



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE**  
**TRANSPORTES COLTA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,**  
**PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**AUTORA:**

**ROSA LISETH VÁSCONEZ PEÑALOZA**

Riobamba – Ecuador

2023



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE**  
**TRANSPORTES COLTA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,**  
**PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**AUTORA:** ROSA LISETH VÁSCONEZ PEÑALOZA

**DIRECTOR:** ING. MARÍA AUXILIADORA FALCONÍ TELLO

Riobamba – Ecuador

2023

**©2023, Rosa Liseth Vásquez Peñaloza**

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 de Autor.

Yo, Rosa Liseth Vásconez Peñaloza, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que 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, 10 de Diciembre de 2022.



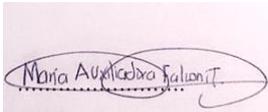
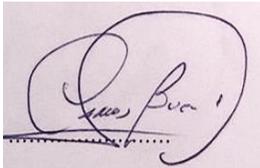
---

**Rosa Liseth Vásconez Peñaloza**

**C.I.: 0250064771**

**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 COLTA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.**, realizado por la señorita **ROSA LISETH VÁSCONEZ PEÑALOZA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal 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. Eduardo Andrés Yambay Hernández<br><b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>            |   | 2022-12-10   |
| Ing. María Auxiliadora Falconí Tello<br><b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b> |  | 2022-12-10   |
| PhD. Carlos Volter Buenaño Pesántez<br><b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>                |  | 2022-12-10   |

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, ayudarme a sobrellevar los momentos difíciles y bendecirme para siempre guiarme por el camino correcto. A mis padres por su amor incondicional y ser siempre participes de todos los momentos de mi vida, por su apoyo en las adversidades, por siempre estar presentes cuando los necesito por siempre brindarme su confianza y ayudarme a salir adelante, por todos sus consejos y todos sus esfuerzos para ayudarme a salir adelante, los amo mucho. A mis hermanos, por siempre alentarme con palabras y consejos positivos, por ser mi complemento y siempre cuidarme, por estar pendientes de cada una de las situaciones de mi vida, por siempre acompañarme en cada uno de los momentos siendo ellos principal motor que me impulsan para seguir a pesar de los problemas de la vida. A mis abuelitos, quienes, con su apoyo, sus abrazos y sus consejos llenos de amor, fueron luz y quienes también impulsaron mis ganas de salir adelante. A mi novio Bryan Medrano quien ha sabido ayudarme en los momentos difíciles, estando a mi lado y dándome ánimos para salir adelante, su presencia en mi vida es una las cosas más bonitas que me ha pasado y espero que siempre me siga apoyando y ayudando siempre, muchas gracias por llegar a mi vida y llenarme de amor

Rosa

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso un profundo agradecimiento a mi familia en general, quienes con su amor y cariño han sabido guiarme siempre por el camino del bien, con la única intención de verme feliz. A mis compañeros de universidad, quienes fueron parte del proceso educativo haciendo con su presencia y esencia una de las etapas más inolvidables e importantes de mi vida. Asimismo, a mis tutores de tesis, la Ing. Jacqueline Sánchez y el Doc. Carlos Buenaño, quienes con su guía y consejos me ayudaron para concluir con el trabajo de investigación. A mis profesores de carrera, quienes me impartieron el conocimiento necesario para concluir con la carrera. De la misma manera expreso mi agradecimiento a los directivos de la Cooperativa de transportes Colta, quienes, desde el segundo uno, estuvieron dispuestos en ayudarme para poder realizar el presente Trabajo de Titulación, asimismo a sus socios quienes siempre tuvieron ese espíritu de colaboración para la elaboración del presente trabajo

Rosa

## TABLA DE CONTENIDO

|                               |      |
|-------------------------------|------|
| ÍNDICE DE TABLAS .....        | ix   |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES ..... | xi   |
| ÍNDICE DE ANEXOS .....        | xiii |
| RESUMEN .....                 | xiv  |
| ABSTRACT .....                | xv   |
| INTRODUCCIÓN .....            | 1    |

## CAPÍTULO I

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....</b>                        | <b>6</b>  |
| <b>1.1. Antecedentes de investigación .....</b>                  | <b>6</b>  |
| <b>1.2. Marco teórico .....</b>                                  | <b>7</b>  |
| <b>1.2.1. Antecedentes teóricos de la auditoría .....</b>        | <b>7</b>  |
| <b>1.2.2. Clasificación de la Auditoría .....</b>                | <b>9</b>  |
| <b>1.2.2.1. Por la Procedencia del Auditor .....</b>             | <b>9</b>  |
| <b>1.2.2.2. Por su área de aplicación .....</b>                  | <b>10</b> |
| <b>1.2.3. Auditoría de Gestión .....</b>                         | <b>10</b> |
| <b>1.2.4. Objetivos de la Auditoría de Gestión .....</b>         | <b>11</b> |
| <b>1.2.5. Importancia de la Auditoría de Gestión .....</b>       | <b>11</b> |
| <b>1.2.6. Fases de la Auditoría de Gestión .....</b>             | <b>12</b> |
| <b>1.2.7. Componentes de la Auditoría de la Gestión .....</b>    | <b>12</b> |
| <b>1.2.8. Métodos de Evaluación del Control Interno .....</b>    | <b>13</b> |
| <b>1.2.9. Control Interno .....</b>                              | <b>14</b> |
| <b>1.2.9.1. La evaluación de la eficacia .....</b>               | <b>14</b> |
| <b>1.2.9.2. La evaluación de los niveles de eficiencia .....</b> | <b>14</b> |
| <b>1.2.9.3. La economía .....</b>                                | <b>15</b> |
| <b>1.2.9.4. COSO I .....</b>                                     | <b>15</b> |
| <b>1.2.9.5. COSO II .....</b>                                    | <b>15</b> |
| <b>1.2.9.6. COSO III .....</b>                                   | <b>16</b> |
| <b>1.2.10. Componentes de COSO III .....</b>                     | <b>16</b> |
| <b>1.2.11. Riesgos de la auditoría de gestión .....</b>          | <b>18</b> |
| <b>1.3. Marco conceptual .....</b>                               | <b>18</b> |

|        |                                     |    |
|--------|-------------------------------------|----|
| 1.3.1. | <i>Papeles de trabajo</i> .....     | 18 |
| 1.3.2. | <i>Hallazgos</i> .....              | 18 |
| 1.3.3. | <i>Marcas</i> .....                 | 18 |
| 1.3.4. | <i>Flujograma</i> .....             | 19 |
| 1.3.5. | <i>Informe de auditoría</i> .....   | 19 |
| 1.3.6. | <i>Evidencia de auditoría</i> ..... | 19 |
| 1.4.   | <b>Idea a defender</b> .....        | 19 |

## CAPÍTULO II

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 2.       | <b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....                                | 20 |
| 2.1.     | <b>Enfoque de investigación</b> .....                          | 20 |
| 2.1.1.   | <i>Enfoque cualitativo</i> .....                               | 20 |
| 2.1.2.   | <i>Enfoque cuantitativo</i> .....                              | 20 |
| 2.1.3.   | <i>Enfoque mixto</i> .....                                     | 20 |
| 2.2.     | <b>Nivel de investigación</b> .....                            | 21 |
| 2.2.1.   | <i>Nivel descriptivo</i> .....                                 | 21 |
| 2.2.2.   | <i>Nivel explicativo</i> .....                                 | 21 |
| 2.3.     | <b>Diseño de investigación</b> .....                           | 22 |
| 2.3.1.   | <i>Diseño no experimental</i> .....                            | 22 |
| 2.4.     | <b>Tipo de estudio</b> .....                                   | 22 |
| 2.4.1.   | <i>Documental</i> .....  | 22 |
| 2.5.     | <b>Población y muestra</b> .....                               | 23 |
| 2.5.1.   | <i>Población</i> .....   | 23 |
| 2.6.     | <b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> ..... | 23 |
| 2.6.1.   | <i>Métodos de investigación</i> .....                          | 23 |
| 2.6.1.1. | <i>Método deductivo</i> .....                                  | 23 |
| 2.6.1.2. | <i>Método inductivo</i> .....                                  | 23 |
| 2.6.1.3. | <i>Método sintético</i> .....                                  | 24 |
| 2.6.1.4. | <i>Método analítico</i> .....                                  | 24 |
| 2.6.1.5. | <i>Método histórico</i> .....                                  | 24 |
| 2.6.2.   | <i>Técnicas de investigación</i> .....                         | 24 |
| 2.6.2.1. | <i>Encuesta</i> .....  | 24 |
| 2.6.2.2. | <i>Entrevista</i> .....  | 24 |
| 2.6.3.   | <i>Instrumentos de investigación</i> .....                     | 25 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 2.6.3.1. | <i>El cuestionario</i> .....                         | 25 |
| 2.6.3.2. | <i>Guía de entrevista</i> .....                      | 25 |
| 2.7.     | <b>Análisis e interpretación de resultados</b> ..... | 25 |

### **CAPÍTULO III**

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 3.   | <b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....                         | 35  |
| 3.1. | <b>Fase I: Planificación específica</b> .....          | 60  |
| 3.2. | <b>Archivo corriente</b> .....                         | 60  |
| 3.3. | <b>Fase II: Ejecución de la auditoría</b> .....        | 108 |
| 3.4. | <b>Fase III: Comunicación de resultados</b> .....      | 148 |
| 3.5. | <b>Informe final de auditoría</b> .....                | 151 |
| 3.6. | <b>Capítulo I. Información de la cooperativa</b> ..... | 152 |
|      | <b>CONCLUSIONES</b> .....                              | 168 |
|      | <b>RECOMENDACIONES</b> .....                           | 169 |
|      | <b>BIBLIOGRAFÍA</b>                                    |     |
|      | <b>ANEXOS</b>  |     |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                    |  |     |
|--------------------|--|-----|
| <b>Tabla 1-1:</b>  | Auditoría por el área de aplicación.....   | 10  |
| <b>Tabla 2-1:</b>  | Objetivos de la auditoría de gestión.....  | 11  |
| <b>Tabla 3-1:</b>  | Componentes de la auditoría .....  | 13  |
| <b>Tabla 4-1:</b>  | Componentes del COSO III.....  | 16  |
| <b>Tabla 1-2:</b>  | Población objeto de estudio.....   | 23  |
| <b>Tabla 2-2:</b>  | Realización de evaluaciones a la gestión realizada dentro de la cooperativa. ....  | 28  |
| <b>Tabla 3-2:</b>  | Conocimiento de la filosofía institucional por los miembros de la cooperativa. ...   | 29  |
| <b>Tabla 4-2:</b>  | Existencia de un código de ética, manual de funciones, estatuto, reglamento interno legalmente aprobado y actualizado..... | 30  |
| <b>Tabla 5-2:</b>  | Conocimiento del personal directivo de las funciones que deben desempeñar dentro de la cooperativa.....                    | 31  |
| <b>Tabla 6-2:</b>  | Realización de planificación estratégica, planificación anual, presupuestos, planes de mitigación de riesgos. ....         | 32  |
| <b>Tabla 7-2:</b>  | Establecimiento de un presupuesto para capacitaciones del personal y de los señores socios.....                            | 33  |
| <b>Tabla 8-2:</b>  | Necesidad de una auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Transportes Colta.....                                   | 34  |
| <b>Tabla 1-3:</b>  | Matriz de resumen componente ambiente de control.....  | 69  |
| <b>Tabla 2-3:</b>  | Nivel de confianza.....  | 71  |
| <b>Tabla 3-3:</b>  | Matriz de resumen componente evaluación de riesgos .....   | 76  |
| <b>Tabla 4-3:</b>  | Nivel de confianza.....  | 78  |
| <b>Tabla 5-3:</b>  | Matriz de resumen componente actividades de control .....  | 84  |
| <b>Tabla 6-3:</b>  | Nivel de confianza.....  | 86  |
| <b>Tabla 7-3:</b>  | Matriz de resumen componente información y comunicación.....   | 90  |
| <b>Tabla 8-3:</b>  | Nivel de confianza.....  | 91  |
| <b>Tabla 9-3:</b>  | Matriz de resumen componente supervisión.....  | 95  |
| <b>Tabla 10-3:</b> | Nivel de confianza.....  | 96  |
| <b>Tabla 11-3:</b> | Calificación de control interno .....  | 98  |
| <b>Tabla 12-3:</b> | Nivel de confianza.....  | 99  |
| <b>Tabla 13-3:</b> | Matriz FODA .....  | 110 |
| <b>Tabla 14-3:</b> | Matriz de correlación FO.....  | 111 |
| <b>Tabla 15-3:</b> | Matriz de correlación DA.....  | 112 |
| <b>Tabla 16-3:</b> | Matriz de prioridades variables externas .....   | 113 |

