirido un software para las operaciones que realiza.**

#### **Conclusión**

Siendo una cooperativa dedicada al servicio de transporte de carga liviana, de pasajeros y de encomiendas, su personal administrativo no hace uso de un software que le permita realizar las operaciones con mayor agilidad y seguridad, pues, actualmente se lo realiza de manera escrita por medio de hojas volantes y tarjetas en donde se plasma la información.

#### **Recomendación**

A la Asamblea General de Socios.

Autorizar la compra de un software para las operaciones del servicio de encomiendas y de transporte de pasajeros, que permita realizar estas actividades de manera más rápida y segura, tanto para los usuarios como para las unidades de transporte.

**D16: No se han realizado auditorías anteriormente.**

#### **Conclusión**

Dentro de la cooperativa Rey de los Andes no se han realizado auditorías en años anteriores recientes.

#### **Recomendación**

A la Asamblea General de Socios.

Autorizar la realización de una auditoría que se considere necesario, y que le permita identificar potenciales errores e inconsistencias que se estén cometiendo dentro de la cooperativa, a fin de corregirlas a tiempo y adoptar las medidas necesarias que permitan retomar el rumbo correcto de la organización.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 07/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 08/04/2021

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES REY DE LOS  
ANDES**

**FASE II**

**EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**Entidad:** Cooperativa de Transportes Rey de los Andes.  
**Dirección:** Cantón Chambo 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos.  
**Naturaleza:** Auditoría de gestión.  
**Alcance:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 08/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 09/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Programa de auditoría fase II: ejecución</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PA/E</b> <b>1/1</b>
---	--	---------------------------

## FASE II: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Entidad:** Cooperativa de Transportes Rey de los Andes.

**Dirección:** Cantón Chambo 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos.

**Naturaleza:** Auditoría de gestión.

**Alcance:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

**Objetivo general:** aplicar los programas establecidos para determinar los hallazgos más significativos en la gestión administrativa, operativa y dar cumplimiento al plan de auditoría.

N°	Procedimiento	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Realice el análisis FODA.	<b>FODA</b>	<b>SACR</b>	12/04/2021
2	Elabore la matriz de correlación FO.	<b>MCFO</b>	<b>SACR</b>	14/04/2021
3	Elabore la matriz de correlación DA.	<b>MCDA</b>	<b>SACR</b>	16/04/2021
4	Elabore la matriz de prioridades.	<b>MP</b>	<b>SACR</b>	19/04/2021
5	Realice el perfil estratégico interno.	<b>PEI</b>	<b>SACR</b>	21/04/2021
6	Realice el perfil estratégico externo.	<b>PEE</b>	<b>SACR</b>	23/04/2021
7	Realice la hoja de procesos.	<b>HP</b>	<b>SACR</b>	26/04/2021
8	Diseñe la hoja de flujogramas de procesos.	<b>HF</b>	<b>SACR</b>	28/04/2021
9	Aplique indicadores de gestión.	<b>IG</b>	<b>SACR</b>	01/05/2021
10	Realice la hoja de hallazgos.	<b>HH</b>	<b>SACR</b>	05/05/2021

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 08/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 09/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Análisis FODA</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>FODA</b> <b>1/1</b>
---	---	---------------------------

**Tabla 33 – 3: Análisis FODA**

<b>Análisis interno</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con una infraestructura amplia y parqueadero propio.</li> <li>• Tiene 47 años de vida institucional.</li> <li>• La mayoría de los propietarios de las unidades son los conductores de las mismas.</li> <li>• Los precios por el servicio son accesibles para cada destino.</li> <li>• La cooperativa está legalmente constituida.</li> <li>• La ubicación geográfica de las instalaciones de la cooperativa facilita al usuario hacer uso de las unidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un manual de funciones, ni políticas para la administración del talento humano.</li> <li>• No se aplica la planificación estratégica existente de la cooperativa para el manejo de los recursos.</li> <li>• La cooperativa no posee un código de ética</li> <li>• La cooperativa no cuenta con un plan anual de capacitación al personal.</li> <li>• La cooperativa no cuenta con políticas para la modernización de los vehículos.</li> <li>• No existe un plan de prevención y mitigación de riesgos.</li> <li>• Inexistencia de indicadores de gestión para evaluar la gestión de su personal.</li> <li>• No existen sistemas de información y comunicación para los procesos de la cooperativa.</li> <li>• Falta de un plan de promoción y publicidad.</li> </ul>
<b>Análisis externo</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplia posibilidad de acceso a capacitaciones en diferentes entidades y organismos dedicados a esta actividad.</li> <li>• Financiamiento externo para la renovación de las oficinas.</li> <li>• Oferta de nuevas tecnologías para el servicio del transporte.</li> <li>• Amplia oferta en el mercado de unidades de transporte moderno.</li> <li>• Amplia oferta del servicio de radio frecuencia para la actividad del transporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparición de nuevas empresas de la competencia.</li> <li>• Vías y carreteras en mal estado.</li> <li>• Condiciones climáticas que afectan el estado de las vías y por ende el estado de las unidades de transporte.</li> <li>• Crisis política y económica del país.</li> <li>• Aumento gradual en el costo del combustible.</li> <li>• Posibilidad de accidentes de tránsito.</li> <li>• Aumento de transporte informal.</li> </ul>

**Fuente:** Auditores Independientes, (2021)  
**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 12/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 13/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Matriz de correlación FO</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MC/FO</b> <b>1/1</b>
---	--	----------------------------

**Tabla 34 – 3: Matriz correlación FO**

<b>F/O</b>		<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>F6</b>	<b>TOTAL</b>
		Cuenta con una infraestructura amplia y parqueadero propio.	Tiene 47 años de vida institucional.	La mayoría de los propietarios de las unidades son los conductores de las mismas.	Los precios por el servicio son accesibles para cada destino.	La cooperativa está legalmente constituida.	Su ubicación geográfica facilita al usuario hacer uso de las unidades.	
<b>O1</b>	Posibilidad de acceso a capacitaciones.	3	3	5	3	5	5	<b>24</b>
<b>O2</b>	Facilidad de acceso de financiamiento externo.	1	3	3	1	3	3	<b>14</b>
<b>O3</b>	Oferta de nueva tecnología para el servicio.	5	5	3	3	3	5	<b>24</b>
<b>O4</b>	Amplia oferta de unidades modernas.	5	5	5	3	1	5	<b>24</b>
<b>O5</b>	Amplia oferta del servicio de radio frecuencia.	5	3	3	1	1	3	<b>16</b>
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>Σ 102</b>

**Fuente:** Auditores Independientes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

Si la relación es directa entre F y O= 5

Si la relación es media entre F y O= 3

Si no hay relación entre F y O= 1

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 14/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 15/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Matriz de correlación DA</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MC/FO</b> <b>1/1</b>
---	--	----------------------------

**Tabla 35 – 3: Matriz de correlación DA**

D/A		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	TOTAL
		Aparición de nuevas empresas de la competencia.	Vías y carreteras en mal estado.	Condiciones climáticas que afectan el estado de las vías.	Crisis política y económica.	Aumento en el costo de combustible.	Posibilidad de accidentes de tránsito.	Aumento de transporte informal.	
<b>D1</b>	No existe un manual de funciones, ni políticas para la administración del talento humano.	3	1	1	1	1	1	1	<b>9</b>
<b>D2</b>	No se aplica la planificación estratégica existente de la cooperativa para el manejo de los recursos.	1	1	1	1	1	1	1	<b>7</b>
<b>D3</b>	La cooperativa no posee un código de ética.	1	1	1	3	3	1	3	<b>13</b>
<b>D4</b>	La cooperativa no cuenta con un plan anual de capacitación.	1	1	1	3	1	1	3	<b>11</b>
<b>D5</b>	La cooperativa no cuenta con una política para la modernización de los vehículos.	3	5	5	3	5	3	5	<b>29</b>
<b>D6</b>	No existe un plan de prevención y mitigación de riesgos.	3	5	3	5	5	3	5	<b>29</b>
<b>D7</b>	Inexistencia de indicadores para evaluar la gestión de su personal.	1	1	1	1	1	1	1	<b>7</b>
<b>D8</b>	No existen sistemas de información y comunicación para los procesos.	1	1	1	3	3	1	1	<b>11</b>
<b>D9</b>	Falta de un plan de publicidad.	5	1	1	3	1	1	1	<b>13</b>
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>Σ 129</b>

Fuente: Auditores Independientes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Si la relación es directa entre D y A= 5

Si la relación es media entre D y A= 3

Si no hay relación entre D y A= 1

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 16/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 17/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES</b> <b>“REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Matriz de prioridades</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>MP</b> <b>1/1</b>
--	---	-------------------------

**Tabla 36 – 3:** Matriz de prioridades

<b>Variables internas</b>		
<b>Fortalezas</b>		
Σ	Código	Variable
21	F6	Su ubicación geográfica facilita al usuario hacer uso de las unidades.
19	F2	Tiene 47 años de vida institucional.
19	F1	Cuenta con una infraestructura amplia con parqueadero propio.
19	F3	La mayoría de los propietarios de las unidades son los conductores de las mimas.
13	F5	La cooperativa está legalmente constituida.
11	F4	Los precios por el servicio de transporte son accesibles para cada destino.
<b>Debilidades</b>		
Σ	Código	Variable
29	D6	No existe un plan de prevención y mitigación de riesgos.
29	D5	La cooperativa no cuenta con una política para la modernización de los vehículos.
13	D3	La cooperativa no posee un código de ética.
13	D9	Falta de un plan de publicidad.
12	D8	No existen sistemas de información y comunicación para los procesos.
11	D4	La cooperativa no cuenta con un plan anual de capacitación.
9	D1	No existe un manual de funciones, ni políticas para la administración del talento humano.
7	D7	Inexistencia de indicadores para evaluar la gestión de su personal.
7	D2	No se aplica la planificación estratégica existente de la cooperativa para el manejo de los recursos.
<b>Variables externas</b>		
<b>Oportunidades</b>		
Σ	Código	Variable
24	O1	Posibilidad de acceso a capacitaciones.
24	O3	Oferta de nueva tecnología para el servicio.
24	O4	Amplia oferta de unidades modernas.
16	O5	Amplia oferta del servicio de radio frecuencia.
14	O2	Facilidad de acceso de financiamiento externo.
<b>Amenazas</b>		
Σ	Código	Variable
20	A4	Crisis política y económica.
17	A1	Aparición de nuevas empresas de la competencia.
16	A5	Aumento en el costo de combustible.
16	A5	Aumento de transporte informal.
12	A2	Vías y carreteras en mal estado.
10	A3	Condiciones climáticas que afectan el estado de las vías.
10	A6	Posibilidad de accidentes de tránsito.