|                    |   |     |
|--------------------|---|-----|
| <b>Tabla 17-3:</b> | Matriz de prioridades variables internas .....  | 113 |
| <b>Tabla 18-3:</b> | Perfil estratégico interno .....  | 114 |
| <b>Tabla 19-3:</b> | Perfil estratégico externo .....  | 116 |
| <b>Tabla 20-3:</b> | Hoja de procesos principales de la cooperativa. ....  | 118 |
| <b>Tabla 21-3:</b> | Principales procesos de la cooperativa .....  | 119 |
| <b>Tabla 22-3:</b> | Hoja de procesos .....  | 120 |
| <b>Tabla 23-3:</b> | Procesos de la cooperativa.....   | 124 |
| <b>Tabla 24-3:</b> | Principales procesos de la cooperativa .....  | 126 |
| <b>Tabla 25-3:</b> | Principales procesos de la cooperativa .....  | 128 |
| <b>Tabla 26-3:</b> | Proceso principales procesos de la cooperativa .....  | 130 |
| <b>Tabla 27-3:</b> | Procesos firma de liquidación de haberes de los socios que dejen de pertenecer a la<br>Cooperativa por cualquier causa..... | 132 |
| <b>Tabla 28-3:</b> | Proceso venta de boletos de viaje y/o encomiendas.....  | 134 |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|                          |  |     |
|--------------------------|--|-----|
| <b>Ilustración 1-1:</b>  | Fases de la Auditoría .....  | 12  |
| <b>Ilustración 2-1:</b>  | Métodos de evaluación del Sistema de Control Interno .....   | 13  |
| <b>Ilustración 1-2:</b>  | Realización de evaluaciones a la gestión realizada dentro de la cooperativa. ..<br>.....                                       | 28  |
| <b>Ilustración 2-2:</b>  | Conocimiento de la filosofía institucional por los miembros de la cooperativa.<br>.....  | 29  |
| <b>Ilustración 3-2:</b>  | Existencia de un código de ética, manual de funciones, estatuto, reglamento<br>interno legalmente aprobado y actualizado. .... | 30  |
| <b>Ilustración 4-2:</b>  | Conocimiento del personal directivo de las funciones que deben desempeñar<br>dentro de la cooperativa. ....                    | 31  |
| <b>Ilustración 5-2:</b>  | Realización de planificación estratégica, planificación anual, presupuestos,<br>planes de mitigación de riesgos. ....          | 32  |
| <b>Ilustración 6-2:</b>  | Establecimiento de un presupuesto para capacitaciones del personal y de los<br>señores socios. ....                            | 33  |
| <b>Ilustración 7-2:</b>  | Necesidad de una auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Transportes<br>Colta. ....                                   | 34  |
| <b>Ilustración 1-3:</b>  | Componente ambiente de control .....   | 70  |
| <b>Ilustración 2-3:</b>  | Resumen de componente ambiente de control .....  | 71  |
| <b>Ilustración 3-3:</b>  | Componente evaluación de riesgos .....   | 77  |
| <b>Ilustración 4-3:</b>  | Matriz de resumen componente evaluación de riesgo .....  | 78  |
| <b>Ilustración 5-3:</b>  | Componente actividad de control .....  | 85  |
| <b>Ilustración 6-3:</b>  | Matriz de resumen componente actividad de control .....  | 86  |
| <b>Ilustración 7-3:</b>  | Componente información y comunicación.....   | 90  |
| <b>Ilustración 8-3:</b>  | Matriz de resumen componente información y comunicación .....  | 92  |
| <b>Ilustración 9-3:</b>  | Componente supervisión.....  | 95  |
| <b>Ilustración 10-3:</b> | Matriz de resumen componente supervisión .....   | 97  |
| <b>Ilustración 11-3:</b> | Matriz de resumen evaluación de control interno .....  | 98  |
| <b>Ilustración 12-3:</b> | Matriz de resumen evaluación de control interno .....  | 100 |
| <b>Ilustración 13-3:</b> | Flujograma entrega de comprobantes .....   | 120 |
| <b>Ilustración 14-3:</b> | Flujograma registro de certificados de aportación .....  | 123 |
| <b>Ilustración 15-3:</b> | Flujograma suscripción de cheques .....  | 125 |
| <b>Ilustración 16-3:</b> | Flujograma Registro de actas de reuniones .....  | 127 |
| <b>Ilustración 17-3:</b> | Flujograma registro de actas de reuniones .....  | 129 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Ilustración 18-3:</b> Flujograma convocatoria sesiones del concejo de vigilancia ..... | 131 |
| <b>Ilustración 19-3:</b> Flujograma firma de la liquidación de haberes .....              | 133 |
| <b>Ilustración 20-3:</b> Flujograma venta de boletos de viaje y/o encomiendas .....       | 135 |

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** EXISTENCIA LEGAL DE LA COOPERATIVA

**ANEXO B:** REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

**ANEXO C:** ENTREVISTA AL GERENTE

**ANEXO D:** HORARIOS Y FRECUENCIAS

## RESUMEN

El desarrollo del siguiente proyecto investigativo denominado “Auditoría de gestión a la cooperativa de transportes Colta, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020” que tuvo como objetivo realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2020, para el desarrollo del capítulo 1 se tomó en cuenta referencias bibliográficas que detallaron de forma teórica como debe ser llevado a cabo la ejecución de auditoría en la cooperativa, dentro del capítulo dos que habla acerca del marco metodológico, el desarrollo del Proyecto de Titulación cuenta con un enfoque mixto al hablar tanto de cualitativo como cuantitativo, con un nivel descriptivo, informando al lector a detalle todo lo que se refiere a la implementación de la auditoría en la cooperativa, cuenta con un diseño no experimental porque se toma en cuenta toda la información real que maneja la cooperativa en la actualidad y con una población de 36 socios de la cooperativa a las cuales se les aplicó los instrumentos de investigación. Finalmente está el capítulo tres que mediante la correcta ejecución de las fases del proceso de auditoría y la utilización de indicadores que permitieron la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la institución obteniendo resultados concretos mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos como son la encuesta, entrevista y auditoría que permitieron encontrar todas las deficiencias funcionales que la cooperativa presenta, afectando al área administrativa por la inexistencia de un organigrama, planificaciones y estrategias de crecimiento el cual compromete el alcance de los objetivos, para esto se recomienda aplicar indicadores de gestión, además establecer un organigrama empresarial que defina las actividades a elaborar por el personal acorde a las áreas de la cooperativa enfocándose a la misión y visión que se recomienda realizar y socializar, además deben considerar como institución las recomendaciones indicadas para determinar las metas y alcanzarlas en el período de tiempo específico evitando fallas en el camino.

**Palabras clave:** <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <CONTROL DE GESTIÓN>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <INFORME FINAL DE AUDITORÍA>, <ACCIONES CORRECTIVAS>.



## **ABSTRACT**

The development of the following research project called "Management audit of the transport cooperative Colta, of the city of Riobamba, province of Chimborazo, period 2020" which aimed to conduct a management audit of the transport cooperative Colta, of the city of Riobamba, province of Chimborazo, period 2020, for the development of chapter 1 was taken into account bibliographical references that detailed in a theoretical way how it should be carried out the implementation of audit in the cooperative, In chapter two, which talks about the methodological framework, the development of the Degree Project has a mixed qualitative and quantitative approach, with a descriptive level, informing the reader in detail everything that refers to the implementation of the audit in the cooperative, it has a non-experimental design because it takes into account all the accurate information that the cooperative currently manages and with a population of 36 members of the cooperative to which the research instruments were applied. Finally there is chapter three that through the correct execution of the phases of the audit process and the use of indicators that allowed the determination of the levels of efficiency, effectiveness, economy and ethics in the development of the activities within the institution obtaining concrete results through the application of data collection techniques such as the survey, interview and audit that allowed finding all the functional deficiencies that the cooperative presents, affecting the administrative area due to the inexistence of an organization chart, planning and growth strategies which compromises the achievement of the objectives, for this it is recommended to apply management indicators, in addition to establish a business organization chart that defines the activities to be developed by the staff according to the areas of the cooperative focusing on the mission and vision that is recommended to perform and socialize, also should consider as an institution the recommendations indicated to determine the goals and achieve them in the specific period of time avoiding failures along the way.

**Keywords:** <MANAGEMENT AUDIT>, <MANAGEMENT CONTROL>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <FINAL AUDIT REPORT>, <CORRECTIVE ACTIONS>.



**Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.**

**0603339334**

## INTRODUCCIÓN

El siguiente Proyecto de Titulación denominado “Auditoría de gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, provincia de Chimborazo ciudad Riobamba, período 2020” tiene como objetivo realizar la auditoría de gestión dentro de la cooperativa, mediante la correcta ejecución de las fases del proceso de auditoría y la utilización de indicadores que permitan la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética para el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

Para la elaboración de este documento se tomaron como referencia varios proyectos investigativos que hablan acerca de la auditoría de gestión y los autores son: (Balcázar, 2017) “Auditoría de gestión a la cooperativa de transportes Centinela del Oriente en la ciudad del Puyo” y (Ruiz, 2019) “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Transportes Unidos, de la ciudad de Riobamba” dónde ambos autores mencionan la falta de control interno, los modelos directivos no cumplen con las normativas vigentes considerando que ambas cooperativas deberían ser gestionadas de manera periódica por parte de un profesional en auditoría.

La auditoría de gestión tiene como función evaluar el control interno de la institución, refiriéndose a ciertas actividades que se establecen en la entidad para el correcto funcionamiento de las planificaciones que permiten alcanzar objetivos propuestos por la Cooperativa y que al no existir este proceso se puede establecer el modelo de gestión para plantear estrategias correctivas que le permitan a la institución lograr sus metas y la gestión dentro de la institución sea la adecuada que aporte positivamente a las actividades.

Para la recolección de datos que ayudará a la elaboración de la auditoría se aplicó una entrevista que fue dirigida al gerente de la Cooperativa con el objetivo de evaluar la situación actual de la institución y se usó una encuesta que se aplicó a los socios de la Cooperativa con el objetivo de evaluar el control interno mediante 5 componentes (entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión) que consiguió los niveles de confianza y de riesgo por los que se encuentra la cooperativa para buscar una mejora continua.

Con la aplicación de los instrumentos de investigación se pudo conocer que permitieron conocer a detalle el actual funcionamiento de la cooperativa pudiéndose evidenciar la inexistencia de anteriores auditorías que aporten a identificar las carencias existentes que implican sobre un

inadecuado funcionamiento al no mantener los parámetros correctos y necesarios desde lo más fundamental como es la misión y visión de la cooperativa así como el código de ética y mediante la elaboración de auditorías que se recomienda realizarla de manera constante que permita alcanzar los objetivos planteados.

### **Planteamiento del Problema**

La Cooperativa de Transportes Colta fue creada el 11 de abril de 1975 y tiene su domicilio en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo; su RUC es el No 0690028565001 y está regida bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y bajo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su respectivo reglamento.

Esta cooperativa se creó a partir de la necesidad de la ciudadanía por movilizarse a los diferentes puntos del país; de esta manera la cooperativa ha ido evolucionando hasta la actualidad, para ofertar a la ciudadanía un servicio de calidad, es por esto que el objetivo principal de la Cooperativa de Transportes Colta es brindar a sus usuarios, las mejores condiciones de traslado de un lugar a otro, con el propósito de brindar satisfacción total al pasajero o usuario, cumpliendo con estándares de calidad y de esta forma contribuir al desarrollo del país

En este contexto, previa conversación con los directivos encargados de cumplir con la gestión y administración de la Cooperativa de Transportes Colta y tras realizar un breve diagnóstico situacional, se pudo establecer una serie de problemáticas que vienen afectando el desarrollo de las actividades diarias de la cooperativa, a saber:

- La Cooperativa de Transportes Colta no posee un organigrama estructural que permita identificar los diferentes niveles jerárquicos y la estructura actual de la organización, lo que impide determinar con certeza las líneas de autoridad y de responsabilidad dentro de la institución.
- La organización, tampoco posee enunciados de misión y visión debidamente estructurados, lo que impide a sus directivos y socios establecer objetivos de corto, mediano y largo plazo, así como estrategias para su consecución
- De otro lado, no se encuentran debidamente delimitadas y segregadas las funciones para los diferentes puestos de trabajo que conforman la Cooperativa, así como tampoco conocen, hasta qué punto y en qué circunstancias puede llegar su actuación

- Por otra parte, es evidente la falta de una planificación anual y con ello, la falta de un presupuesto para capacitaciones a los señores socios, que les permita mantener un buen trato y servicio al cliente
- Otro problema que caracteriza a la cooperativa es que la junta directiva no está cumpliendo a cabalidad sus funciones entre ellas los responsabiliza de buscar nuevas frecuencias para el servicio, lo cual no lo han hecho desde la creación de la cooperativa.
- Finalmente, la relación entre los socios, empleados y miembros de los diferentes consejos de administración y vigilancia, no es la más adecuada, ya que no existe un ambiente armónico de convivencia dentro de la cooperativa, esto se traduce en problemas que impiden brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

Todos los problemas citados anteriormente, hacen el llamado al establecimiento de una Auditoría de Gestión que permita determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética, así como establecer el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales, de tal forma que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas en pro de brindar un servicio de excelencia a sus cientos de usuarios.

Se considera necesaria la realización de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, utilizando para el efecto las distintas fases del proceso de auditoría, esto es, partiendo de una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados con la emisión del informe final de auditoría, en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, de tal forma que ayuden a emprender acciones preventivas y correctivas para superar las posibles inconsistencias, errores o irregularidades, en bien de la organización y de la colectividad en su conjunto.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2020, ¿permitirá la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la Cooperativa?

### **Sistematización del Problema.**

- ¿Cómo a través de la ejecución de la auditoría de gestión, se podrá incrementar los niveles de eficacia en el logro de los objetivos dentro de la Cooperativa de Transportes Colta?

- ¿De qué manera, se puede lograr dentro de la Cooperativa de Transportes Colta un incremento en la eficiencia del personal, para la consecución de los objetivos institucionales?
- ¿Cómo la realización de la auditoría de gestión, contribuirá a un mejoramiento en términos de eficacia, eficiencia, ética y economía, dentro de la Cooperativa de Transportes Colta?

### **Objetivo General.**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2020, mediante la correcta ejecución de las fases del proceso de auditoría y la utilización de indicadores que permitan la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

### **Objetivos Específicos.**

- Estructurar el marco teórico - referencial a través de la revisión y consulta de distintas fuentes bibliográficas y documentales, que permitan la sustentación de la Auditoría de Gestión a desarrollarse.
- Establecer un diagnóstico actual del contexto de la organización, mediante el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación de tal manera que la información obtenida sea real, relevante, precisa, y con ello lograr mejores resultados.
- Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, mediante las distintas fases del proceso de auditoría, tendiente al establecimiento del informe final, con sus principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones, que procure la adopción de acciones preventivas y correctivas para aumentar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

### **Justificación teórica:**

Se justifica teóricamente, el presente trabajo, al ser necesario establecer un marco teórico de referencia, el mismo que será creado en base a información de fuentes de información secundarias, como son: libros, artículos científicos, revistas especializadas, monografías, investigaciones previas sobre el tema y webgrafías especializadas y actualizadas, de connotados autores y tratadistas que permitan el levantamiento de información consistente y relevante y con ello asegurar la adecuada sustentación del presente trabajo investigativo.

### **Justificación metodológica:**

El actual Trabajo de Titulación se justifica metodológicamente su iniciación, debido a que, se buscará aprovechar la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación propicios y adecuados para asegurar que la información a ser recopilada sea real y sobre todo confiable, esto ayudará a establecer un diagnóstico actual del contexto de la organización y con ello mejores resultados.

### **Justificación práctica-social**

Desde la parte práctica – social, esta investigación se justifica su realización, debido al hecho de que será necesario realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, siguiendo las diferentes etapas del proceso de auditoría, esto es, partiendo de una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, este último, que bien puede convertirse en una importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones y con ello corregir las potenciales deficiencias, incongruencias, inconsistencias e irregularidades detectadas en el desarrollo de la gestión al interior de la Cooperativa de Transportes Colta.

En tal sentido la realización de este Trabajo de Titulación, beneficiará de forma directa a la empresa, así como también a los usuarios de la misma, por otra parte, se obtendrá un informe final beneficiando al sujeto objeto de estudio y a la sociedad en sí.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Antecedentes de investigación

Conforme a las características del presente trabajo de investigación, se ha tomado como referencia escritos de estudiantes de las distintas universidades del país, los mismos que concluyen lo siguiente:

En su trabajo Balcázar, L.,(2017), denominado: “Auditoría de Gestión a las Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, período 2015”, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

- La realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Centinela del Oriente de la ciudad Puyo, período 2015 constituyó una herramienta substancial para evaluar el desempeño de los procesos y actividades de la Institución, enfocada a la consecución de la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos; con el fin de presentar un producto profesional a la Gerencia y a los socios responsables, que les permita tomar acciones correctivas y mejorar los procesos institucionales.
- La Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente aún no cuenta con un Sistema de control interno que permita dar seguimiento a la gestión administrativa efectuada con el cual determinar aspectos críticos que impiden cumplir con las aspiraciones de los empleados.
- Se determina que el personal administrativo y operativo de la Cooperativa no cumple de forma eficiente con sus obligaciones, situación originada por la falta de capacitaciones.

Por otro lado Ruiz, J., (2019), expone las siguientes conclusiones en su trabajo titulado “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Transportes Unidos, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017”, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo:

- Para la evaluación del Control Interno se utilizaron cuestionarios aplicados a los cinco componentes del Modelo COSO III, del cual se pudo obtener como resultado un nivel de confianza del 55,57% y un nivel de riesgo de 44,43% dentro del rango moderado.
- La Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Transportes Unidos no ha desarrollado una administración estratégica, lo que ha provocado que no se establezcan

objetivos institucionales, no existan planes operativos y presupuestos anuales para el manejo de los recursos.

- El nivel directivo de la institución no cumple con la normativa interna vigente, siendo evidente la falta de implementación de un manual de funciones y un código de ética que permitan la adecuada administración del talento humano y el funcionamiento de las diferentes áreas de la entidad. La cooperativa no mantiene respaldo de su información relevante, debido a que no utiliza sistemas de información, ni tecnologías especializadas para sus procesos y operaciones.

## **1.2. Marco teórico**

### **1.2.1. Antecedentes teóricos de la auditoría**

Al respecto (López & García, 2011), mencionan lo siguiente en referencia a la Auditoría de Gestión:

En la actualidad al encontrarnos en un mundo completamente globalizado, el proceso de administración actual debe incluir un correcto desarrollo utilizando técnicas, métodos y estrategias que permitan visualizar el proceso presente del funcionamiento de la empresa. Y es por ello que la auditoría de gestión es aplicada con la finalidad de guiar a directivos y administradores a evaluar y controlar los problemas que surgen por parte de las exigencias sociales, tecnológicas, ambientales y de organismos de control, está orientada a la correcta gestión de la empresa, es decir analiza las actividades, acciones, proyectos y programas planeados y consolidados, permitiendo el logro de metas, la obtención de resultados eficientes, eficaces y económicos (p.1).

Por su parte (Yetano & Castillejos, 2019), establecen lo siguiente en relación a la Auditoría de Gestión:

Las empresas internacionales multilaterales como es el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), tratan de modernizar las prácticas de los gobiernos de los países en desarrollo, y para lograrlo intentan reproducir las formas gubernamentales del primer mundo.

Tanto en los países en desarrollo como en los ya desarrollados, reformas como la contabilidad ya establecida, el gobierno electrónico, la gestión del desempeño y las auditorías están en las agendas de modernización de los gobiernos. La mayoría de los países latinoamericanos están involucrados en procesos de reforma de sus sistemas de administración pública. Las auditorías de desempeño

(AD), que están entre las técnicas ideales a adoptar, se han convertido en una guía legal para muchas IAS. Desde 2009, la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (Intosai, por sus siglas en inglés) y la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (Olacef) han hecho grandes esfuerzos para dar capacitación en auditorías de desempeño a las IAS de esta zona geográfica.

Para (Espín Mantilla & Pérez Campoverde, 2016), posicionan a la Auditoría de Gestión en el Ecuador de la siguiente manera:

La Auditoría de Gestión se considera relativamente con un déficit de desarrollo con relación a la auditoría financiera, es mayormente importante o igual como la mencionada al final de este apartado, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización. En Ecuador en la actualidad la han tomado en cuenta como importante para el correcto desempeño empresarial ya que para la actualidad y para un futuro próximo es necesario poseer una empresa eficiente, y para lograrlo es realmente indispensable la ejecución de la Auditoría de Gestión como un medio fundamental para evaluar la gestión y de esta forma combatir la corrupción administrativa.

Por otra parte, (Cejás Magda, Faz Eduardo, Palomino Luis, 2018), definen a la auditoría de la siguiente manera:

La Auditoría consiste en la aplicación de una revisión de hechos, actividades y operaciones que se lleven a cabo tal cual fueron inicialmente planteadas, y que las políticas y procedimientos ya establecidos se hayan cumplido correctamente y en relación a los objetivos que se han deseado alcanzar. También se encarga de evaluar la forma en que se administra y opera dentro de la institución para aprovechar al máximo los recursos, o bien, encontrar las áreas que presentan complicaciones para trabajar sobre ellas y tomar de estos problemas, posibles ventajas para un mejor desenvolvimiento de las actividades. (p.1).

De la misma forma Vilela, J ., (2016), menciona en cuanto a la auditoría:

La Auditoría se define como un proceso sistemático de obtener y evaluar los recursos visibles y no visibles que posee la empresa o institución a fin de verificar su estado financiero. Tiene como objeto determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos contables presentados por la dirección, así como expresar las mejoras o sugerencias de la organización. Las actividades del Auditor son

analizar con exactitud y veracidad de los registros mostrados por una empresa, a fin de corregir errores, irregularidades y fraudes.

Se concluye que la Auditoría se encarga del control y evaluación de las acciones que se evalúan a favor de un bien común específicamente para la empresa mediante un proceso sistemático para evaluar el cumplimiento de los objetivos, verificar sus estados financieros con el fin de usarlos para un mejoramiento de los rendimientos financiero dentro o fuera de la empresa para determinar su autenticidad, además que permite establecer recomendaciones a la organización, para prevenir fraudes e irregularidades.

### **1.2.2. Clasificación de la Auditoría**

En el documento elaborado por (Kerja, 1967) menciona que la clasificación de la auditoría, se encuentra dividida por la procedencia del auditor y por su área de aplicación y con ellas un sin número de subtemas que se redactan a continuación:

#### **1.2.2.1. Por la Procedencia del Auditor**

Se refiere en otras palabras por la forma en que se realiza el trabajo y por la relación laboral (se refiere al vínculo laboral) entre la entidad con el Auditor o Grupo de Auditoría. se divide en Auditoría Interna y auditoría Externa

- Auditoría Interna.

Se refiere a que un colaborador, trabajador realiza la auditoría a la entidad, esta función es para controlar y prevenir; el auditor no ejerce autoridad sobre quienes toman decisiones o desarrollan el trabajo operativo de la Empresa y por ello no revela en ninguno de los casos la responsabilidad de las personas en la entidad (The Institute of Internal Auditors, 2016).

- Auditoría Externa.

Como objetivo fundamental es examinar y evaluar una realidad de una entidad, del cual es examinado por personal que no tiene ningún vínculo laboral con la entidad financiera (The Institute of Internal Auditors, 2016).

### 1.2.2.2. Por su área de aplicación

**Tabla 1-1:** Auditoría por el área de aplicación

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Auditoría de Estados Financieros    | se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido. Para determinar si los estados financieros han sido declarados de manera adecuada de acuerdo con las normas, el auditor debe realizar las pruebas requeridas para determinar si los estados contienen errores importantes u otras declaraciones erróneas. |
| Auditoría de Sistemas Estratégicos. | Este análisis ayuda al auditor a identificar los riesgos asociados con las estrategias del cliente que pueden afectar, aunque los estados financieros estén declarados de manera correcta.  |
| Auditoría de Cumplimiento           | Se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido.  |
| Auditoría Operacional.              | evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones.   |
| Auditoría de Gestión.               | Tiene por objeto el examen de la gestión de una empresa con el propósito de evaluar la eficacia de sus resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos utilizados, la organización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión.  |

**Fuente:** (Arens & Elder, 2011)

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

### 1.2.3. Auditoría de Gestión

Este tipo de auditoría se basa específicamente en procesos exactos como son la verificación de acciones y procedimientos, aplicados que se rigen a lo establecido dentro de la entidad económica que han sido establecidos, cumplimiento de metas y objetivos que se han tomado en cuenta con anterioridad para el correcto funcionamiento de la institución y todos los aspectos que guarden relación con el proceso de evaluación de la gestión de la empresa (González Arias, 2018).

Según menciona (García, 2018), acerca de la auditoría de gestión “La auditoría de gestión es un examen que busca evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los recursos manejados en las empresas u organizaciones”.

#### 1.2.4. *Objetivos de la Auditoría de Gestión*

La auditoría se encarga de redactar, entregar y establecer un comunicado acerca de los aspectos administrativos, gerenciales y operativos llevando a cabo cada actividad con un solo enfoque el cual aporta a la efectividad y eficiencia en el uso de recursos, dentro de sus principales objetivos que desea alcanzar la institución.