Fuente: Auditores Independientes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: SACR	Fecha: 19/04/2021
Revisado por: JEA/JLG	Fecha: 20/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Perfil estratégico interno Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PEI</b> 1/2
---	--	-------------------

Tabla 37 – 3: Perfil estratégico interno

Aspectos internos		Calificación / Impacto					
		Debilidad		Equilibrio	Fortaleza		
		Gran debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran fortaleza	
<b>D6</b>	No existe un plan de prevención y mitigación de riesgos.	●					
<b>D5</b>	La cooperativa no cuenta con una política para la modernización de los vehículos.	●					
<b>D3</b>	La cooperativa no posee un código de ética.	●					
<b>D9</b>	Falta de un plan de publicidad.		●				
<b>D8</b>	No existen sistemas de información y comunicación para los procesos.		●				
<b>D4</b>	La cooperativa no cuenta con un plan anual de capacitación.	●					
<b>D1</b>	No existe un manual de funciones, ni políticas para la administración del talento humano.	●					
<b>D7</b>	Inexistencia de indicadores para evaluar la gestión de su personal.	●					
<b>D2</b>	No se aplica la planificación estratégica existente para el manejo de los recursos.	●					
<b>F6</b>	Su ubicación geográfica facilita al usuario hacer uso de las unidades.					●	
<b>F2</b>	Tiene 47 años de vida institucional.				●		
<b>F1</b>	Cuenta con una infraestructura amplia con parqueadero propio.				●		
<b>F3</b>	La mayoría de los propietarios de las unidades son los conductores de las mimas.				●		
<b>F5</b>	La cooperativa está legalmente constituida.					●	
<b>F4</b>	Los precios por el servicio de transporte son accesibles para cada destino.				●		
<b>TOTAL</b>		Σ	7	2		4	2
<b>PORCENTAJE</b>		%	46,67%	13,33%	0%	26,67%	13,33%

Fuente: Auditores Independientes, (2021)  
Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: SACR	Fecha: 21/04/2021
Revisado por: JEA/ JLG	Fecha: 22/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES  “REY DE LOS ANDES”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  Perfil Estratégico Interno  Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PEI  2/2</b>
---	--	---------------------

### Análisis

Tras la aplicación de la matriz de correlación de los factores internos y externos, la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, presenta los siguientes resultados: de los factores estratégicos internos, el 46,67% corresponde a las grandes debilidades, tales como: la inexistencia de un plan de mitigación de riesgos, no cuenta con políticas para la modernización de los vehículos, la falta de un código de ética, no cuenta con un plan anual de capacitación, no cuenta con manuales ni políticas para la administración del talento humano; y, no se aplica la planificación estratégica existente para el manejo de los recursos.

El 13,33% hace referencia a las debilidades, tales como: no existen sistemas de información y comunicación para los procesos y la falta de promoción y publicidad, aspectos que son importantes para el desarrollo de las actividades de la cooperativa.

Las grandes fortalezas, representan el 26,67%, entre ellas: la ubicación geográfica facilita al usuario hacer uso de las unidades y la cooperativa está legalmente constituida.

Las fortalezas representan el 13,33%, dentro de los cuales se encuentran: la cooperativa tiene 47 años de vida institucional, cuenta con una infraestructura amplia con parqueadero propio, la mayoría de los propietarios de las unidades son los conductores de las mismas; y, los precios por el servicio de transporte son accesibles para cada destino.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 21/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 22/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Perfil estratégico externo Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PEE</b> ½
---	--	-----------------

**Tabla 38 – 3:** Perfil estratégico externo

Aspectos externos		Calificación / Impacto					
		Amenaza		Equilibrio	Oportunidad		
		Gran amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran oportunidad	
<b>A4</b>	Crisis política y económica.	●					
<b>A1</b>	Aparición de nuevas empresas de la competencia.	●					
<b>A5</b>	Aumento en el costo de combustible.	●					
<b>A5</b>	Aumento de transporte informal.	●					
<b>A2</b>	Vías y carreteras en mal estado.		●				
<b>A3</b>	Condiciones climáticas que afectan el estado de las vías.		●				
<b>A6</b>	Posibilidad de accidentes de tránsito.		●				
<b>O1</b>	Posibilidad de acceso a capacitaciones.					●	
<b>O3</b>	Oferta de nueva tecnología para el servicio.				●		
<b>O4</b>	Amplia oferta de unidades modernas.					●	
<b>O5</b>	Amplia oferta del servicio de radio frecuencia.				●		
<b>O2</b>	Facilidad de acceso de financiamiento externo.					●	
<b>TOTAL</b>		∑	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>		%	<b>33,33%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>16,67%</b>	<b>25%</b>

Fuente: Auditores Independientes, (2021)

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 23/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 24/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES  “REY DE LOS ANDES”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  Perfil estratégico externo  Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PEE  2/2</b>
---	--	---------------------

**Análisis:**

Dentro del entorno externo de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, se observa que las grandes amenazas representan el 33,33%, entre las cuales están: la crisis política y económica del país, la aparición de nuevas empresas de transporte de la competencia, el aumento gradual del precio del combustible y el aumento del transporte informal.

En lo que corresponde a las amenazas, éstas representan el 25%, entre ellas: vías y carreteras en mal estado, las condiciones climáticas y la posibilidad de accidentes de tránsito.

Las oportunidades de gran impacto representan el 25%, entre ellas: posibilidad de acceso a capacitaciones, amplia oferta en el mercado de unidades modernas y facilidad de acceso de financiamiento externo.

Las Oportunidades representan el 16,67%, entre las que se destacan: oferta de nueva tecnología para el servicio y amplia oferta del servicio de radio frecuencia. Por ende, se debe buscar los medios necesarios para disminuir el gran impacto de las amenazas, las cuales impiden que la cooperativa cumpla con sus objetivos.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 23/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 24/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Hoja de procesos</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HP</b> <b>1/1</b>
--	--	-------------------------

**Tabla 39 – 3: Reclutamiento del personal**

<b>Proceso: reclutamiento y selección del personal</b>		
N°	Actividad	Responsable
1	Anuncia el aviso, recibe solicitud del jefe de recursos humanos, en la que se requiera contratar personal.	Gerente
2	Aprobación de la solicitud, dispone al jefe de RRHH para el inicio del reclutamiento del personal. Caso contrario finaliza el proceso.	Gerente
3	Recibe la orden de dar inicio al reclutamiento del personal.	Recursos Humanos
4	Se elabora el anuncio publicitario.	Recursos Humanos
5	Coloca el anuncio en el periódico de la localidad.	Recursos Humanos
6	Recibe cotización por el anuncio.	Recursos Humanos
7	Coordina con el periódico para que publique el anuncio.	Recursos Humanos
8	Recepta, analiza carpetas de los aspirantes. ●	Recursos Humanos
9	Revisa que cumpla con los requisitos establecidos, caso contrario se procede a la devolución.	Recursos Humanos
10	Evalúa y selecciona a los mejores aspirantes.	Recursos Humanos
11	Realiza la entrevista a los aspirantes seleccionados.	Recursos Humanos
12	Selecciona a los mejores de acuerdo al área de trabajo.	Recursos Humanos
13	Realiza el respectivo contrato y entrega para la firma del gerente y del trabajador contratado.	Recursos Humanos
14	Recibe el contrato y procede a la firma del contrato.	Gerente
15	Archiva el documento (contrato).	Recursos Humanos

**Fuente:** Auditores Independientes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

● Nudo crítico

**D** No existen procesos adecuados para la contratación del personal.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 26/04/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 27/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Hoja de procesos Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HP 2/2</b>
---	--	-------------------

**Tabla 40 – 3:** Plan de capacitación

<b>Proceso: plan de capacitación al personal de la cooperativa</b>		
N°	Actividad	Responsable
1	Presenta la solicitud de necesidades de capacitación al personal de la Cooperativa.	Gerente
2	Recepciona y consolida las necesidades de capacitación al personal.	Recursos Humanos
3	Elabora y ajusta el plan de capacitación. ●	Recursos Humanos
4	Presenta a la asamblea de socios el plan para su aprobación.	Gerente
5	¿El plan de capacitación es aprobado?	
6	Informa al personal de la cooperativa el plan de capacitación aprobado.	Gerente.
7	Implementa el plan de capacitación.	Recursos Humanos
8	Solicita la contratación de bienes y servicios requeridos para la ejecución de las actividades de capacitación.	Recursos humanos
9	Organiza y realiza los eventos de capacitación al personal.	Recursos humanos
10	Realiza eventos de capacitación en las áreas establecidas por la cooperativa.	Recursos humanos
11	Realiza el seguimiento y registro de actividades de capacitación.	Recursos humanos
12	Evalúa el resultado de la capacitación.	Gerente