Se realiza con la finalidad de encontrar problemas, embotellamientos, descuidos, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración, fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimiento o desdén de lo que es una buena organización, que han afectado con anterioridad a la institución y que posiblemente esté ocasionando mayor problema en la actualidad que por esa razón las acciones que se han tomado en cuenta no han alcanzado las metas establecidas (Palominos González, 2019).

**Tabla 2-1:** Objetivos de la auditoría de gestión

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar lo adecuado de la estructura organizacional de la entidad</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas</li> </ul>         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar la utilización adecuada de los recursos</li> </ul>                            |

**Fuente:** (Palominos González, 2019)

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

#### 1.2.5. *Importancia de la Auditoría de Gestión*

La importancia es multifuncional principalmente porque es aplicable a todas las operaciones que se realizan en la organización, en el trabajo exhaustivo que se realiza en esta gestión permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por el auditor y el aporte fundamental para los administradores de la entidad porque posibilita el incremento de la eficacia, la efectividad y la economía en el uso de recursos, incrementando un mejor desarrollo en las actividades en áreas críticas, a través de las recomendaciones y acciones correctivas (Chimbo, 2021).

La auditoría de gestión examina en forma independiente la información contable con el fin de determinar su razonabilidad o eficiencia administrativa y legal, evalúa las operaciones, comprueba las actividades en todos los niveles que realiza dentro de la entidad logrando generar nuevas ideas, procedimientos, métodos y técnicas para el control de operaciones y actividades fructífera para un buen mejoramiento en la entidad con resultados eficaces y óptimos para incrementar recursos que necesite la entidad (Triana Rubio, 2018).

### 1.2.6. Fases de la Auditoría de Gestión

|  |   |
|--|---|
| <p><b>1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b></p> <p>Es necesario que el auditor obtenga un conocimiento general de la institución que va a auditar, con el fin de evaluar la importancia de los objetivos de auditoría, es así que se debe revisar información del archivo permanente, para esto realizar una visita preliminar, que permitirá obtener un contexto de la cooperativa.</p> | <p><b>2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b></p> <p>El objetivo de esta fase es realizar la evaluación del control interno, para esto se recopila información a través de las encuestas y entrevistas para obtener los niveles de riesgo y confianza quedando constancia de esto en los papeles de trabajo. Además esta fase sirve como base para realizar la ejecución de la auditoría.</p> |
| <p><b>3.EJECUCIÓN</b></p> <p>El desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, evaluación de los resultados y redacción de los análisis, así como también la realización de las hojas de hallazgos.</p>  | <p><b>4.COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS</b></p> <p>Este documento se redactará de acuerdo con las normas nacionales e internacionales de auditoría y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de trabajo de auditoría.</p>  |

#### **Ilustración 1-1:** Fases de la Auditoría

**Fuente:** (Cejas Magda, Faz Eduardo, Palomino Luis, 2018)

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

### 1.2.7. Componentes de la Auditoría de la Gestión

Los componentes de la auditoría de gestión aportan significativamente al desarrollo de la actividad para obtener una auditoría que justifique su estudio y permita al auditor conocer con exactitud los problemas y las ausencias que han mantenido dentro de la institución que de cierta forma no les ha permitido alcanzar metas ni objetivos (Burgos, 2017).

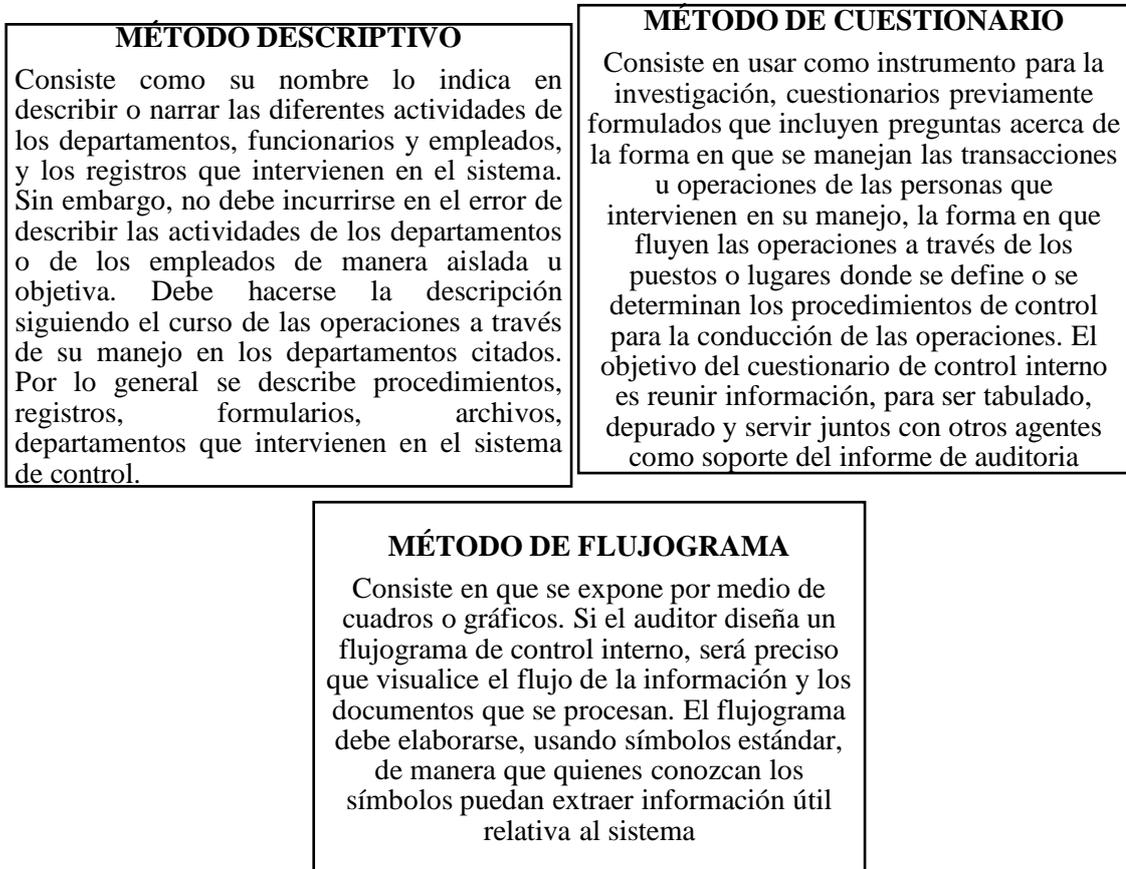
**Tabla 3-1:** Componentes de la auditoría

|            |  |
|------------|--|
| Eficacia   | Cumplimiento de los objetivos, metas y otros beneficios de una entidad, programa o proyecto gubernamental que se pretendía alcanzar previstos en la legislación. |
| Eficiencia | Se refiere a lo ya existente en la entidad entre bienes y servicios producidos o entregados mediante los recursos otorgados para lograrlo.                       |
| Economía   | Se relaciona con los términos y condiciones que por ello las entidades adquieren recursos sean estos financieros, humanos físicos o tecnológicos                 |
| Ética      | Se refiere a la parte de la moral y obligaciones que se deben desarrollar en la entidad.   |

Fuente: (Burgos, 2017).

Elaborado por: Vásconez, R. 2022.

### 1.2.8. *Métodos de Evaluación del Control Interno*



**Ilustración 2-1:** Métodos de evaluación del Sistema de Control Interno

Fuente: (Melendez, 2018)

Elaborado por: Vásconez, R. 2022.

### **1.2.9. Control Interno**

El desarrollo del control interno requiere de una correcta toma de decisiones y aporta a con un alto grado de raciocinio para emplear y ejecutar objetivos que le permita a la entidad alcanzar la eficacia y la eficiencia de las operaciones establecidas por medio del control, la confiabilidad de los datos financieros, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables (Hernández, 2016).

Para la aplicación de la auditoría de gestión se usa el control de gestión que permite establecer medidas en este caso, se persigue el objetivo de establecer un control de eficacia, eficiencia y economía que permita al auditor conocer con exactitud las gestiones que se han estado llevando a cabo dentro de la entidad (The Institute of Internal Auditors, 2016).

#### **1.2.9.1. La evaluación de la eficacia**

Requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados. Esta evaluación nos permite:

- a) Conocer si los programas cumplimentados han conseguido los fines propuestos.
- b) Facilitar información para decidir si un programa debe ser continuado, modificado o suspendido -controles de eficacia realizados durante el desarrollo del programa, medición en su caso, de los outputs intermedios-.
- c) Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- d) Descubrir la posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.
- e) Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.

#### **1.2.9.2. La evaluación de los niveles de eficiencia**

Se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por otro (inputs), es decir, se mide por la comparación de unos inputs con unos outputs. Requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada. Para valorar tanto los inputs como los outputs, éstos deben estar claramente definidos.

Dicha evaluación puede ser realizada en términos cuantitativos o cualitativos, y nos permite conocer:

- a) El rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación con su coste.
- b) La comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente.
- c) Las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados, y en su caso, las críticas de los obtenidos.

#### 1.2.9.3. *La economía*

Mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable, la economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible, por tanto, se trata de comparar unos inputs con otros inputs, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio.

#### 1.2.9.4. *COSO I*

Este es un modelo de control interno que estudia todos los problemas que pueden ocasionar al aporte de una información financiera no real a lo que actualmente se mantiene, también se ha encargado de redactar información que aporte con un amplio conocimiento a los auditores independientes en el trabajo a empresas públicas y como tal está dedicada a guiar a la administración ejecutiva y a los participantes del Gobierno de la empresa para alcanzar el logro de los programas establecidos (Castro, 2016).

#### 1.2.9.5. *COSO II*

Dedicadas al estudio de los sistemas de control y análisis de riesgos empresariales, como también ha desarrollado un proyecto dirigido a los procesos de gestión de riesgos empresariales para promover las soluciones ante los atentados que se han generado dentro de la entidad a consecuencia de una inadecuada gestión enfocados en integrar a todos los departamentos y que aporta a una verdadera creación de valor para sus stakeholders (Ezquer Matallana & Castellano Delgado, 2017).

### 1.2.9.6. *COSO III*

Aporta con una planificación que provee completamente todas las herramientas y acciones a tomar para la ejecución de un sistema de control eficaz implementando mejoras de manera continua y controla los riesgos que se ven con una alta frecuencia de afecciones hacia la entidad que no le permite cumplir con los objetivos que se establecen obteniendo soluciones razonables ante un problema (Ruiz, 2019).

### 1.2.10. *Componentes de COSO III*

Chávez, J., (2019). El control interno consta de cinco componentes y 17 principios asociados a los mismos:

**Tabla 4-1:** Componentes del COSO III

|   |  |
|---|--|
| <b>Ambiente de control</b><br>Es el conjunto de normas, procesos y estructuras sobre las que se constituye el control interno.  | La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.<br>El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno. <ul style="list-style-type: none"><li>• La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.</li><li>• La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.</li><li>• La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.</li></ul> |
| <b>Evaluación de riesgos</b><br>Implica un proceso interactivo para identificar y evaluar los riesgos en la consecución de los objetivos. Estos riesgos deben evaluarse | Principios <ul style="list-style-type: none"><li>• La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.</li><li>• La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar.</li></ul>  |

---

en relación a parámetros preestablecidos.

- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

---

**Actividades de control**

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las acciones dispuestas para mitigar el riesgo.

Principios

- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos.
- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecieron las líneas generales del control interno y procedimientos de que llevas dichas políticas a la práctica.

---

**Información y comunicación**

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo responsabilidades de control interno.

Principios

- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

---

**Actividades de supervisión**

Las evaluaciones continuas, independientes se utilizan para determinar si cada uno de los componentes de control interno se cumple adecuadamente.

Principios

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección, el consejo, según corresponda.

---

**Fuente:** (Ruiz, 2019).  
**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

### **1.2.11. Riesgos de la auditoría de gestión**

Son complicaciones que pueden estar dentro de la entidad y que se define por control, se puede encontrar por parte del auditor y se diagnostica mediante la aplicación del proceso y el riesgo inherente es un problema que siempre se encontrará, a continuación se encuentran definidos estos 3 riesgos (Ordoñez, 2018)

- Riesgo de control: Que es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del sistema de control interno.
- Riesgo de detección: Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el sistema de control interno.
- Riesgo inherente: Son aquellos que se presentan inherentes a las características del sistema de control interno.

## **1.3. Marco conceptual**

### **1.3.1. Papeles de trabajo**

Se refiere al documento de resumen que se ha usado con el análisis empleado dentro de la auditoría específicamente en el área administrativa de estados financieros, operacional, integral, gubernamental, ecológica y de calidad, también existe el criterio para normar y estandarizar el trabajo de auditoría que ejecuta el personal asignado a los órganos internos de control o de control interno de las instituciones públicas (Franklin, 2007).