**Fuente:** Auditores Independientes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

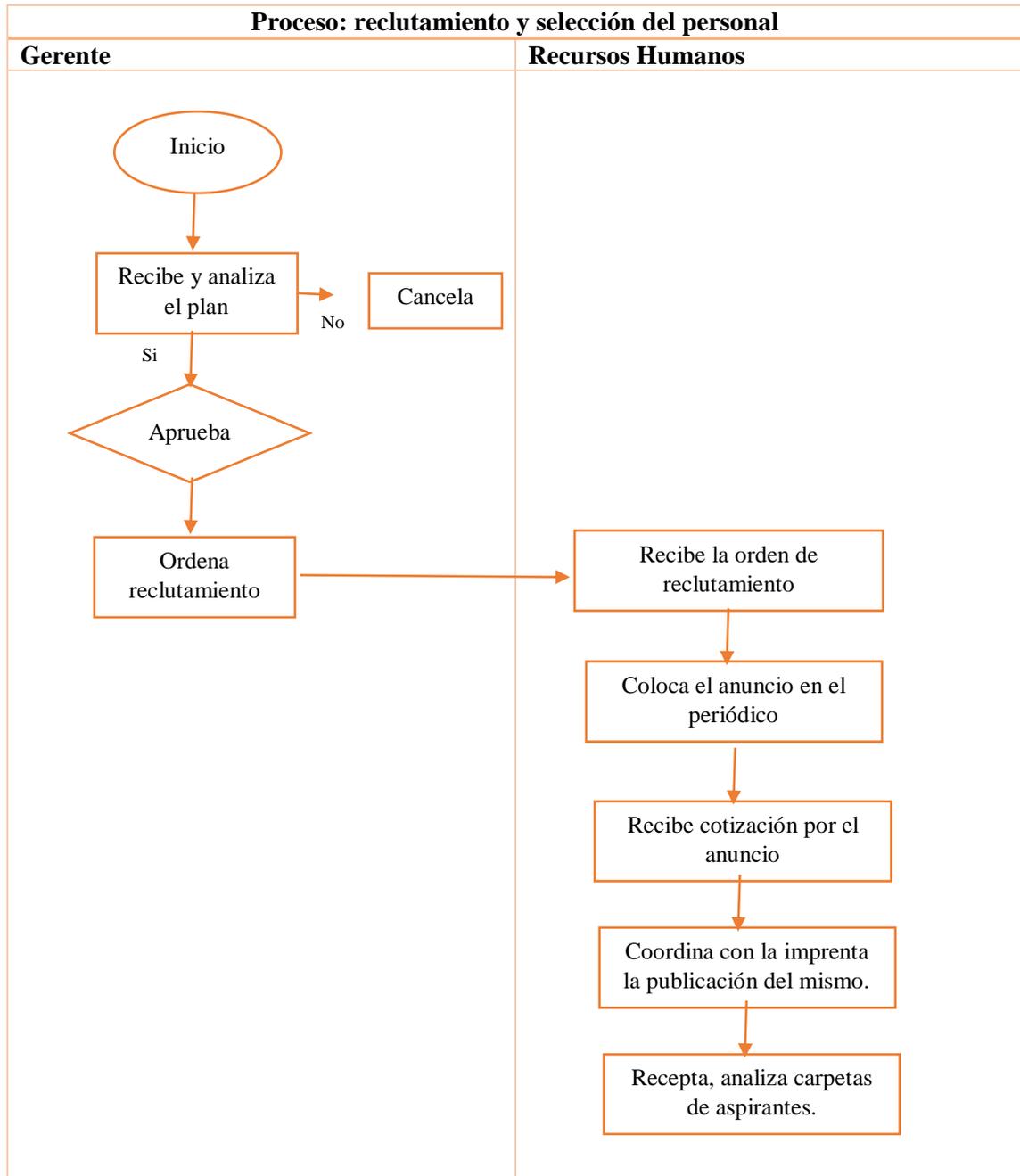
● Nudo crítico

**D** No existe un plan de capacitación en la cooperativa.

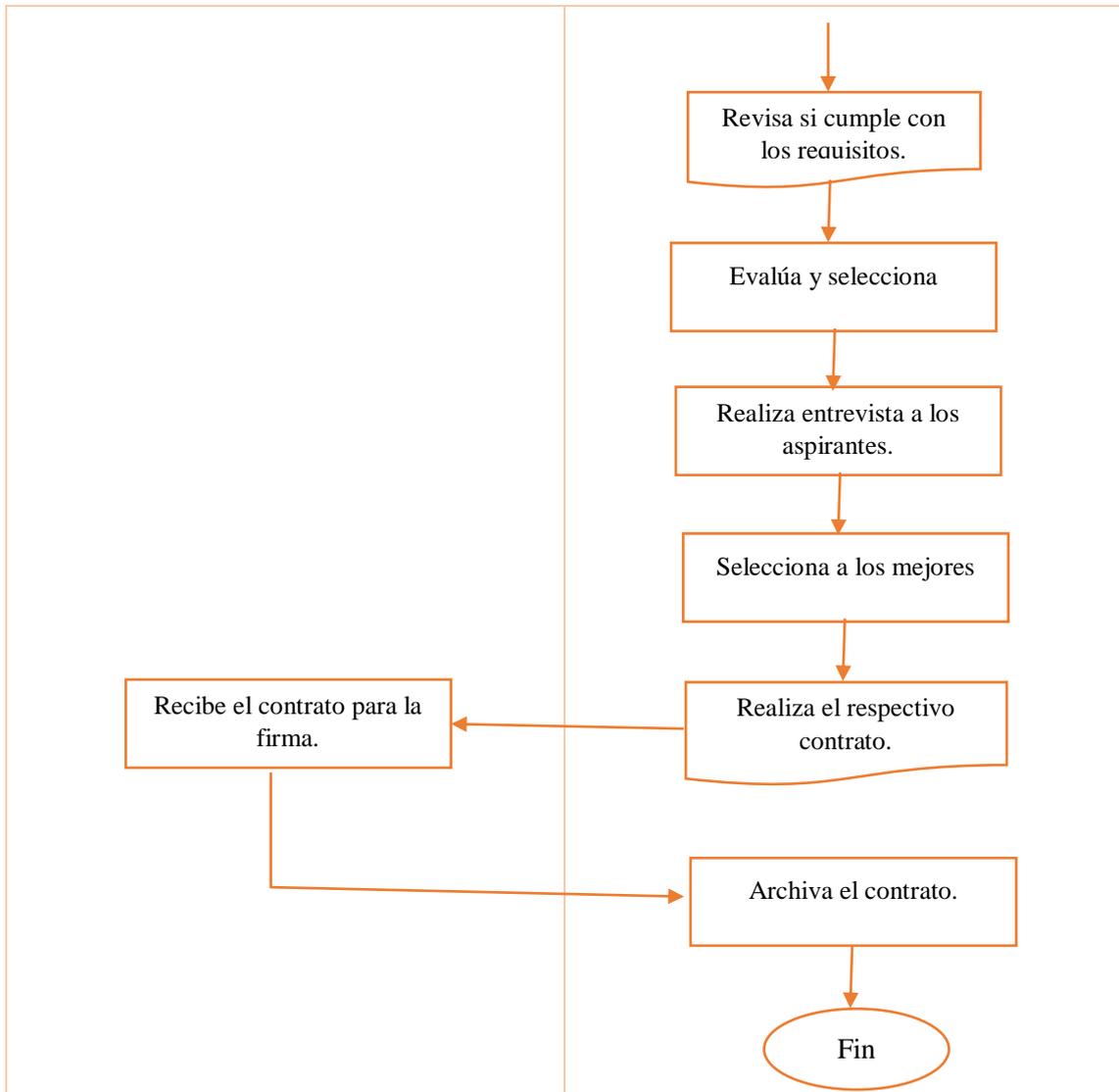
Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 26/04/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 27/04/2021