### **1.3.2. Hallazgos**

Posterior a la implementación del análisis para obtener la información importante por medio de la auditoría, se empieza a trabajar por medio de los hallazgos creando un plan estratégico que dirija la visión a los problemas que contribuyen mayor riesgo sobre la entidad para de esta manera constituir una respuesta que se enfoque en recomendar soluciones a los problemas con mayores riesgos (Franklin, 2007).

### **1.3.3. Marcas**

Son características simbólicas que aporta al auditor para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de la auditoría y estas darán soluciones

a identificaciones legibles y más rápidas para un entendimiento adecuado, reduciendo los trabajos prolongados y aportando a la reducción de palabras que aporten a la interpretación de varios hallazgos que al aplicar la auditoría se podrá encontrar (Berrones, 2018).

#### **1.3.4. *Flujograma***

Es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de una secuencia de acciones rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas (Berrones, 2018).

#### **1.3.5. *Informe de auditoría***

El proceso de la auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye 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 (Sotomayor, 2008).

#### **1.3.6. *Evidencia de auditoría***

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor (Franklin, 2007).

### **1.4. *Idea a defender***

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2020, mediante la correcta ejecución de las fases del proceso de auditoría y la utilización de indicadores permitirán la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de la gestión dentro de la Cooperativa.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

##### 2.1.1. *Enfoque cualitativo*

Blasco, J., Pérez, J., (2007), señalan que la investigación cualitativa “Estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas” (p.17). Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

Con base en el concepto anterior, para efectos del presente trabajo investigativo, se aplicó el enfoque cualitativo, porque se utilizó la entrevista, la observación y narrativas para emitir opiniones y comentarios de interés para la realización de la auditoría de gestión a la empresa de Transportes Colta, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

##### 2.1.2. *Enfoque cuantitativo*

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M., (2010), al referirse al enfoque cuantitativo, señala: “enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.37).

En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, en la etapa de ejecución de la auditoría porque fue necesario la recolección de datos para cada uno de los componentes del COSO III, para su posterior cuantificación lo mismo que sirvió para redactar una interpretación y análisis de los datos recolectados.

##### 2.1.3. *Enfoque mixto*

Otero, Alfredo., (s, f), en relación al enfoque mixto, establece “El proceso de investigación mixto implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio” (p.20). Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la

investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos.

Dadas las características muy particulares de la presente investigación, el enfoque mixto fue utilizado a lo largo de la misma, al necesitar la combinación del enfoque cualitativo para la observación y recolección de datos, para establecer un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Transportes Colta, mientras que el enfoque cuantitativo se utilizó para medir y cuantificar los datos recolectados, para establecer niveles de riesgo y de confianza y así establecer conclusiones y recomendaciones que ayuden a dar respuesta a los problemas que se han presentado dentro de la Cooperativa.

## **2.2. Nivel de investigación**

### **2.2.1. Nivel descriptivo**

Para Guevara, G., Verdesoto, A., Castro, Nelly., (2020), al hablar de la investigación descriptiva, menciona que “Tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes”. Se utilizó el nivel descriptivo en la presente investigación para recolectar opiniones, que permitió analizarlos y describir las principales características de la Cooperativa de Transportes Colta y recogiendo esta información se establecieron comparaciones, que aportaron al desarrollo de la presente investigación.

### **2.2.2. Nivel explicativo**

De acuerdo con Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M., (2010), en cuanto a la investigación explicativa, menciona que “Estos estudios van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales”. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.

Partiendo del concepto anterior en el presente trabajo de investigación, se utilizó el nivel explicativo que se aplicó en la detección de factores internos de la organización como son sus debilidades para buscar la raíz de estos fenómenos y explicar lo que causó cada uno de ellos

además se pudo establecer si cualquiera de las causas que ocasionan un problema interno, está ligada a otros problemas existentes dentro de la Cooperativa de Transportes Colta.

### **2.3. Diseño de investigación**

#### **2.3.1. *Diseño no experimental***

Conforme a Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M., (2010), se refieren al diseño no experimental, como: “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (p.152).

Se utilizó el diseño no experimental, porque no hubo manipulación de variables objeto de estudio, es decir que se analizaron tal cual se presentan en la vida real, garantizando de esta forma la objetividad y realidad de los resultados a obtener mediante la aplicación de los instrumentos de investigación que se adaptan específicamente al diagnóstico del problema observados en la cooperativa.

### **2.4. Tipo de estudio**

#### **2.4.1. *Documental***

Según Martínez, H., (2012), en referencia al estudio documental, menciona que: “se realizan consultando fuentes de información escritas, documentos de cualquier índole: libros (bibliográficas), revistas y periódicos (hemerográficas), electrónicas o fuentes primarias (bandos, cartas, oficios y expedientes) que se localizan en archivos públicos y privados e internet”. (p.87)

En el presente trabajo se utilizó la investigación documental, al ser necesario revisar diferentes fuentes bibliográficas tendiente a generar el marco teórico respectivo, que sirva de referencia para el desarrollo de la investigación, además para la ejecución en sí del trabajo es necesaria la investigación de campo, para la recolección de información en la cooperativa y así establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

## 2.5. Población y muestra

### 2.5.1. Población

La población objeto de estudio para el presente trabajo de investigación se detalla así:

**Tabla 5-2:** Población objeto de estudio.

| Concepto    | Número |
|-------------|--------|
| Socios      | 32     |
| Oficinistas | 3      |
| Secretaria  | 1      |
| Total       | 36     |

**Fuente:** Cooperativa de Transportes Colta

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

Al tratarse de un universo o población reducido, la autora considera que no es necesario el cálculo de una muestra, por lo tanto, el instrumento de recolección de información se aplicará al total del universo.

## 2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

### 2.6.1. Métodos de investigación

#### 2.6.1.1. Método deductivo

Para efectos de la presente investigación se utilizó el método deductivo, al momento de la formulación del marco teórico, partiendo de leyes, reglamentos y toda normativa que le es aplicable a la Cooperativa de Transportes Colta, mencionando todos aquellos aspectos que provocan problemas que perjudican a la institución, esto desde el organigrama faltante para la aplicación de responsabilidades a cada trabajador.

#### 2.6.1.2. Método inductivo

Se utilizó el método inductivo partiendo de la observación de los problemas particulares que aquejan a la cooperativa y así formular explicaciones acerca de la raíz del problema y como se relacionan entre sí los mismos, para establecer conclusiones y recomendaciones generales, que permitan a la Cooperativa de Transportes Colta tomar acciones correctivas para afrontar estos inconvenientes.

#### *2.6.1.3. Método sintético*

El método sintético se utilizó en la presente investigación para resumir y describir a través de las hojas de hallazgos, los problemas encontrados con el desarrollo de la auditoría de gestión en la Cooperativa de Transportes Colta, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

#### *2.6.1.4. Método analítico*

El método analítico se utilizó en el desarrollo y formulación de las hojas de hallazgos porque se necesita explicar los problemas encontrados a través de sus atributos como son: condición, criterio, causa y efecto. Los mismos que posteriormente nos permitirán establecer conclusiones y recomendaciones que permitan a la Cooperativa de Transportes Colta, tomar mejores decisiones.

#### *2.6.1.5. Método histórico*

Para la presente investigación se aplicó el método histórico, al ser necesario para la correcta ejecución de la auditoría, indagar los hechos del pasado para establecer un diagnóstico actual y buscar las posibles causas a los problemas que aquejan a la Cooperativa de Transportes Colta.

### **2.6.2. Técnicas de investigación**

#### *2.6.2.1. Encuesta*

Se aplicó la encuesta con para los 5 componentes del COSO III que califica los 14 principios, la cual fue dirigida a los socios de la Cooperativa de Transportes Colta con la finalidad de conocer de manera general el funcionamiento de la Cooperativa y evaluar los niveles de riesgo y confianza, de igual forma se aplicó una encuesta con una totalidad de 7 preguntas dirigida a los directivos principales de la cooperativa, para conocer la situación actual de la institución.

#### *2.6.2.2. Entrevista*

Este instrumento de investigación se aplicó al gerente de la Cooperativa de Transportes Colta, con el objetivo de obtener información detallada del estado actual, amplio y la información de los factores internos de la Cooperativa como son sus debilidades, metas no alcanzadas, consultas de planificación, presupuestos y gestión de la Cooperativa.

### **2.6.3. Instrumentos de investigación**

#### *2.6.3.1. El cuestionario*

Fueron dirigidos a los socios y trabajadores de la Cooperativa de Transportes Colta para conocer y evaluar los componentes del control interno que valoriza a la gestión en cuanto a su correcto funcionamiento acorde a lo planteado inicialmente, los mismos que fueron tabulados y analizados para el desarrollo del capítulo propositivo.

#### *2.6.3.2. Guía de entrevista*

La entrevista se aplicó al gerente, desarrollada con preguntas abiertas, donde pueda contestar con opiniones generales desde el punto de vista y la situación actual que pueden observar el estado de la institución.

### **2.7. Análisis e interpretación de resultados**

Se aplicó la entrevista al gerente para obtener una apreciación directa de la situación actual en la que se encuentra la cooperativa, donde se obtuvo lo siguiente:

#### **P1. ¿Se ha ejecutado con anterioridad una auditoría de gestión, dentro de la Cooperativa?**

En sí, lo que es una auditoría de gestión no, lo que nos han realizado estudiantes de la misma institución son controles, pero nunca nos han entregado un documento con los resultados.

#### **P2. ¿Cómo se lleva controles sobre la gestión de la cooperativa, que permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales?**

La verdad no se evalúa la gestión de la cooperativa, solo nos reunimos con el consejo de administración y vigilancia a revisar el plan operativo y establecemos que metas se han cumplido y cuales no, para ver los medios que nos ayuden a cumplir las metas propuestas.

**P3. ¿Considera usted que los objetivos institucionales planteados se cumplen a cabalidad y por qué?**

No, muchas veces contamos con la totalidad de las aportaciones de los socios, pero a veces no se logra recaudar todo y más que todo el no cumplimiento se da por la falta de presupuesto.

**P4. ¿Existe dentro de la cooperativa, estatutos, reglamentos y manuales de funciones, que se cumplan?**

Si existe los estatutos y reglamentos, pero no se ha establecido manual de funciones debido a que en el reglamento se detallan las funciones más importantes de cada miembro de la cooperativa.

**P5. ¿La Cooperativa cuenta con una misión, visión, organigrama, código de ética bien definidos y los mismos son difundidos para que todos los miembros de la institución puedan conocerlos?**

La verdad no, no contamos con misión, visión ni organigrama puesto que como le dije anteriormente hay chicos que han venido a evaluarlos y realizan una misión, visión y organigrama, pero no nos facilitan esa información.

**P6. ¿Los directivos y trabajadores de la Cooperativa se encuentran debidamente capacitados para ejercer su cargo dentro de la misma?**

No, debido a que no hemos tomado ese punto dentro de los presupuestos de la cooperativa.

**P7. ¿En su calidad de gerente, así como las personas que forman parte de los Consejos de Administración y Vigilancia, conocen a cabalidad las funciones personales que deben realizar dentro de la cooperativa?**

Todo se viene realizando en conjunto y a veces ya por experiencia, si hemos leído el reglamento, pero muchas de las veces hacemos la gestión la persona que cuente con un poquito más de tiempo.

**P8. ¿Se realizan planificaciones presupuestales anuales, dentro de la cooperativa para el cumplimiento de las actividades?**

Si, se establecen presupuestos para cubrir actividades preferenciales dentro de la cooperativa.

**P9. ¿Desde su punto de vista, cómo es la relación Inter laboral que mantienen los directivos, socios y empleados?**

Le podría decir que muchas de las veces la falta de comunicación hace que surjan problemas entre estas personas si existe bastantes malos entendidos ya sea por parte de los socios o de los directivos.

**P10. ¿Se realizan capacitaciones a los señores socios de la cooperativa para salvaguardar que la atención al cliente sea de calidad?**

No, no se destina dinero para este tipo de capacitaciones.

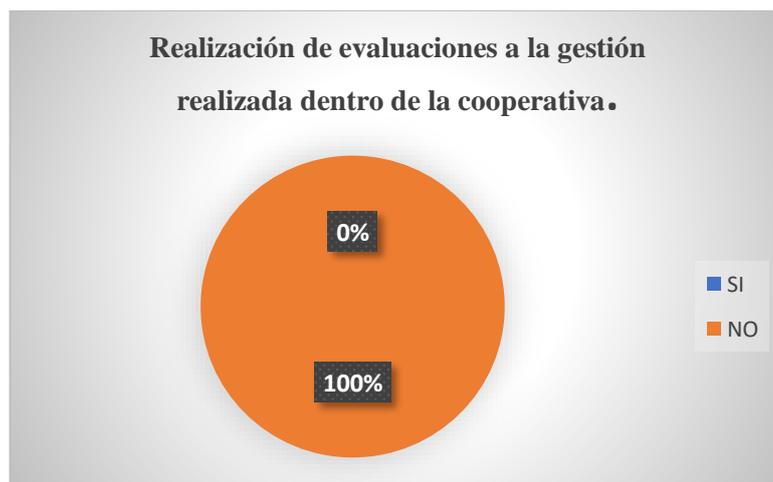
Así mismo se aplicó una encuesta dirigida los principales directivos de la Cooperativa de Transportes Colta, obteniendo los siguientes resultados:

**P1. ¿ Se han realizado evaluaciones de la gestión realizada dentro de la cooperativa?**

**Tabla 6-2:** Realización de evaluaciones a la gestión realizada dentro de la cooperativa.

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| SI        | 0          | 0%         |
| NO        | 5          | 100%       |
| Total     | 5          | 100%       |

**Fuente:** Encuesta pregunta 1.  
**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.



**Ilustración 3-2:** Realización de evaluaciones a la gestión realizada dentro de la cooperativa.

**Fuente:** Tabla pregunta 1.  
**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

**Análisis e interpretación:**

El 100% de los directivos concuerdan que en la cooperativa no se efectúan evaluaciones a la gestión realizada, esto ocasiona que los recursos económicos, financieros, humanos, materiales entre otros, no se ejecuten de acuerdo a lo planificado lo cual nos impide conocer la situación real de la cooperativa.

Es necesario considerarlas debido a que ayudan a que se cumplan las metas propuestas, además esta evaluación proporciona bases para establecer estrategias y acciones correctivas en caso de ser necesario.

**P2. ¿La filosofía institucional (misión, visión, valores corporativos, entre otros) es conocida por los miembros de la cooperativa?**

**Tabla 7-2:** Conocimiento de la filosofía institucional por los miembros de la cooperativa.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 0          | 0%          |
| NO           | 5          | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta pregunta 2.

Elaborado por: Vásconez, R. 2022.



**Ilustración 4-2:** Conocimiento de la filosofía institucional por los miembros de la cooperativa.

Fuente: Tabla pregunta 2.

Elaborado por: Vásconez, R. 2022.

**Análisis e interpretación:**

Se concluye que la totalidad de los encuestados no conocen la filosofía institucional, debido a que la cooperativa no cuenta con los enunciados de misión, visión, valores corporativos y organigrama estructural, esto resulta ser preocupante debido a que estos puntos son de vital importancia para toda la institución, puesto que reflejan su razón de ser y lo que se pretende alcanzar en el futuro, por esto es necesario su existencia y socialización, con esto se asegura el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**P3. ¿Existe un código de ética, manual de funciones, estatuto, reglamento interno legalmente aprobado y actualizado?**

**Tabla 8-2:** Existencia de un código de ética, manual de funciones, estatuto, reglamento interno legalmente aprobado y actualizado.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 2          | 40%         |
| NO           | 3          | 60%         |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta pregunta 3.

Elaborado por: Vásquez, R. 2022.



**Ilustración 5-2:** Existencia de un código de ética, manual de funciones, estatuto, reglamento interno legalmente aprobado y actualizado.

Fuente: Tabla pregunta 3.

Elaborado por: Vásquez, R. 2022.

**Análisis e interpretación:**

El 40% de los encuestados manifiestan que dentro de la cooperativa si existe un reglamento interno y dentro del mismo se encuentran normas que rigen la conducta y las funciones de cada uno , mientras que el 60% consideran que estos documentos son de gran importancia , pero que lamentablemente la cooperativa no los ha desarrollado. Se considera necesario la elaboración de estos documentos puesto que rigen el accionar de los miembros de la cooperativa.

**P4. ¿Conoce usted a cabalidad como personal directivo de la cooperativa, las funciones que debe desempeñar dentro de la misma?**

**Tabla 9-2:** Conocimiento del personal directivo de las funciones que deben desempeñar dentro de la cooperativa.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 1          | 20%         |
| NO           | 4          | 80%         |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta pregunta 4.

Elaborado por: Vásquez, R. 2022..



**Ilustración 6-2:** Conocimiento del personal directivo de las funciones que deben desempeñar dentro de la cooperativa.

Fuente: Tabla pregunta 4.

Elaborado por: Vásquez, R. 2022..

**Análisis e interpretación:**

Se determina que el 20% de los directivos de la cooperativa conoce a cabalidad las funciones inherentes a su cargo, mientras que el 80% manifiesta que las actividades las realizan de manera empírica ocasionando que exista duplicidad en las funciones, lo cual reduce el tiempo de la misma para realizar tareas propiamente asignadas, además se basan en las necesidades diarias que se presenten dentro de la cooperativa. Esto se produce debido a la carencia de un manual de funciones dentro de la institución.

**P5. ¿Se realiza dentro de la cooperativa planificación estratégica, planificación anual, presupuestos, planes de mitigación de riesgos?**

**Tabla 10-2:** Realización de planificación estratégica, planificación anual, presupuestos, planes de mitigación de riesgos.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 3          | 60%         |
| NO           | 2          | 40%         |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta pregunta 5.

Elaborado por: Vásconez, R. 2022..



**Ilustración 7-2:** Realización de planificación estratégica, planificación anual, presupuestos, planes de mitigación de riesgos.

Fuente: Tabla pregunta 5.

Elaborado por: Vásconez, R. 2022..

**Análisis e interpretación:**

Con la encuesta realizada se establece que el 60% considera que si se realiza dentro de la cooperativa una planificación anual y presupuestos, mientras que el 40% no está de acuerdo debido a que la institución no cuenta con una planificación estratégica ni un plan de mitigación de riesgos, lo cual consideran importantes para optimizar y aprovechar mejor sus recursos, de igual forma con un plan de mitigación de riesgos se pueden identificar los posibles riesgos que enfrente la institución y tomar acciones sobre ellos para reducirlos o eliminarlos.

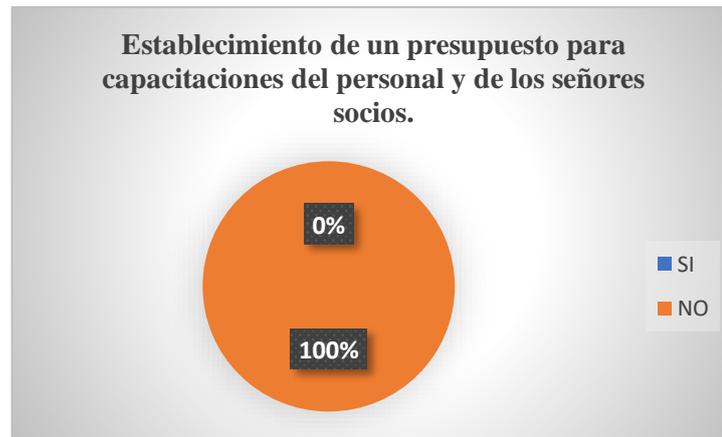
**P6. ¿Se establece un presupuesto para capacitaciones tanto del personal como de los señores socios de la institución?**

**Tabla 11-2:** Establecimiento de un presupuesto para capacitaciones del personal y de los señores socios.

| Respuesta    | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| SI           | 0          | 0%         |
| NO           | 5          | 100%       |
| <b>Total</b> | 5          | 100%       |

Fuente: Encuesta pregunta 6.

Elaborado por: Vásconez, R. 2022.



**Ilustración 8-2:** Establecimiento de un presupuesto para capacitaciones del personal y de los señores socios.

Fuente: Tabla pregunta 6.

Elaborado por: Vásconez, R. 2022.

**Análisis e interpretación:**

Todos los encuestados están de acuerdo que dentro del presupuesto establecido no se destinan valores económicos para la realización de capacitaciones dirigidas al personal ni a los señores socios. Es un punto crítico debido a que las capacitaciones sirven para actualizar conocimientos para un mejor desempeño y en el caso de los señores socios son importantes las capacitaciones en el área de tránsito para mantenerlos actualizados sobre las leyes que deben tener en cuenta, de igual forma las capacitaciones en el área de relaciones sociales, les ayudaría a mejorar el trato a los señores usuarios de la cooperativa.

**P7. ¿Considera que es necesario la auditoría de gestión para la evaluación del control interno, de la misma manera para evaluar la eficiencia, eficacia, ética y economía de las operaciones realizadas dentro de la Cooperativa de Transporte Colta?**

**Tabla 12-2:** Necesidad de una auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Transportes Colta.

| <b>Respuesta</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| <b>SI</b>        | 5                 | 100%              |
| <b>NO</b>        | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b>     | 5                 | 100%              |

**Fuente:** Encuesta pregunta 7.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.



**Ilustración 9-2:** Necesidad de una auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Transportes Colta.

**Fuente:** Tabla pregunta 7.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

### **Análisis e interpretación:**

Según la encuesta aplicada, el 100% de los encuestados, están de acuerdo y consideran necesario la aplicación de una auditoría de gestión dentro de la cooperativa, debido a que nunca se ha llevado a cabo una y consideran que la cooperativa cuenta con faltas graves que impiden que se logren los objetivos planificados, esperan que con la ejecución de la auditoría de gestión se pueda corregir ciertos puntos críticos que aquejan a la institución.

### CAPÍTULO III

PT

1/2

### 3. MARCO PROPOSITIVO

#### TÍTULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.

Archivo permanente.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>ENTIDAD:</b>             | Cooperativa de Transportes Colta                   |
| <b>TIPO DE EXAMEN:</b>      | Auditoría de Gestión                               |
| <b>ALCANCE:</b>             | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020          |
| <b>DIRECCIÓN:</b>           | Calles Villarroel 34-31 y Bolivia, ciudad Riobamba |
| <b>TELÉFONO:</b>            | 0987002497 – 032961964                             |
| <b>REPRESENTANTE LEGAL:</b> | Abg. Germán Arias                                  |

| <b>EQUIPO DE TRABAJO</b>                 |                |
|--|----------------|
| <b>NOMBRE</b>                            | <b>CARGO</b>   |
| Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria | Jefe de Equipo |
| Carlos Volter Buenaño Pesántez           | Supervisor     |
| Vásconez, R. 2022.                       | Auditor Junior |

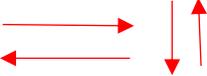
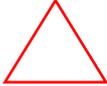
|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 13/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Índice de Papeles de Trabajo<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>PT</b><br><br><b>2/2</b> |
|--|--|-----------------------------|

| DESCRIPCIÓN                                      | PAPELES DE TRABAJO |
|--|--------------------|
| Índice de papeles de trabajo                     | <b>PT</b>          |
| Hoja de marcas                                   | <b>HM</b>          |
| Hoja de referencias                              | <b>HR</b>          |
| Programa de auditoría                            | <b>PA</b>          |
| Propuesta de trabajo de auditoría                | <b>PTA</b>         |
| Carta de aceptación                              | <b>CA</b>          |
| Contrato de prestación de servicios de auditoría | <b>CPS</b>         |
| Orden de trabajo                                 | <b>OT</b>          |
| Visita preliminar                                | <b>VP</b>          |
| Solicitud de requerimiento de información        | <b>SI</b>          |
| Información general                              | <b>IG</b>          |
| Notificación de inicio de auditoría              | <b>NIA</b>         |
| Memorándum de planificación                      | <b>MP</b>          |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>13/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de Marcas<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HM</b><br><br><b>1/1</b> |
|--|--|-----------------------------|

| SIGNIFICADO                 | MARCAS  |
|-----------------------------|---|
| Verificado                  | √   |
| Debilidad                   | <b>D</b>  |
| Hallazgo                    | @   |
| Sumatoria                   | Σ   |
| Nudo crítico                | ●   |
| Inicio y fin                |    |
| Proceso                     |    |
| Documento                   |  |
| Continúa en la misma página |  |
| Decisión                    |  |
| Dirección de flujo          |   |
| Archivo                     |  |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>13/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de referencias<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HR</b><br><br><b>1/1</b> |
|---|-----------------------------|

| Significado                                     | Referencias   |
|---|---------------|
| Papeles de trabajo                              | <b>PT</b>     |
| Programa de auditoría                           | <b>PA</b>     |
| Propuesta de auditoría                          | <b>PTA</b>    |
| Carta de aceptación                             | <b>CA</b>     |
| Contrato de prestación de servicios             | <b>CPS</b>    |
| Orden de trabajo                                | <b>OT</b>     |
| Requerimiento de información                    | <b>RI</b>     |
| Notificación de inicio de auditoría             | <b>NI</b>     |
| Visita preliminar                               | <b>VP</b>     |
| Memorándum de planificación                     | <b>MP</b>     |
| Cuestionario de control interno                 | <b>CCI</b>    |
| Matriz de resumen Ambiente de control           | <b>MRAC</b>   |
| Matriz de resumen Evaluación de riesgos         | <b>MRER</b>   |
| Matriz de resumen Actividades de control        | <b>MRACO</b>  |
| Matriz de resumen Información y comunicación    | <b>MRIC</b>   |
| Matriz de resumen Supervisión                   | <b>MRS</b>    |
| Matriz de Resumen cuestionarios control interno | <b>MR/CCI</b> |
| Informe de Control interno                      | <b>ICI</b>    |
| Matriz FODA                                     | <b>FODA</b>   |
| Matriz de correlación FO                        | <b>MCFO</b>   |
| Matriz de correlación DA                        | <b>MCDA</b>   |
| Matriz de prioridades                           | <b>MAP</b>    |
| Perfil estratégico interno                      | <b>PEI</b>    |
| Perfil estratégico externo                      | <b>PEE</b>    |
| Hoja de procesos                                | <b>HP</b>     |
| Flujograma de procesos                          | <b>FPR</b>    |
| Hoja de indicadores                             | <b>HI</b>     |
| Hoja de hallazgos                               | <b>HH</b>     |
| Convocatoria de conferencia final               | <b>CCF</b>    |
| Informe final de auditoría                      | <b>IFA</b>    |
| Acta de conferencia final                       | <b>ACF</b>    |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>13/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Programa de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>PA</b><br><br><b>1/1</b> |
|--|---|-----------------------------|