### Flujograma del reclutamiento personal



Elaborado por: SACR	Fecha: 28/04/2021
Revisado por: JEA/JLG	Fecha: 29/04/2021

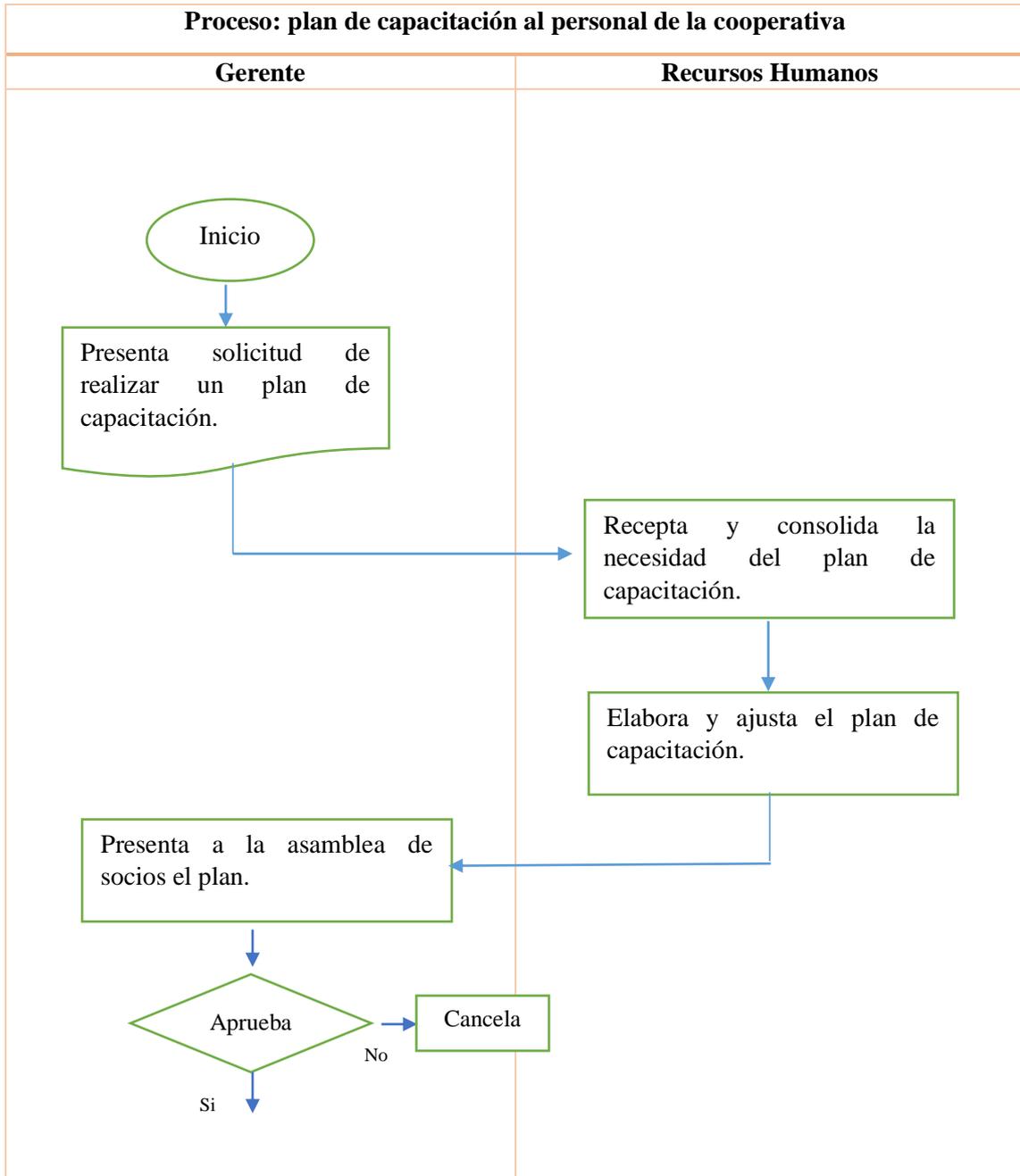


**Gráfico 22 – 3:** Flujograma del reclutamiento personal  
Realizado por: Cuenca, S., (2021)

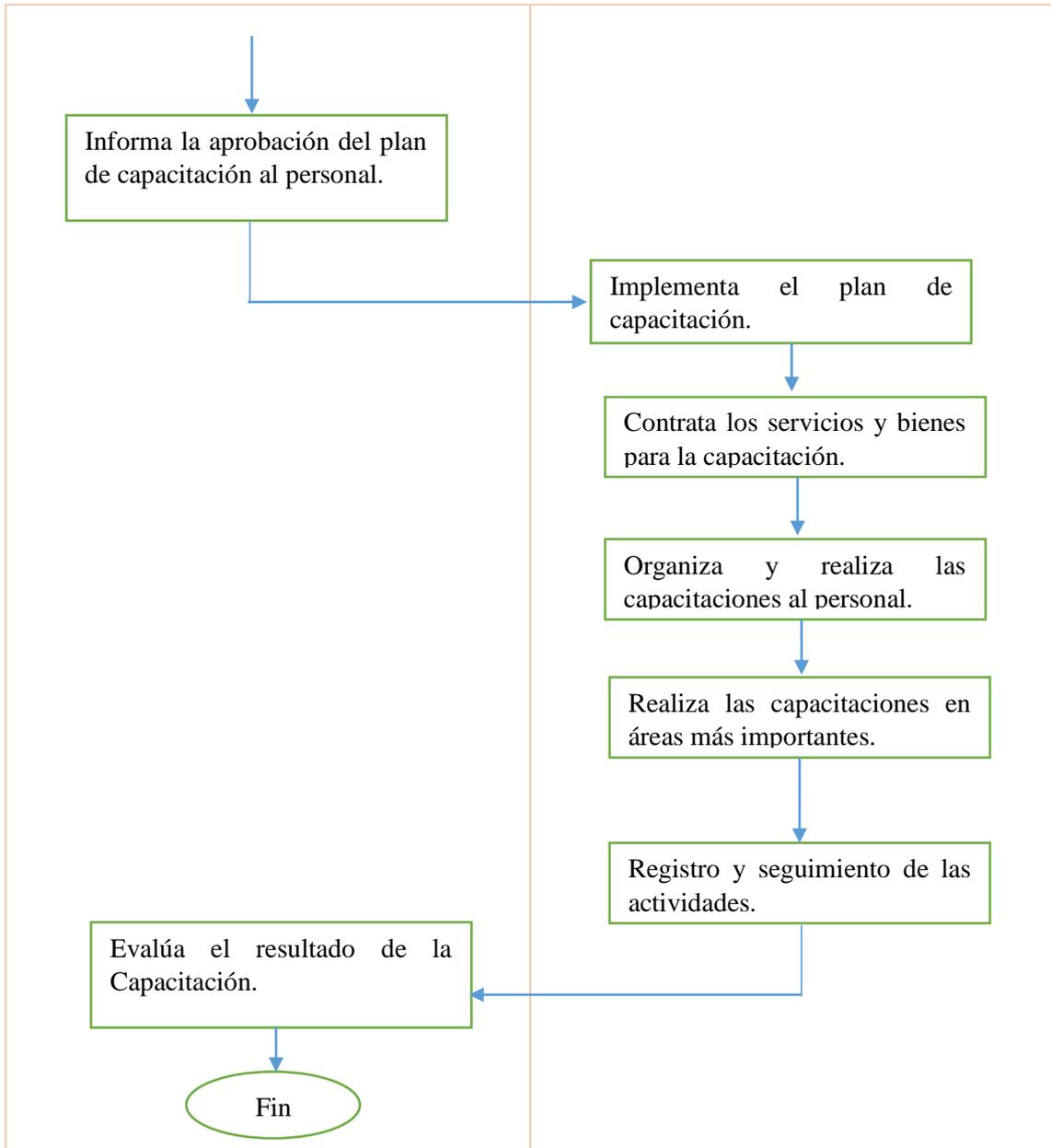
Elaborado por: SACR	Fecha: 28/04/2021
Revisado por: JEA/ JLG	Fecha: 29/04/2021



### Flujograma de plan de capacitación



Elaborado por: SACR	Fecha: 28/04/2021
Revisado por: JEA/ JLG	Fecha: 29/04/2021



**Gráfico 23 – 3:** Flujograma del plan de capacitación  
Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: SACR	Fecha: 28/04/2021
Revisado por: JEA/JLG	Fecha: 29/04/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Hoja de indicadores</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HI</b> <b>¼</b>
---	---	-----------------------

**Tabla 41 – 3:** Indicadores de gestión

Nombre del indicador	Tipo	Estrategia	Meta	Fórmula	Frecuencia	Unidad de medida	Interpretación
Plan de prevención y mitigación de riesgos	Eficiencia	Determinar los posibles riesgos que presenta la cooperativa y elaborar un Plan de Prevención y Mitigación de Riesgos.	Implementar un plan de prevención y mitigación de riesgos para detectarlos, prevenirlos y disminuir los riesgos a los que se enfrenta la organización.	$(N^{\circ} \text{ de errores significativos} / \text{total de Planes elaborados para mitigar el riesgo}) * 100$	Anual	Porcentaje	La cooperativa no posee un plan de prevención y mitigación de riesgos que ayude a detectar los posibles riesgos.
Presupuesto para el plan de capacitación.	Eficiencia	Diseñar el plan de capacitación y coordinar con instituciones que presten este servicio.	Implementar el plan de capacitación y presupuestar los gastos que se requiera para esta necesidad.	$(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{presupuesto asignado}) * 100$	Anual	Porcentaje	No cuenta la cooperativa con un plan de capacitación, por lo que no se ha podido fijar un presupuesto, ni realizar convenios con instituciones que brinden este servicio.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 01/05/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 02/05/2021



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**Hoja de indicadores**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019**

**HI**  
**2/4**

Nombre del indicador	Tipo	Estrategia	Meta	Fórmula	Frecuencia	Unidad de medida	Interpretación
Reclutamiento del personal	Eficacia	Cumplir con la normativa de la cooperativa realizando un adecuado reclutamiento del personal, tomando en cuenta los parámetros establecidos.	Reclutar al personal, seleccionarlo y contratarlo para las diferentes áreas vacantes de la cooperativa.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Personas reclutadas} / \text{N}^\circ \text{ Personas contratadas}}{2} * 100$ $(0/2) * 100 = 0\%$	.....	Porcentaje	Dentro de la cooperativa se ha realizado dos contrataciones de personal, las cuales se ha realizado de forma indebida, incumpliendo la normativa, lo que ha conllevado a un resultado del 0% de cumplimiento.
Plan de capacitación al personal de la cooperativa	Eficacia	Determinar las fallas que presenta el personal al momento de realizar las actividades en cada una de las áreas existentes dentro de la cooperativa.	Implementar un plan de capacitación anual para ampliar sus conocimientos, motivar, desarrollar sus habilidades y generar un buen clima de trabajo en la organización.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones necesarias} / \text{total de capacitaciones realizadas}}{1} * 100$	Anual	Porcentaje	La cooperativa no ha implementado un plan anual de capacitación para el personal de la cooperativa.

Elaborado por: SACR	Fecha: 01/05/2021
Revisado por: JEA/JLG	Fecha: 02/05/2021



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**Hoja de indicadores**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019**

**HI**  
**3/4**

Nombre del Indicador	Tipo	Estrategia	Meta	Fórmula	Frecuencia	Unidad de medida	Interpretación
Código de Ética	Ética	Diseñar un Código de Ética y socializarlo ante la Junta de Socios para su aprobación.	Implementar un Código de Ética para acabar con prácticas corruptas que prohíben el desarrollo de la cooperativa.	N/A	Una vez	Unidades	La organización no posee un Código de Ética que permita regular los comportamientos y medir las acciones que presente el personal al momento de realizar sus actividades.
Cumplimiento de principios y valores Éticos.	Ética	Identificar los principios y valores Éticos que no esté cumpliendo el personal de la Cooperativa dentro del ejercicio de sus actividades.	Determinar y dar cumplimiento a los principios y valores Éticos establecidos en la filosofía organizacional.	$\frac{\text{Principios incumplidos/total de principios establecidos}}{100} \times 100$ $(3/8) \times 100 = 37,50\%$	Mensual	Porcentaje	No se da cumplimiento a los principios y valores Éticos institucionales por parte del personal de la cooperativa. En este contexto, se determina que el 37,50% de ellos, no son observados adecuadamente, provocando inconvenientes dentro y fuera de la Organización.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 01/05/2021
Revisado por: <b>JLG/ JEA</b>	Fecha:



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**Hoja de Indicadores**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019**

**HI**  
**4/4**

Nombre del Indicador	Tipo	Estrategia	Meta	Fórmula	Frecuencia	Unidad de medida	Interpretación
Ingresos de las mensualidades	Economía	Fijar las fechas de pago para los socios que mantienen cuotas vencidas de las aportaciones mensuales en la cooperativa	Recaudar el total de las cuotas vencidas programadas en el año.	$\left( \frac{\text{Ingreso de mensualidades}}{\text{Ingresos totales}} \right) * 100$ $\left( \frac{79.765,78}{168.823,48} \right) * 100 = 47,24\%$	Mensual	Porcentaje	Para el año 2019, solo el 47,24% de las mensualidades han sido pagadas por los socios.
Utilidad operacional	Economía	Cumplir con el pago de las cuotas vencidas y multas que se hayan generado, incluidas las mensualidades establecidas para mejorar la utilidad de la cooperativa.	Incrementar la utilidad operacional y minimizar gastos innecesarios.	$\left( \frac{\text{Ingreso operacional}}{\text{Gasto operacional}} - 1 \right) * 100$ $\left( \frac{168.823,48}{168.385,47} - 1 \right) * 100 = 0,26\%$	Anual	Porcentaje	Para el año 2019 en la cooperativa se generó una utilidad del 0,26%, lo que nos muestra que los gastos fueron casi iguales a los ingresos, es decir la utilidad no fue significativa.

**Fuente:** Auditores Independientes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 01/05/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 02/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Hoja de hallazgos</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HH</b> <b>1/8</b>
---	---	-------------------------

**Tabla 42 – 3: Hoja de hallazgos**

<b>Evidencia</b>	<b>FODA 1/1</b>
<b>Condición</b>	No existe un manual de funciones, ni políticas para la administración del talento humano.
<b>Criterio</b>	<p>Según la <b>Normas de control interno de la Contraloría General del Estado 200-03 Políticas y prácticas de talento humano</b>, menciona que:</p> <p>“El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio”.</p>
<b>Causa</b>	Poco interés por parte del personal administrativo, operativo y directivo para crear y poner en vigencia el manual de funciones y las políticas para la administración del talento humano, que permita que el personal tenga conocimiento de los procesos que debe realizar en la organización.
<b>Efecto</b>	El personal de la cooperativa desconoce las funciones, los procedimientos y los procesos que se deban llevar a cabo en cada uno de sus puestos de trabajo. Asimismo, se evidencia la falta de políticas de talento humano que permita establecer estrategias y dinámicas para que cada uno realice la actividad en el puesto que le corresponda y así dar cumplimiento a los objetivos institucionales.
<p><b>Conclusión:</b> La falta de un manual de funciones ha ocasionado el desconocimiento de las funciones específicas que deben ejecutar cada ocupante de los puestos de trabajo, sumado a la falta de procesos debidamente estructurados, todo lo cual, impide una mejor productividad del Talento Humano. Paralelamente, la contratación del personal se lo realiza de manera informal, debido a que la cooperativa no cuenta con un reglamento de selección de personal.</p> <p><b>Recomendación:</b> Al Gerente diseñar un manual de funciones con su respectivo manual de procesos, que garanticen la segregación y delimitación de las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo de la cooperativa. Adicionalmente, deberá elaborarse un reglamento de selección del personal.</p>	

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/05/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 06/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Hoja de hallazgos</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HH</b> <b>2/8</b>
---	---	-------------------------

<b>Evidencia</b>	<b>FODA 1/1</b>
<b>Condición</b>	No se aplica la planificación estratégica existente de la cooperativa.
<b>Criterio</b>	<p>Según la <b>Normas de control interno 200-02 Administración estratégica</b>, establece que:</p> <p>Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, 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 objetivos institucional.</p> <p>Según el <b>Artículo 22.- Atribuciones de consejo de administración, numeral 12 de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes</b> establece que: “ Aprobar el plan estratégico, el Poa y su presupuesto y someterle a conocimiento de la Asamblea General”.</p>
<b>Causa</b>	Incumplimiento de la normativa interna existente de la cooperativa de transporte Rey de los Andes, por parte de los directivos encargados.
<b>Efecto</b>	Dentro de la cooperativa no se da cumplimiento a la planificación estratégica existente, lo que ha conllevado a que no se cumplan con los objetivos y metas institucionales establecidas, impidiendo una buena distribución de los recursos existentes para dar cumplimiento a las actividades planificadas.
<p><b>Conclusión:</b> Las actividades que se desarrollan en la cooperativa se las realiza de manera empírica, debido a que no se observa la planificación estratégica existente, incluidos los objetivos a corto, mediano y largo plazo establecidos para el buen manejo de los recursos de la organización.</p> <p><b>Recomendación:</b> Al Gerente, poner en práctica la planificación estratégica existente, incluidos los planes operativos y presupuestos correspondientes, para el buen funcionamiento de la cooperativa.</p>	

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/05/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 06/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Hoja de hallazgos</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HH</b> <b>3/8</b>
---	---	-------------------------

<b>Evidencia</b>	<b>FODA 1/1</b>
<b>Condición</b>	La cooperativa no posee un código de ética.
<b>Criterio</b>	Según las <b>Normas de control interno 200-01 Integridad y valores éticos</b> , menciona que: “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción”.
<b>Causa</b>	En la cooperativa no se ha implementado un código de ética que norme las actitudes y comportamientos del personal en sus puestos de trabajo.
<b>Efecto</b>	La inexistencia de un código de ética ha generado la práctica de valores anti éticos por parte del personal, ocasionando la queja de los usuarios, en cuanto a la calidad del servicio y el modo en cómo son atendidos, faltas que no se pueden sancionar al personal.
<p><b>Conclusión:</b> El código de ética dentro de una organización es muy esencial, ya que es un documento que contiene principios y valores orientados hacia un determinado grupo, y la falta de éste provoca que el personal no demuestre un comportamiento adecuado en cuanto al servicio y atención al cliente, lo que impide sancionar dichos actos cometidos por el personal de la cooperativa.</p> <p><b>Recomendación:</b> Se recomienda al gerente y consejo de administración diseñar, aprobar e implementar el código de ética de acuerdo a las actividades y a las necesidades de la organización, documento que se deberá socializar a todo el personal de la cooperativa, con el objetivo de sancionar al personal, según la infracción que haya cometido.</p>	

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Hoja de hallazgos Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HH 4/8</b>
---	---	-------------------

<b>Evidencia</b>	<b>FODA 1/1</b>
<b>Condición</b>	La cooperativa no cuenta con un plan de capacitación anual orientado al personal.
<b>Criterio</b>	Según las <b>Normas de control interno 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo</b> , menciona que: “Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de trabajo”. Según el <b>Artículo 22.- Atribuciones de Consejo de Administración, numeral 18 de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes</b> dice: “Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos”.
<b>Causa</b>	Desinterés en la creación de un plan anual de capacitación por parte del personal encargado y la falta de conocimiento de los beneficios que puede generar este documento.
<b>Efecto</b>	El personal de la cooperativa no está debidamente preparado para cumplir con los deberes y responsabilidades, lo que provoca que los administradores traten con personas impreparadas, causando estrés y el incumplimiento de los objetivos establecidos por la cooperativa.
<p><b>Conclusión:</b> En la cooperativa no existe un plan anual de capacitación para el personal administrativo y operativo, ni tampoco parámetros de evaluación, elementos importantes que ayudan a mejorar los conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes, lo que impide desarrollar adecuadamente los diferentes procesos de la organización.</p> <p><b>Recomendación:</b> Al consejo de administración crear y socializar un plan anual de capacitación y establecer parámetros de evaluación del desempeño para el personal de la cooperativa, cuyo objetivo sea mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, así como también disminuir los errores que se cometan en los distintos puestos de trabajo de la cooperativa.</p>	

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Hoja de hallazgos</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HH</b> <b>5/8</b>
---	---	-------------------------

<b>Evidencia</b>	<b>FODA 1/1</b>
<b>Condición</b>	La cooperativa no cuenta con políticas para la modernización de la flota vehicular.
<b>Criterio</b>	<p>Según la <b>Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y seguridad vial – ART. 1</b>, menciona que:</p> <p>“La organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vías, tienen como objetivo proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos”.</p>
<b>Causa</b>	Falta de gestión y desconocimiento del gerente, además de la crisis económica, lo que provoca que los socios no puedan acceder a un crédito.
<b>Efecto</b>	Al no contar con esta política, se provoca que los socios de la cooperativa no puedan cambiar los vehículos de preferencia a doble cabina, lo que genera pérdidas económicas, ya que los usuarios en la mayoría de los casos hacen uso del servicio de carga a otra cooperativa.
<p><b>Conclusión:</b> La cooperativa no cuenta con políticas, ni con el personal que ayude a realizar los trámites necesarios para cambiar la flota de vehículos, ya que existen camionetas en malas condiciones, lo que provoca que el cliente no haga uso del servicio.</p>	
<p><b>Recomendación:</b> Al Gerente y Consejo de Administración implementar políticas para la modernización de vehículos y delegar al personal que se encargue de realizar los trámites necesarios y se pueda hacer el debido cambio del parque automotor en el tiempo establecido.</p>	

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Hoja de hallazgos</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HH</b> <b>6/8</b>
---	---	-------------------------

<b>Evidencia</b>	<b>FODA 1/1</b>
<b>Condición</b>	No existe un plan de prevención y mitigación riesgos.
<b>Criterio</b>	Según las <b>Normas de control interno 300-02 Plan de Mitigación de Riesgos</b> , menciona que:  Los directivos realizaran el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos”.
<b>Causa</b>	El desconocimiento y la falta de elaboración de un plan de prevención y mitigación de riesgos se debe a que la gerencia desconoce la importancia y relevancia para dar seguimiento a las actividades realizadas por el personal.
<b>Efecto</b>	Al no contar con el plan de prevención y mitigación de riesgos, provoca que la cooperativa se encuentre vulnerable ante la existencia de posibles pérdidas de recursos y de no poder responder ante estas acciones negativas que afectan el cumplimiento de los objetivos.
<p><b>Conclusión:</b> La cooperativa no cuenta con un plan de prevención y mitigación de riesgos que permita reducir la probabilidad de ocurrencia de riesgos que pueden afectar el normal desarrollo de las actividades de la organización y el logro de sus objetivos.</p> <p><b>Recomendación:</b> Al Consejo de Administración diseñar un plan de prevención y mitigación de riesgos, tomando en cuenta los posibles riesgos internos y externos a los que se ve expuesta la organización, riesgos que pueden ser: económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales, a fin de establecer medidas de prevención o mitigación del impacto de potenciales riesgos que puedan afectar la gestión de la cooperativa.</p>	

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Hoja de hallazgos</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HH</b> <b>7/8</b>
---	---	-------------------------

<b>Evidencia</b>	<b>FODA 1/1</b>
<b>Condición</b>	La organización no ha adquirido un software para los procesos y operaciones administrativas y operativas de la cooperativa.
<b>Criterio</b>	Según el <b>Estatuto de la Cooperativa en su Artículo 17.- Asamblea General, numeral 7</b> , se expresa: “autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el reglamento interno”.
<b>Causa</b>	Falta de conocimiento y pérdida de tiempo por la no utilización de tecnología que ayude a minimizar las operaciones que realiza la cooperativa.
<b>Efecto</b>	La falta de un software para los procesos y operaciones administrativas y operativas, ha provocado que los procesos, operaciones y actividades no se realicen en el tiempo programado, ocasionando la demora en la ejecución de las mismas. Además, se ha presenciado la pérdida de documentación de los procesos realizados por la cooperativa.
<p><b>Conclusión:</b> Siendo una cooperativa dedicada al servicio de transporte de carga liviana, de pasajeros y de encomiendas, su personal administrativo no hace uso de un software que le permita realizar las operaciones con mayor agilidad y seguridad, pues, actualmente se lo realiza de manera escrita por medio de hojas volantes y tarjetas en donde se plasma la información.</p> <p><b>Recomendación:</b> A la Asamblea general de socios autorizar la compra de un software informático para las operaciones del servicio de encomiendas y de transporte de pasajeros, que permita realizar estas actividades de manera más rápida y segura, tanto para los usuarios como para las unidades de transporte.</p>	

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Hoja de hallazgos</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>HH</b> <b>8/8</b>
---	---	-------------------------

<b>Evidencia</b>	<b>FODA 1/1</b>
<b>Condición</b>	Falta de un plan de publicidad y propaganda.
<b>Criterio</b>	Según el <b>Estatuto de la Cooperativa en su Artículo 17.- Asamblea General, numeral 7</b> , se expresa: “autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el reglamento interno”.
<b>Causa</b>	El gerente no muestra interés por la publicidad y propaganda, ya sea en televisión, radio, periódico o redes sociales, que permita expandirse y llegar a ser conocida dentro y fuera del cantón.
<b>Efecto</b>	La falta de un plan de publicidad ha provocado el desconocimiento de los servicios que brinda la cooperativa, ocasionando que la competencia tenga más ventaja.
<p><b>Conclusión:</b> El personal administrativo de la cooperativa dedicada al servicio de transporte de carga liviana, de pasajeros y de encomiendas, no toma en cuenta la implementación de publicidad que promocióne los servicios que brinda, aparte de los precios y destinos, entre otros aspectos que ayuden al reconocimiento de la organización.</p> <p><b>Recomendación:</b> Al Gerente promover dentro del presupuesto de la cooperativa el rubro para gasto de publicidad, de tal manera que permita fortalecer una sana competencia entre las empresas que prestan el servicio de transporte de pasajeros y encomiendas.</p>	

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 05/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 06/05/2021

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES REY DE LOS ANDES DEL CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

**FASE III**

**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**Entidad:** Cooperativa de Transportes Rey de los Andes.  
**Dirección:** Cantón Chambo 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos.  
**Naturaleza:** Auditoría de gestión.  
**Alcance:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 06/05/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 07/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Programa de auditoría Fase III: comunicación de resultados</b> <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>PGCR</b> <b>1/1</b>
---	--	---------------------------

### FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

**Entidad:** Cooperativa de Transportes Rey de los Andes.

**Dirección:** Cantón Chambo 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos.

**Naturaleza:** Auditoría de gestión.

**Alcance:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

N°	Descripción	Referencia	Elaborado por:	Fecha
1	Realice la Convocatoria de Conferencia Final.	CCF	SACR	10/05/2021
2	Elabore el Informe de Auditoría.	IA	SACR	13/05/2021
3	Realice el Acta de Conferencia Final.	ACA	SACR	20/05/2021

Elaborado por: <span style="color: red;">SACR</span>	Fecha: 07/05/2021
Revisado por: <span style="color: red;">JEA/ JLG</span>	Fecha: 08/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES  “REY DE LOS ANDES”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  Conferencia de conferencia final  Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>CCF  1/1</b>
---	--	---------------------

Riobamba, 10 de mayo de 2021

Señor.