**Objetivo:** Conocer el contexto de la Cooperativa de Transportes Colta, a través de la planificación preliminar para establecer un diagnóstico real y actualizado de la situación de la institución.

| No | Procedimiento  | Referencia | Elaborado por: | Fecha:     |
|----|--|------------|----------------|------------|
| 1  | Realice la propuesta de trabajo de auditoría.          | <b>PTA</b> | <b>R.L.V.P</b> | 13/12/2021 |
| 2  | Recepte la carta de aceptación.                        | <b>CA</b>  | <b>R.L.V.P</b> | 14/12/2021 |
| 3  | Elabore el contrato de prestación de servicios         | <b>CPS</b> | <b>R.L.V.P</b> | 15/12/2021 |
| 4  | Realice la orden de trabajo                            | <b>OT</b>  | <b>R.L.V.P</b> | 16/12/2021 |
| 5  | Presente la solicitud de requerimiento de información. | <b>RI</b>  | <b>R.L.V.P</b> | 16/12/2021 |
| 6  | Elabore la Notificación de inicio de auditoría.        | <b>NIA</b> | <b>R.L.V.P</b> | 17/12/2021 |
| 7  | Realice la visita preliminar                           | <b>VP</b>  | <b>R.L.V.P</b> | 20/12/2021 |
| 8  | Elabore el memorándum de planificación.                | <b>MP</b>  | <b>R.L.V.P</b> | 21/12/2021 |

|                                       |                   |
|---------------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: 13/12/2021 |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:            |

|  |  |                          |
|--|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Propuesta de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>PTA</b><br><b>1/2</b> |
|--|--|--------------------------|

Riobamba, 13 de diciembre de 2021

Abg. Germán Arias

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA**

Presente.

De nuestra consideración:

Como se solicitó previamente y para dar cumplimiento al Trabajo de Titulación, previamente aprobado por la Unidad de Integración Curricular de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría (ESPOCH), es de mi placer presentarle la propuesta de servicios de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, Provincia de Chimborazo, Ciudad Riobamba, período 2020.

La misma que ha sido elaborada, en pro de cumplir con los objetivos, requerimientos y leyes que rigen sus actividades.

**METODOLOGÍA DEL TRABAJO.**

**Objetivo.**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2020, mediante la correcta ejecución de las fases del proceso de auditoría y la utilización de indicadores que permitan la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>13/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                          |
|--|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Propuesta de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>PTA</b><br><b>2/2</b> |
|--|--|--------------------------|

**Alcance.**

La presente compromete al equipo de trabajo con la Cooperativa de Transportes Colta a realizar una auditoría de gestión, al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

**Plazo.**

El tiempo previsto para la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta es de 34 días laborales, a partir de la fecha de firma del contrato.

**Planificación.**

| PROCEDIMIENTOS           | TOTAL        |
|--------------------------|--------------|
| Planificación Preliminar | 15%          |
| Planificación Específica | 15%          |
| Ejecución                | 50%          |
| Informe final            | 20%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>∑100%</b> |

**Equipo de auditoría.**

| EQUIPO DE TRABAJO                        |                |
|--|----------------|
| NOMBRE                                   | CARGO          |
| Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria | Jefe de Equipo |
| Carlos Volter Buenaño Pesántez           | Supervisor     |
| Vásconez, R. 2022.                       | Auditor Junior |

**4. Productos a entregar**

Informe de Control Interno

Informe Final de Auditoría

Por la colaboración brindada, anticipamos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Vásconez, R. 2022.

**AUDITOR JUNIOR**

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>13/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Carta de Aceptación<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CA</b><br><b>1/1</b> |
|--|---|-------------------------|

Riobamba, 14 de diciembre del 2021.

Ingeniera.

Jacqueline Sánchez

**JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA**

Presente.

De nuestra consideración:

Yo Abg. Germán Arias en calidad de Gerente General de la Cooperativa de Transportes Colta, me permito comunicarle que, en reunión extraordinaria conjuntamente con el Consejo de Administración y Vigilancia, hemos decidido autorizar la propuesta para la prestación de servicios de Auditoría de Gestión a realizarse en nuestra entidad, en el período 2020; solicito para los fines pertinentes absoluta confidencialidad con los documentos e información entregada.

Por otro lado, las personas que formamos parte de la Cooperativa de Transportes Colta, estamos gustosos de colaborar con el proceso y desarrollo del trabajo.

Atentamente,

Abg. Germán Arias

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA**

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 13/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |            |
|--|---|------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Contrato de prestación de servicios<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | CPS<br>1/2 |
|--|---|------------|

En la ciudad de Riobamba a los quince días del mes de diciembre del dos mil veintiuno, se celebra el presente contrato de prestación de servicios de Auditoría de Gestión por una parte la COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA, con RUC 0690028565001, representada por el Abg. German Arias, carácter de Gerente General y que para efectos del presente contrato en adelante se denominará como “cliente”; por otra parte la Ing. Jacqueline Sánchez, en calidad de jefe del equipo de auditoría y que en lo sucesivo se le denominará como “contratante”, los comparecientes son mayores de edad, capaces de contraer obligaciones libre y voluntariamente y han celebrado el presente contrato bajo las siguientes cláusulas:

**Primera.-Objeto del Contrato.**

El contratante, se obliga a llevar a cabo la labor de Auditoría de Gestión al período comprendido 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, de conformidad con las leyes establecidas y de conformidad con la propuesta que aceptó el cliente.

**Segunda.- Obligaciones del cliente.**

Además de aquellas obligaciones que se deriven del presente contrato, el “cliente” se compromete a:

- Brindar toda la cooperación requerida por el auditor y facilitar todos los documentos e informes necesarios para el correcto desempeño del trabajo de auditoría.
- Dado el caso de que estos documentos deban ser revisados por el contratante, para su posterior presentación a entidades oficiales, el cliente se obliga a entregar estos documentos, con no menos tres días de anticipación a la fecha de vencimiento.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 15/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Contrato de prestación de servicios<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CPS</b><br><b>2/2</b> |
|--|---|--------------------------|

**Tercera. - Obligaciones del contratante.**

El contratante se obliga a cumplir con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y además a lo estipulado en la propuesta de trabajo de auditoría antes presentado.

**Cuarta. - Honorarios.**

El presente contrato no requiere de honorarios profesionales, porque se trata de una colaboración para el Trabajo de Titulación, previo a la obtención del título Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

**Quinta. - Plazo.**

Como ya se estipulo anteriormente en la propuesta de auditoría el plazo para la realización de la auditoría es de 34 días laborales y en caso de surgir imprevistos, este se extenderá hasta un máximo de 10 días.

**Sexta. - Domicilio.**

Para efectos del presente contrato, las partes acuerdan que el domicilio sea la ciudad de Riobamba.

Para constante de todas las estipulaciones antes descritas y de la condición para que sea reconocida judicialmente por las partes contratantes, se firma el presente contrato en la ciudad de Riobamba.

Abg. Germán Arias  
**GERENTE COOP.TRANS. COLTA**

Ing. Jacqueline Sánchez  
**JEFE DEL EQUIPO AUDITOR**

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 15/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Orden de Trabajo<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>OT</b><br><b>1/2</b> |
|--|--|-------------------------|

**Orden de Trabajo No 001**

Riobamba, 16 de diciembre de 2021.

Señorita

Vásquez, R. 2022.

**AUDITORA JUNIOR**

Presente.

De mi consideración:

De conformidad con el contrato realizado con el Abg. Germán Arias Gerente General de la Cooperativa de Transportes Colta, autorizo a usted para que, en calidad de Auditora Junior, inicie con la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, provincia de Chimborazo, ciudad Riobamba, período 2020.

En donde se cumplirán los siguientes objetivos:

**General.**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2020, mediante la correcta ejecución de las fases del proceso de auditoría y la utilización de indicadores que permitan la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

**Específicos.**

- Estructurar el marco teórico - referencial a través de la revisión y consulta de distintas fuentes bibliográficas y documentales, que permitan la sustentación de la Auditoría de Gestión a desarrollarse.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 16/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Orden de Trabajo<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>OT</b><br><b>2/2</b> |
|--|--|-------------------------|

- Establecer un diagnóstico actual del contexto de la organización, mediante el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación de tal manera que la información obtenida sea real, relevante, precisa, y con ello lograr mejores resultados.
- Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, mediante las distintas fases del proceso de auditoría, tendiente al establecimiento del informe final, con sus principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones, que procure la adopción de acciones preventivas y correctivas para un buen servicio a los usuarios.

**Alcance.**

La presente compromete al equipo de trabajo con la Cooperativa de Transportes Colta a realizar una auditoría de gestión, al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

**Plazo.**

El tiempo previsto para la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta es de 34 días laborales, a partir de la fecha de firma del contrato.

Atentamente,

Ing. Jacqueline Sánchez

**JEFE DE EQUIPO**

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 16/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Solicitud de Requerimiento de Información<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>RI</b><br><b>1/2</b> |
|--|---|-------------------------|

Riobamba, 16 de diciembre de 2020.

Abogado

Germán Arias

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA**

Presente.

De mi consideración;

Después de extenderle un saludo cordial y el deseo de éxitos en las labores que le han sido encomendadas. Yo, Vásconez, R. 2022. con CI. 0250064771, estudiante de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo solicito se autorice a quién corresponda la entrega de la siguiente información, la misma que será utilizada con fines informativos para el desarrollo de mi Trabajo de Titulación:

- Montos de Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos
- Filosofía Organizacional
- RUC
- Estatutos
- Reglamento Interno
- Registro de Directiva
- Registro de Existencia Legal de la Organización
- Presupuesto Anual
- Plan Operativo Anual (POA)
- Organigrama Estructural

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>16/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Solicitud de Requerimiento de Información<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>RI</b><br><b>2/2</b> |
|--|---|-------------------------|

- Código de ética
- Rutas y Frecuencias que cubre la cooperativa

Y demás información requerida para el desarrollo del presente trabajo.

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

Atentamente,

Vásconez, R. 2022.

**AUDITORA JUNIOR**

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>16/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Notificación de Inicio de Auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | NI<br>1/1 |
|--|---|-----------|

Riobamba, 17 de diciembre de 2021.

Abogado

Germán Arias

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA**

Presente.

De mi consideración;

Luego de extenderle un atento saludo, me permito dirigirme a usted en virtud de solicitudes antes aprobadas, que se dará inicio a la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, este trabajo es netamente académico.

Seguros de contar con la valiosa colaboración de todos los que conforman la cooperativa, me despido.

Atentamente,

Vásconez, R. 2022.

**AUDITORA JUNIOR**

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>17/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Visita Preliminar<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>VP</b><br><b>1/5</b> |
|--|---|-------------------------|

### DATOS DE LA INSTITUCIÓN

**Entidad:** Cooperativa de Transportes Colta

**RUC:** 0690028565001

**Provincia:** Chimborazo

**Cantón:** Riobamba

**Parroquia:** Lizarzaburu

**Dirección:** Villarroel 34-31 y Bolivia

**Correo Electrónico:** coop.trans\_colta@outlook.com

**Teléfonos:** 0987002497 - 032961964

### BASE LEGAL DE CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

La Cooperativa de Transportes Colta fue creada el 11 de abril de 1975 y tiene su domicilio en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo; su RUC es el No 0690028565001 y está regida bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y bajo la Ley orgánica .de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su respectivo Reglamento.

### INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

#### Misión

La Cooperativa de Transportes Colta no cuenta con una misión establecida.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>20/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Visita Preliminar<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | VP<br>2/5 |
|--|---|-----------|

**Misión propuesta.**

Satisfacer las necesidades de servicio de transporte y encomiendas, seguro y confiable para nuestros clientes, cumpliendo a la vez con las expectativas y exigencias para la total satisfacción de los usuarios que frecuentan la Cooperativa de Transportes Colta, para ello cuenta con altos estándares de calidad y confort en cada una de sus unidades así también nuestros socios y colaboradores están comprometidos a través de su trabajo y valores garantizar la fidelidad de nuestros usuarios.