Manuel Tenemasa

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES REY DE LOS ANDES**

Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente, yo, Selena Alexandra Cuenca Reino, AUDITORA JUNIOR me dirijo a usted para informarle que de acuerdo al Orden de Trabajo N° 001 emitida el 17 de marzo de 2021 y a la planificación de auditoría presentada, convoco a usted a la conferencia de lectura del informe final de la “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, Cantón Chambo, Provincia de Chimborazo, Período 2019”. La reunión se realizará en las instalaciones de la Cooperativa, ubicada en el Cantón Chambo, calles 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos, el día 28 de mayo del presente año, razón por la cual espero la confirmación de su asistencia y de los socios de manera escrita, con sus datos respectivos para la exposición de los resultados.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

---

Selena Alexandra Cuenca Reino  
**AUDITORA**

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 10/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 11/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES  “REY DE LOS ANDES”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  Informe de auditoría  Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA  1/12</b>
---	--	---------------------

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES REY DE LOS ANDES, CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

**CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

**Motivo de la auditoría**

La auditoría de gestión a la cooperativa de Transportes REY DE LOS ANDES, período 2019, se realizará con el fin de examinar los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía, en el manejo y utilización de los recursos disponibles y establecer el grado de cumplimiento de los objetivos, actividades, procesos y procedimientos que realiza la organización.

**Objetivo general**

Desarrollar la auditoría de gestión a la cooperativa de Transporte Rey de los Andes del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, período 2019, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del uso y aplicación de los recursos bajo los principios de eficiencia, eficacia, ética y economía.

**Objetivos específicos**

- Utilizar las herramientas e instrumentos de investigación necesarios, para la recopilación de información suficiente, real y oportuna en la realización del trabajo de investigación cumpliendo con las políticas de la cooperativa.
- Evaluar el control interno mediante la aplicación del método COSO III, con el fin de identificar los hallazgos de auditoría y dar soluciones inmediatas para mitigar los errores.
- Informar los resultados de la auditoría mediante la presentación del informe final, el cual contendrá las debidas conclusiones y recomendaciones que sean necesarias y que contribuyan a la toma de decisiones del personal administrativo.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA 2/12</b>
---	--	--------------------

### **Alcance de la auditoría**

La auditoría de gestión de la cooperativa de Transportes Rey de los Andes, período 2019, se desarrollará de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y demás disposiciones legales vigentes que regulan las actividades de la cooperativa; en consecuencia, incluirá todas las pruebas que sean necesarias y oportunas en vista de las circunstancias.

Dichas pruebas serán de carácter selectivo, suficientes para obtener una seguridad razonable de la información obtenida y recabar evidencias suficientes y válidas para formar y justificar el informe final de auditoría.

### **Base legal**

La Cooperativa de Transportes “REY DE LOS ANDES”, es una entidad legalmente constituida y establecida, por lo que está sujeta al cumplimiento de las leyes y reglamentos siguientes:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario y su Reglamento.

### **Normativa interna**

- Estatuto de la cooperativa.
- Reglamento interno.

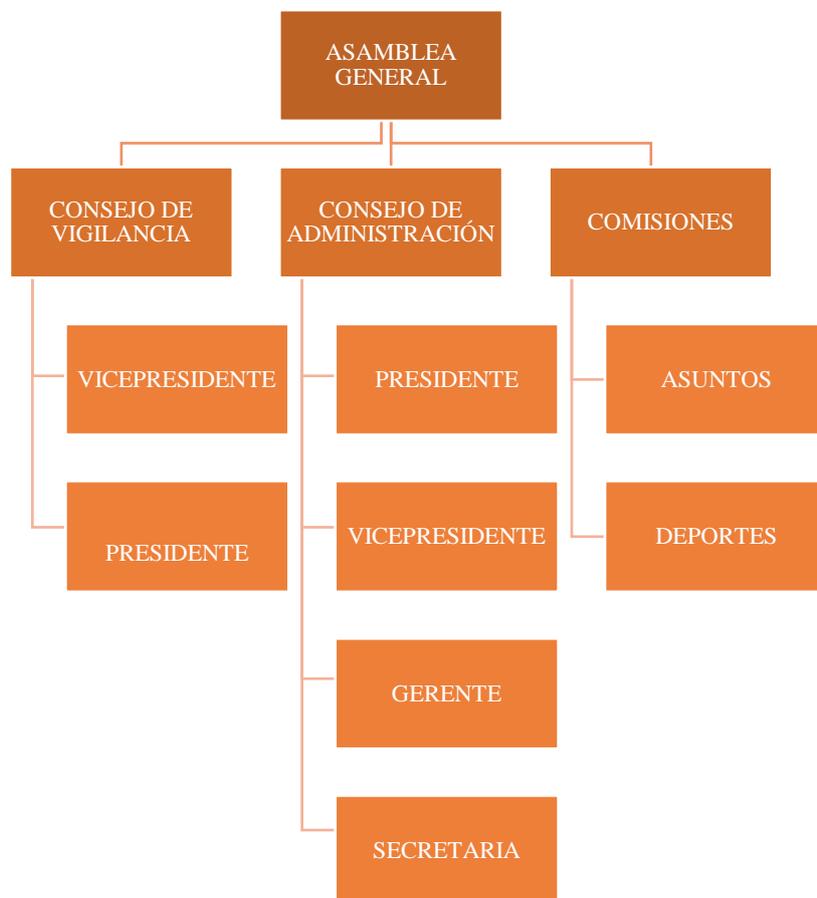
Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA 3/12</b>
---	--	--------------------

### Objeto social

La Cooperativa de Transportes “Rey de los Andes”, tiene como objeto social, la prestación del servicio de transporte en la modalidad de **Servicio Público de Pasajeros y carga** con eficiencia y responsabilidad, bajo la conducción de choferes profesionales, en vehículos tipo CAMIONETAS, de conformidad con la autorización conferida por las autoridades de transporte y tránsito competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios.

### Organigrama estructural de la cooperativa de Transporte Rey de los Andes



**Gráfico 24 – 3:** Estructural funcional de la cooperativa

Realizado por: Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA 4/12</b>
---	--	--------------------

### Misión

Somos una cooperativa de transporte con el propósito de transportar carga liviana y pasajeros con el fin de colaborar en el proceso de comercialización para que los productos puedan llegar hasta su distribuidor, administrando recursos de tipo técnico, financiero y humano para la prestación del servicio a la ciudadanía chambeña.

### Visión

Ser líderes dentro del mercado, reconocida como una empresa en continuo proceso de mejora en la prestación de servicio de transporte público de carga y de pasajeros, reflejado en el incremento de su capacidad operativa y transportadora, destacándonos por nuestra puntualidad y responsabilidad.

### Personal de la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes

**Tabla 43 – 3: Empleados de la cooperativa**

NOMBRE	CARGO
José Manuel Tenemasa Tene	Gerente
Luis Miguel Chulli Cargua	Presidente Consejo Administración
Pedro Morocho Moreno	Vocal Consejo Administración
Marco Antonio Choto Cuji	Presidente Consejo de Vigilancia
Luis Miguel Ortiz Saula	Vocal Consejo de Vigilancia
Angel Abel Vallejo Palta	Secretario
Pedro Bonifaz Sandoval	Trabajo Operativo

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Rey de los Andes, (2021)

**Realizado por:** Cuenca, S., (2021)

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES  “REY DE LOS ANDES”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  Informe de auditoría  Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA  6/12</b>
---	--	---------------------

## CAPÍTULO II: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

### Hallazgo N° 1

No existe un Manual de Funciones, ni políticas para la administración del talento humano, dando como resultado el incumplimiento a este proceso. Según la **Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-03 Políticas y prácticas de talento humano**, menciona que: “el control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio”.

### Conclusión

La falta de un Manual de Funciones ha ocasionado el desconocimiento de las funciones específicas que deben ejecutar cada ocupante de los puestos de trabajo, sumado a la falta de procesos debidamente estructurados, lo que impide una mejor productividad del talento humano, así como la contratación del personal sin el perfil adecuado, debido a que la cooperativa no cuenta con los debidos procesos para esta acción.

### Recomendación

Al Gerente, dar cumplimiento a los requerimientos de la cooperativa, proponer el diseño de un manual de funciones con su respectivo manual de procesos, que garanticen la segregación y delimitación de las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo de la cooperativa.

### Hallazgo N° 2

No se aplica la planificación estratégica existente de la cooperativa incumpliendo la **Norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica**, que menciona:

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES  “REY DE LOS ANDES”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  Informe de auditoría  Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA  7/12</b>
---	--	---------------------

“Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, 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 objetivos institucionales”.

### **Conclusión**

Las actividades que se desarrollan en la cooperativa se las realiza de manera empírica, debido a que no se observa la planificación estratégica existente, incluidos los objetivos a corto, mediano y largo plazo establecidos para el buen manejo de los recursos de la organización.

### **Recomendación**

Al Gerente poner en práctica la planificación estratégica existente, incluidos los planes operativos y presupuestos correspondientes, para el buen funcionamiento de la cooperativa.

### **Hallazgo N° 3**

La cooperativa no posee un código de ética, ocasionando que no se cumplan con las **Normas de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos**, que dice: “la integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción”.

### **Conclusión**

El código de ética dentro de una organización es muy esencial, ya que es un documento que contiene principios y valores orientados hacia un determinado grupo, y la falta de éste provoca que el personal no demuestre un comportamiento adecuado en cuanto al servicio y atención al cliente, lo que impide sancionar dichos actos cometidos por el personal de la cooperativa.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES  “REY DE LOS ANDES”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  Informe de Auditoría  Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA  8/12</b>
---	--	---------------------

### **Recomendación**

Al Gerente y consejo de Administración se recomienda diseñar, aprobar e implementar el código de ética, de acuerdo a las actividades y a las necesidades de la organización, documento que se deberá socializar a todo el personal de la cooperativa, con el objetivo de sancionar a quienes hayan cometido alguna infracción.

### **Hallazgo N° 4**

Se establece que la cooperativa no cuenta con un plan anual de capacitación, incumpliendo las **Normas de Control Interno 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo**, que menciona:

“Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de trabajo”. mimo que no se ha cumplido dentro de la cooperativa”.

### **Conclusión**

En la cooperativa no existe un plan anual de capacitación para el personal administrativo y operativo, ni tampoco parámetros de evaluación, elementos importantes que ayudan a mejorar los conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes, lo que impide desarrollar adecuadamente los procesos de la organización.

### **Recomendación**

Al consejo de administración crear y socializar un plan anual de capacitación y establecer parámetros de evaluación del desempeño para el personal de la cooperativa, cuyo objetivo será de mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, así como también a disminuir los errores en los puestos de trabajo de la cooperativa.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES  “REY DE LOS ANDES”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  Informe de Auditoría  Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA  9/12</b>
---	--	---------------------

### Hallazgo N° 5

La cooperativa no cuenta con políticas para la modernización de la flota vehicular, faltando a la **Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y seguridad vial – ART. 1**, la cual menciona que: “la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vías, tienen como objetivo proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos”.

### Conclusión

La cooperativa no cuenta con políticas, ni con el personal que ayude a realizar los trámites necesarios para cambiar la flota de vehículos, ya que existen camionetas en malas condiciones, lo que provoca que el cliente no haga uso del servicio.

### Recomendación

Al Gerente y consejo de administrador implementar políticas para la modernización del parque automotor y delegar al personal que se encargue de realizar los trámites necesarios, así como proceder al cambio en el tiempo establecido.

### Hallazgo N° 6

No existe un plan de prevención y mitigación riesgos, incumpliendo las **Normas de Control Interno 300-02 Plan de Mitigación de Riesgos**, que menciona:

“Los directivos realizaran el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos”.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES “REY DE LOS ANDES” AUDITORÍA DE GESTIÓN Informe de Auditoría Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA 10/12</b>
---	--	---------------------

### **Conclusión**

La cooperativa no cuenta con un plan de prevención y mitigación de riesgos que permita reducir la probabilidad de ocurrencia de riesgos que pueden afectar el normal desarrollo de las actividades de la organización y el logro de sus objetivos.

### **Recomendación**

Al consejo de administración diseñar un plan de prevención y mitigación de riesgos, tomando en cuenta los posibles riesgos internos y externos a los que se ve expuesta la organización, y que pueden ser: económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales, a fin de establecer medidas de prevención o mitigación del impacto de esos potenciales riesgos que puedan afectar la gestión de la cooperativa.

### **Hallazgo N° 7**

La organización no ha adquirido un software para los procesos y operaciones administrativas y operativas que realiza.

Según el **Estatuto de la Cooperativa en su Artículo 17.- Asamblea General, numeral 7**, expresa: “autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el reglamento interno”.

### **Conclusión**

Siendo una cooperativa dedicada al servicio de transporte de carga liviana, de pasajeros y de encomiendas, su personal administrativo no hace uso de un software informático que le permita realizar las operaciones con mayor agilidad y seguridad, pues, actualmente se lo realiza de manera escrita por medio de hojas volantes y tarjetas en donde se plasma la información.

### **Recomendación**

Al Gerente autorizar la compra de un software informático para las operaciones del servicio de encomiendas y de transporte de pasajeros, que permita realizar estas actividades de manera más rápida y segura, tanto para los usuarios como para las unidades de transporte.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES  “REY DE LOS ANDES”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  Informe de auditoría  Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA  11/11</b>
---	--	----------------------

**Hallazgo N° 8**

Falta de un plan de publicidad y propaganda.

Según el **Estatuto de la Cooperativa en su Artículo 17.- Asamblea General, numeral 7**, expresa: “Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno”.

**Conclusión**

La cooperativa dedicada al servicio de transporte de carga liviana, de pasajeros y de encomiendas, su personal administrativo no toma en cuenta la implementación de un plan de publicidad que promocióne los servicios que brinda, así como precios y destinos, entre otros aspectos, que ayude al reconocimiento de la organización.

**Recomendación**

Al Gerente Incluir dentro del presupuesto de la cooperativa el rubro gasto de publicidad, de tal manera que permita fortalecer una sana competencia entre las empresas que presten el servicio de transporte y que se dé a conocer directamente los servicios que presta la institución.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES  “REY DE LOS ANDES”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  Informe de auditoría  Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019</b>	<b>IA  12/12</b>
---	--	----------------------

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES REY DE LOS ANDES, CANTÓN CHAMBO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

En el cantón Chambo, provincia de Chimborazo, siendo las quince horas del veinte y ocho de mayo, la suscrita, Srta. Selena Alexandra Cuenca Reino, en calidad de Auditora Junior, en las instalaciones de la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes, ubicada en las calles 18 de marzo s/n y Magdalena Dávalos., se reúne con los directivos y socios de la mencionada organización con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de los resultados de la auditoría de gestión ejecutada, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2019.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del informe de auditoría de gestión y se analizaron los resultados, incluidos los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, los asistentes firman la presente acta en dos ejemplares.

Gerente: Sr. Manuel Tenemasa.

Presidente Consejo Administración: Sr. Luis Miguel Chulli Cargua.

Presidente Consejo de Vigilancia: Sr. Marco Antonio Choto Cuji.

Secretario: Sr. Angel Abel Vallejo Palta.

Elaborado por: <b>SACR</b>	Fecha: 28/05/2021
Revisado por: <b>JEA/ JLG</b>	Fecha: 29/05/2021

## CONCLUSIONES

- El desarrollo del marco teórico ha permitido establecer los diferentes conceptos y definiciones, desde lo general hasta lo más específico, con base en las diferentes fuentes de investigación, que permitieron fundamentar el presente trabajo de investigación.
- Por medio de los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados se pudo determinar que la cooperativa no ha realizado una auditoría de gestión en los últimos años que permita diagnosticar, controlar, verificar y establecer conclusiones y recomendaciones a las operaciones, procesos y actividades que se realizan al interior de esta cooperativa, así como establecer un control de todos los recursos que dispone para evitar desviaciones que afecten la rentabilidad.
- Con la implementación de la auditoría de gestión en la Cooperativa de Transporte Rey de los Andes se pudo determinar una serie de hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones sobre la gestión desarrollada en el año 2019 y que puede permitir el mejoramiento de las actividades cooperativistas y por ende mejorar la toma de decisiones institucionales.

## RECOMENDACIONES

- Al director de la escuela de contabilidad y auditoría actualizar e incrementar dentro de la biblioteca libros, artículos científicos, tesis relacionados al tema e investigaciones menores a cinco años para que den solución a las necesidades de los estudiantes.
- Es importante que la cooperativa realice un diagnóstico situacional, con la participación de todos los socios, de tal modo que sea posible detectar todas las debilidades y amenazas, de esta forma será posible prever y estar preparados ante cualquier evento que pudiera presentarse y evitar que afecta al normal funcionamiento de la empresa.
- Aplicar la propuesta de realizar una auditoría de gestión a la cooperativa de manera que permita determinar el uso adecuado de los recursos existentes, así como el cumplimiento de los objetivos institucionales para alcanzar las metas propuestas y ayudar al personal administrativo a una mejor toma de decisiones.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Alvarado, G., & Chacha, J. (2018). *Auditoría de gestión al departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Isabel Cía. Ltda. por el periodo fiscal 2016*. (Trabajo de titulación, tesis de pregrado, Universidad de Cuenca). Recuperado de: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30104/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría: un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Asociación Española para la Calidad. (2019). *Indicadores de gestión*. Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores>
- Audidores y Gerentes. (s.f.). *Normas internacionales de auditoría*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/56826823/Auditoria-y-Normas-Internacionales>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires. Rundinguskín
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de auditoría de gestión*. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=7&tipo=nor>
- Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de control interno*. Recuperado de: [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_400\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf)
- Espino, M. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México: Patria S.A .
- García, R. (2008). *Auditoría de gestión*. La Habana: Félix Varela.
- González, I. (2018). *Auditoría un enfoque de gestión*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- González, J. (2015). *Sistemas de control interno*. México: Pearson Educación.
- Guangasi, C. (2016). *Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte Ecuador Ejecutivo, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014-2015*. (Trabajo de titulación, tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12584/1/72T00929.pdf>

- Herrera, L., & Montilla, O. (2006). El deber ser de la auditoría. *Estudios Gerenciales*, 22(98), 83-110. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232006000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232006000100004)
- Loza, S. (2015). *Planeación de la auditoría*. Recuperado de: <http://essamar1694.blogspot.com/2015/10/planeacion-de-la-auditoria.html>
- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. España: Ediciones Deusto.
- Maldonado, M. (2001). *Auditoría de gestión*. Quito: Luz de América.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría de control interno*. Colombia: Ecoe Ediciones .
- Martinez, F. (2011). *Materialidad y riesgo en auditoría*. España: Instituto de Contabilidad y Auditorías de cuentas.
- Morales, H. (2012). *Introducción a la auditoría*. México: Red Tercer Milenio.
- Navarro, F., & Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo*, 1(25), 245-267. Recuperado de: <https://doi.org/10.19052/ed.3473>
- Rea, N. (2017). *Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., matriz Chimbo, provincia de Bolívar, periodo 2015*. (Trabajo de titulación, tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/7968/1/82T00800.pdf>
- Redacción Hipodec. (2019). *Definición del control interno y componentes*. Recuperado de: <https://hipodec.up.edu.mx/blog/definicion-control-interno-y-componentes>
- Rojas, R. (2017). *Normas de auditoría generalmente aceptadas*. Recuperado de: <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>
- Rubio, L. T. (2010). La auditoría de gestión, una solución ante los retos provocados por los escándalos financieros. *Escenarios*, 8(2), 21-30. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3882797>
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. México: McGraw Hill Education.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Bussiness Support Aneth.

- Sánchez, G. (2015). *Auditoría de estados financieros práctica moderno integral*. México: Pearson Educación.
- Santillan, J. (2013). *Auditoría interna*. México: Pearson Educación .
- Soldevilla, J. (2014). *Auditoría I*. Perú: Peruana Unión .
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría administrativa, proceso y aplicación*. México: McGraw-Hill Education.
- Tobón, L. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Recuperado de: [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de una gestión: una herramienta de mejora continua*. Manabí: Ediciones Uleam.
- Velastegui, W. (2015). *Evaluación del sistema de control interno*. Recuperado de: [https://es.slideshare.net/wilsonvelas/evaluacin-del-sistema-de-control-interno-52898230?qid=7199c7b5-f395-4055-890e-a4262c9fd1ee&v=&b=&from\\_search=9](https://es.slideshare.net/wilsonvelas/evaluacin-del-sistema-de-control-interno-52898230?qid=7199c7b5-f395-4055-890e-a4262c9fd1ee&v=&b=&from_search=9)
- Whittington, P. (2005). *Principios de auditoría*. México: McGraw-Hill Education.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS

## ANEXOS

### ANEXO A: ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

#### ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES "REY DE LOS ANDES", DEL CANTÓN CHAMBO

**Objetivo:** Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa y evaluar el desempeño de cada uno de los socios.

Marque con una (x) su respuesta

1. ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con una estructura organizacional que facilite la identificación de niveles jerárquicos, puestos de trabajo y funciones a desarrollar por su personal?  
 SI                       NO
2. ¿Sabe usted si la Cooperativa cuenta con un plan estratégico, donde se establezcan objetivos a mediano y largo plazo?  
 SI                       NO
3. ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con enunciados de misión, visión y valores corporativos?  
 SI                       NO
4. ¿Sabe usted si la Cooperativa cuenta con manuales de funciones, políticas, procesos y procedimientos debidamente estructurados?  
 SI                       NO
5. ¿Conoce si la Cooperativa dispone de una adecuada delimitación y segregación de funciones para cada puesto de trabajo que conforma la Cooperativa?  
 SI                       NO
6. ¿Dispone la Cooperativa de un plan anual de capacitación?  
 SI                       NO
7. ¿Conoce usted si en años anteriores se han realizado Auditorías de Gestión a la Cooperativa?  
 SI                       NO
8. ¿Considera necesaria la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Rey de los Andes?  
 SI                       NO
9. ¿Considera usted que la auditoría de gestión permitirá determinar el uso y aplicación de los recursos, incluido el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales?  
 SI                       NO
10. ¿Considera suficientes los controles existentes al interior de la cooperativa?  
 SI                       NO

11. **¿Considera que el personal directivo está cumpliendo las funciones que le fueron encomendadas?**

SI                       NO

12. **¿Considera que el personal administrativo está cumpliendo las funciones que le fueron encomendadas?**

SI                       NO

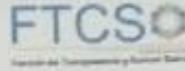
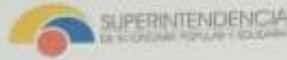
13. **¿Conoce usted si se evalúa periódicamente el nivel de satisfacción de los clientes acerca del servicio que brinda la Cooperativa?**

SI                       NO

14. **¿Usted como socio cumple con sus obligaciones económicas para el mantenimiento de la Cooperativa?**

SI                       NO

## ANEXO B: EXISTENCIA LEGAL DE LA COOPERATIVA



Fecha de Generación de Documento: 07/julio/2021

### FICHA INFORMATIVA DE EXISTENCIA LEGAL

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE COMERCIAL DE CARGA LIVIANA REY DE LOS ANDES "COOPREYANDES"

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN/ACTUALIZACIÓN: SEPS-ROEPS-2014-005961  
FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN/ACTUALIZACIÓN: 10/09/2014

RUC:	0691710165001
SECTOR:	COOPERATIVA-SERVICIOS
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE COMERCIAL DE CARGA LIVIANA REY DE LOS ANDES "COOPREYANDES"
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:	ACTIVA

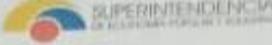
El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que no constituye certificación de ningún tipo.

La información contenida en la ficha informativa es la que reposa en el Catastro Digital de Organizaciones y Entidades de esta Superintendencia, a la fecha de consulta, recalcando que la información se actualiza de manera permanente.

Esta información deberá ser contrastada con la publicada en la página web institucional: [www.seps.dob.ec](http://www.seps.dob.ec)

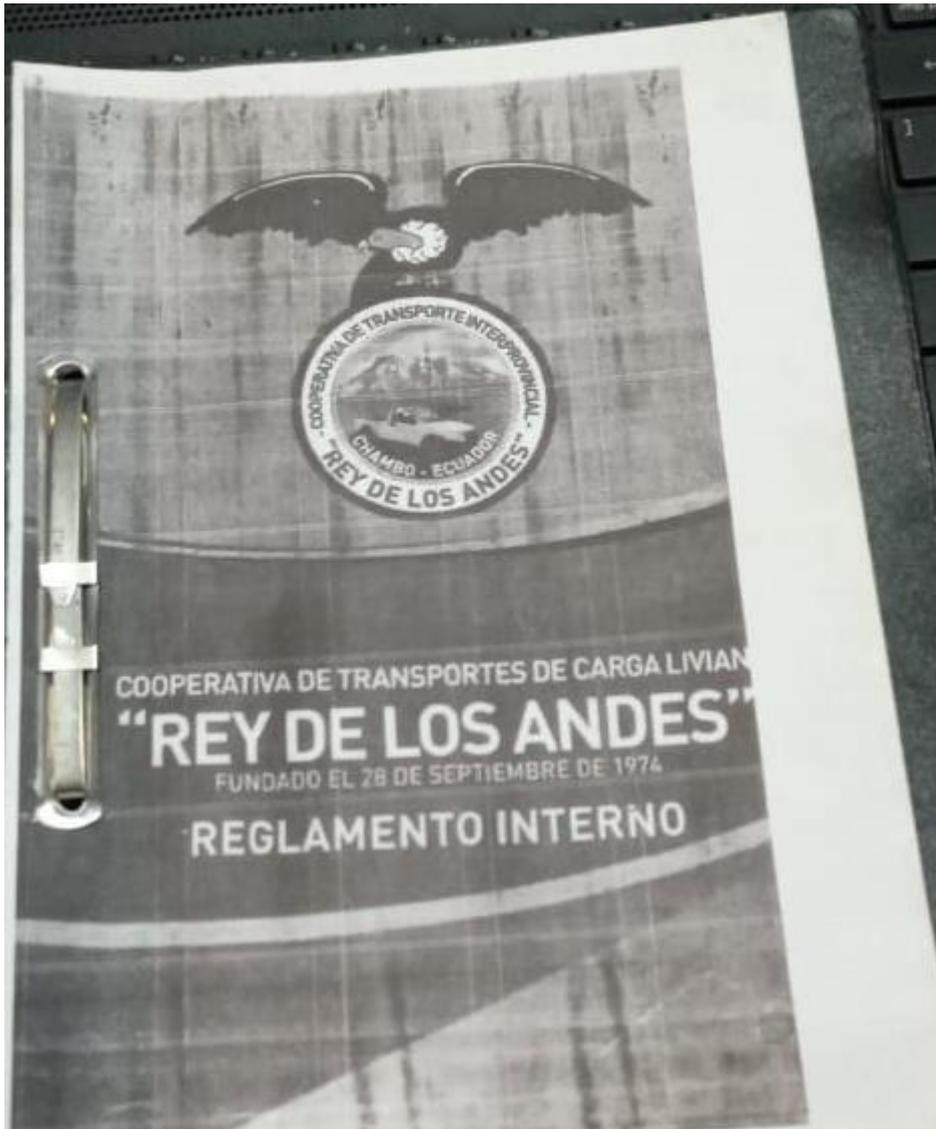
En caso de requerir información específica, para cualquier trámite, deberá solicitar el respectivo certificado digital, a través de los canales de ingreso documental habilitados para tal efecto.

## ANEXO C: REGISTRO DE AUTORIDADES

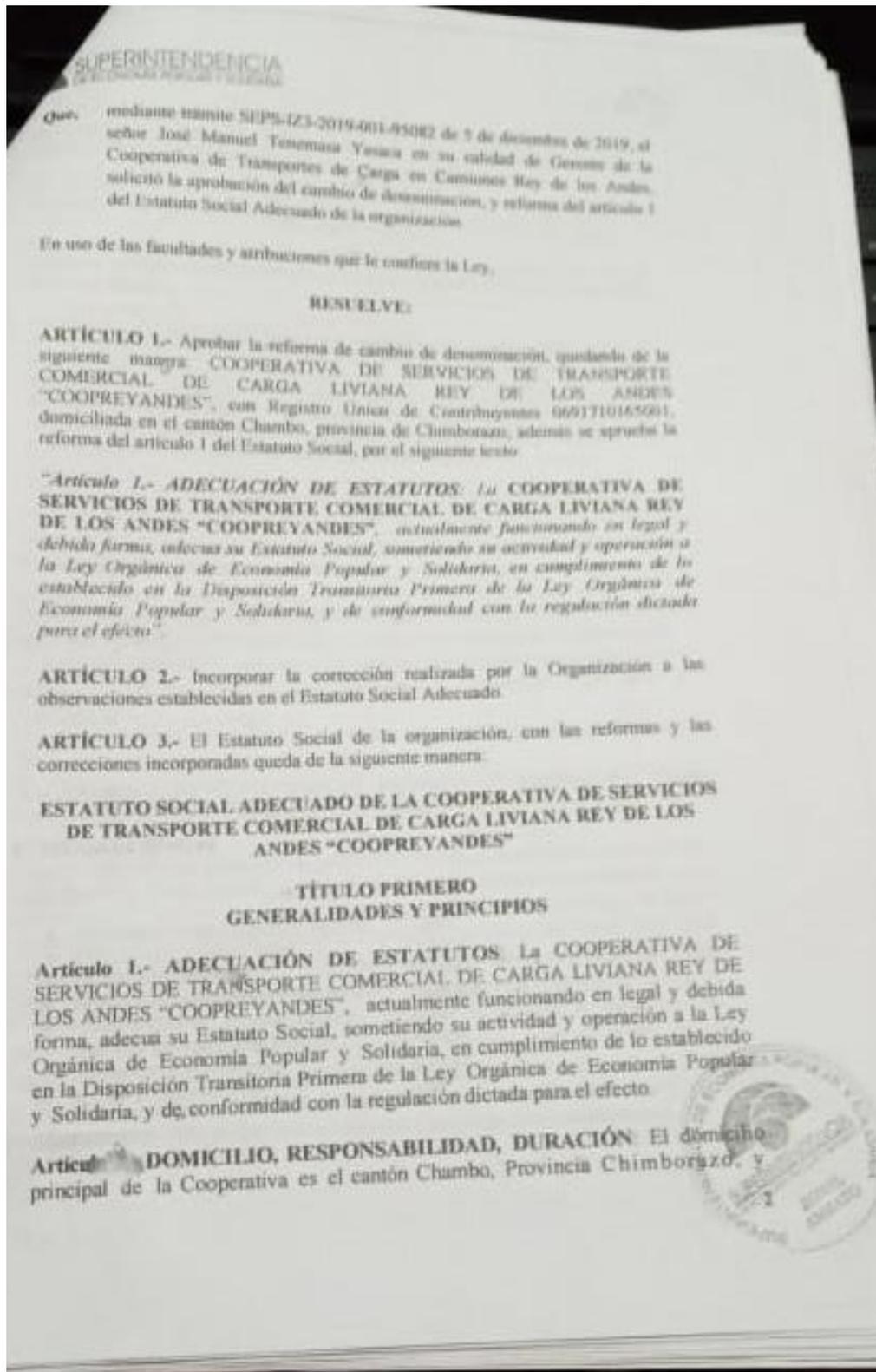
	
Fecha de Generación de Documento: 07/julio/2021	
<b>FICHA INFORMATIVA DE DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</b>	
<b>DATOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
SECTOR:	COOPERATIVA-SERVICIOS
RUC:	0691719165001
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE COMERCIAL DE CARGA LIVIANA REY DE LOS ANDES "COOPREYANDES"
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:	ACTIVA
<b>DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL A LA FECHA DE CONSULTA</b>	
REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE):	TENEMASA YASACA JOSE MANUEL
PRESIDENTE:	CHULLI CARGUA LUIS MIGUEL
SECRETARIO:	VALLEJO FALTA ANGEL ABEL
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA:	CHOTO CUJI MARCO ANTONIO
<p>El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que no constituye certificación de ningún tipo.</p> <p>La información contenida en la ficha informativa es la que ha sido remitida por la entidad, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por su error o falsedad. Se recuerda que, la actualización de la información y su veracidad es obligación y responsabilidad expresa de la organización controlada.</p> <p>Se debe considerar que, la información se actualiza de manera permanente, debiendo ser contrastada con la publicada en la página web institucional: <a href="http://www.esps.gob.ec">www.esps.gob.ec</a></p> <p>En caso de requerir información específica, para cualquier trámite, deberá solicitar el respectivo certificado digital, a través de los canales de ingreso documental habilitados para tal efecto.</p>	



ANEXO E: REGLAMENTO INTERNO



## ANEXO F: ESTATUTO DE LA COOPERATIVA



**ANEXO G: UNIDADES DE LA COOPERATIVA**





epoch

**Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 19 / 04 / 2022

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> SELENA ALEXANDRA CUENCA REINO
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>Título a optar:</b> INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:  
**JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS**



19 / 04 / 2022

0585-DBRA-UTP-2022