**Visión**

La Cooperativa de Transportes Colta no cuenta con una visión establecida.

**Visión propuesta.**

Ser un referente a nivel local y nacional del transporte de pasajeros y encomiendas, ser reconocidos por brindar un servicio altamente satisfactorio a nuestros clientes, creando así fidelidad y apego hacia nuestra institución, así también constituirmos en una cooperativa sinónimo de competitividad para las demás operadoras del país; mediante la renovación, implementación y actualización de nuevas tecnologías en cada una de nuestras unidades.

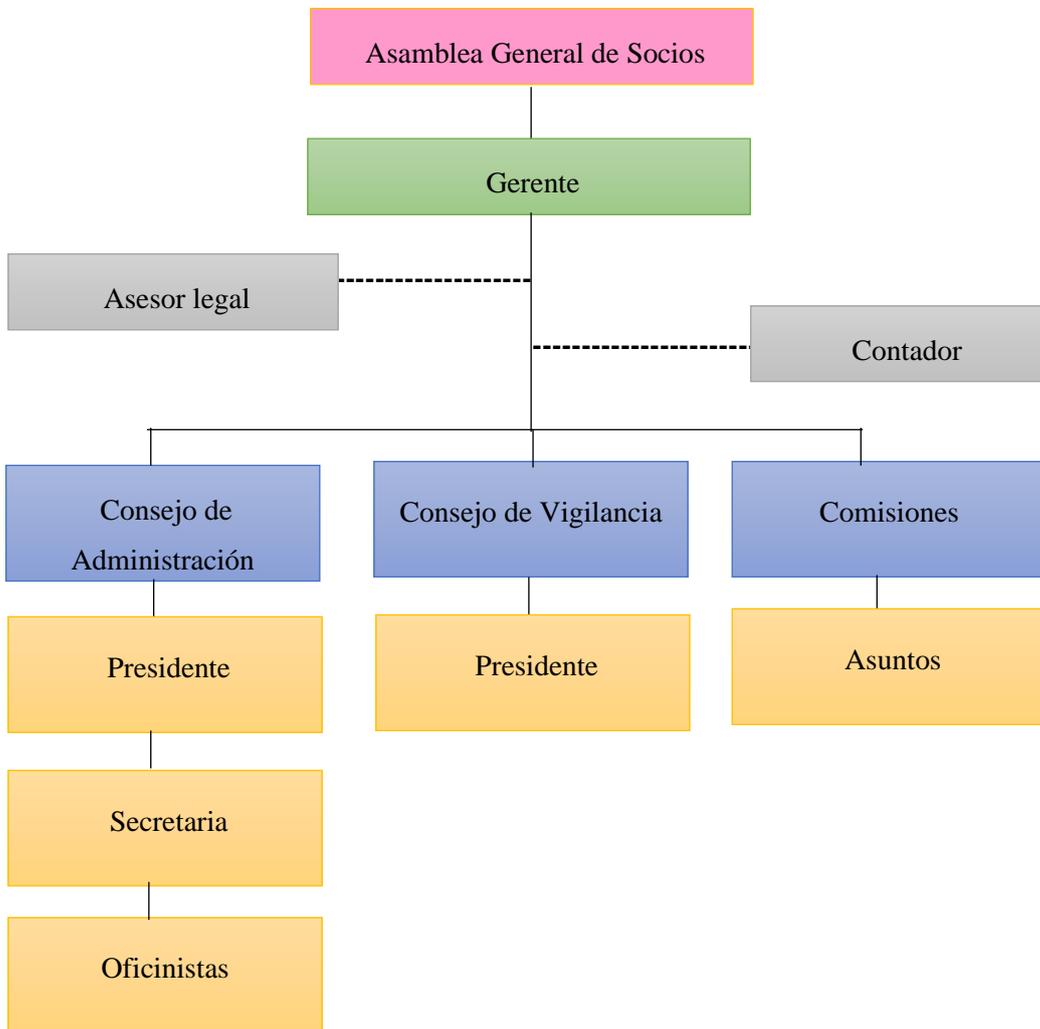
**Organigrama estructural.**

La Cooperativa de Transportes Colta no cuenta con un organigrama estructural establecido.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 20/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Visita Preliminar<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | VP<br>3/5 |
|--|---|-----------|

**Organigrama estructural propuesto.**



|  |   |                   |
|--|---|-------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b>             | <b>VP</b>         |
|  | <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>                         | Fecha: 20/12/2021 |
|  | Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P<br>Visita Preliminar | Fecha:            |
|  | Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020          |                   |

### FUNCIONARIOS PRINCIPALES

| Nombre                          | Cargo                                |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Arias Silva Luis Germán         | Gerente                              |
| Chulli Gualpa Luis Fernando     | Presidente                           |
| Cujilema Estrella César Iván    | Vicepresidente                       |
| Guanoluisa Arteaga Nelly Jannet | Secretaria                           |
| Salto Santillán Ángel Diego     | Presidente del Consejo de Vigilancia |
| Santillán Edgar Mesías          | Secretario del Consejo de Vigilancia |

### Socios de la Cooperativa

| No | APELLIDOS Y NOMBRES           |
|----|-------------------------------|
| 1  | Arias Silva Luis Germán       |
| 2  | López Mita Juan Vicente       |
| 4  | Inca Coro Julio Calixto       |
| 5  | Jara Santos Juan Pablo        |
| 6  | Andrade Muñoz Iván Gilberto   |
| 7  | Vásconez Andrade Amado        |
| 8  | Garofalo Piray Héctor Geovany |
| 9  | Santillán Edgar Mesías        |
| 10 | Ugsiña Velata Klever Ricardo  |
| 11 | Ingillay Ríos Jorge Francisco |
| 12 | Guijarro Tixe Margoth         |
| 13 | Pilco Cajo Edmundo Marcelo    |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 20/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Visita Preliminar<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>VP</b><br><b>5/5</b> |
|--|---|-------------------------|

|    |                                     |
|----|-------------------------------------|
| 14 | Rojas Yucailla Ángel Enrique        |
| 15 | Moreno Pilco Jenny Patricia         |
| 16 | Castillo Carrillo Luis Eduardo      |
| 17 | Chafla Aushay Segundo Rubén         |
| 18 | Arguello Merino Fabián Eduardo      |
| 19 | Inguillay Ríos Jorge Hernán         |
| 20 | Vásconez Arias Oswaldo Vinicio      |
| 21 | Villa Inca Verónica Maritza         |
| 22 | Merino Hernández Silvia Del Rocío   |
| 23 | Villacrés Santillán Ángel Abraham   |
| 24 | Chulli Gualpa Luis Fernando         |
| 25 | Illapa Ávalos Juan Carlos           |
| 26 | Quillay Baño José                   |
| 27 | Cujilema Estrella Cesar Iván        |
| 28 | Salto Santillán Ángel Diego         |
| 29 | Pilco Pilco Rodolfo Enrique         |
| 30 | Chulli Inguillay Fernando Alexander |
| 31 | Fiallos Cargua Diego Fernando       |
| 32 | Arias Mejía Mario Germán            |

**Revisión de auditorías anteriores.**

No existen informes de auditorías anteriores dentro de la cooperativa.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 20/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Memorándum de planificación<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MP</b><br><br><b>¼</b> |
|--|---|---------------------------|

Riobamba, 21 de diciembre de 2020.

ENTIDAD: Cooperativa de Transportes Colta

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

ALCANCE: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

### **Antecedentes**

La Cooperativa de Transportes Interprovincial Colta tomada en cuenta para el desarrollo del actual trabajo tiene su sede principal ubicada en las calles Villarroel 34-31 y Bolivia, de la ciudad de Riobamba. La Cooperativa cuenta con una pequeña oficina en las Instalaciones del Terminal Terrestre de la ciudad e Riobamba, ubicado en las calles Av. La Prensa; la Sociedad se creó el 11 de abril de 1975, con el afán de ofrecer los servicios de transporte de pasajeros con calidad y responsabilidad, buscando la satisfacción de sus clientes y contribuyendo al desarrollo del País.

### **Motivo de la Auditoría**

La auditoría de gestión a La Cooperativa de Transportes Colta, período 2020, se efectuará con el fin de examinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética y economía en el manejo y utilización de los recursos disponibles y su impacto en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>21/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Memorándum de planificación<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MP</b><br><br><b>2/4</b> |
|--|---|-----------------------------|

**Objetivos de la auditoría.**

**Objetivo General:**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2020, mediante la correcta ejecución de las fases del proceso de auditoría y la utilización de indicadores que permitan la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

**Objetivo Específicos:**

- Estructurar el marco teórico - referencial a través de la revisión y consulta de distintas fuentes bibliográficas y documentales, que permitan la sustentación de la Auditoría de Gestión a desarrollarse.
- Establecer un diagnóstico actual del contexto de la organización, mediante el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación de tal manera que la información obtenida sea real, relevante, precisa, y con ello lograr mejores resultados.
- Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, mediante las distintas fases del proceso de auditoría, tendiente al establecimiento del informe final, con sus principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones, que procure la adopción de acciones preventivas y correctivas para aumentar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

**Alcance de la auditoría.**

La presente compromete al equipo de trabajo con la Cooperativa de Transportes Colta a realizar una auditoría de gestión, al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>21/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Memorándum de planificación<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MP</b><br>$\frac{3}{4}$ |
|--|---|----------------------------|

**Personal Encargado**

| <b>EQUIPO DE TRABAJO</b>                 |                |
|--|----------------|
| NOMBRE                                   | CARGO          |
| Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria | Jefe de Equipo |
| Carlos Volter Buenaño Pesántez           | Supervisor     |
| Vásconez, R. 2022.                       | Auditor Junior |

**Tiempo Estimado**

El tiempo previsto para la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta es de 34 días laborales, a partir de la fecha de firma del contrato.

**Metodología**

- Entrevista
- Encuestas
- Observaciones
- Análisis
- Método COSO III

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>21/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|   |  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b>    |       |       |       |       |       | <b>MP</b>  |  |
|---|--|--|-------|-------|-------|-------|-------|------------|--|
|   |  | <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>                |       |       |       |       |       | <b>4/4</b> |  |
|   |  | Memorándum de planificación                |       |       |       |       |       |            |  |
|   |  | Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 |       |       |       |       |       |            |  |
| FASES                                     | ACTIVIDADES  | MESES                                      |       |       |       |       |       |            |  |
|   |  | DICIEMBRE                                  |       | ENERO |       |       |       | FEBRERO    |  |
|   |  | SEM.3                                      | SEM.4 | SEM.1 | SEM.2 | SEM.3 | SEM.4 | SEM.1      |  |
| FASE I<br>PLANIFICACIÓN<br>PRELIMINAR     | Propuesta de trabajo de auditoría                            | X  |       |       |       |       |       |            |  |
|   | Solicitud de requerimiento de información                    | X  |       |       |       |       |       |            |  |
|   | Visita preliminar  |  | X     |       |       |       |       |            |  |
|   | Memorándum de planificación                                  |  | X     |       |       |       |       |            |  |
| PLANIFICACIÓN<br>ESPECÍFICA               | Elaboración y aplicación de cuestionarios de control interno |  | X     |       |       |       |       |            |  |
|   | Informe de control interno                                   |  |       | X     | X     | X     | X     |            |  |
| FASE II<br>EJECUCIÓN                      | Elaboración de la matriz FODA                                |  |       |       |       |       | X     |            |  |
|   | Realización de las matrices de correlación FO y DA           |  |       |       |       |       | X     |            |  |
|   | Elaboración de perfiles estratégicos internos y externos     |  |       |       |       |       | X     |            |  |
|   | Elaboración y diseño de flujogramas de procesos              |  |       |       |       |       |       | X          |  |
|   | Formulación de indicadores de gestión.                       |  |       |       |       |       |       | X          |  |
| FASE III<br>COMUNICACIÓN<br>DE RESULTADOS | Elaboración de la hoja de hallazgos                          |  |       |       |       |       |       | X          |  |
|   | Elaboración de informe de auditoría                          |  |       |       |       |       |       | X          |  |
|   | Comunicación de resultados                                   |  |       |       |       |       |       | X          |  |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>21/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

### 3.1. Fase I: Planificación específica

#### TÍTULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.

### 3.2. Archivo corriente

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>ENTIDAD:</b>             | Cooperativa de Transportes Colta                   |
| <b>TIPO DE EXAMEN:</b>      | Auditoría de Gestión                               |
| <b>ALCANCE:</b>             | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020          |
| <b>DIRECCIÓN:</b>           | Calles Villarroel 34-31 y Bolivia, ciudad Riobamba |
| <b>TELÉFONO:</b>            | 0987002497 – 032961964                             |
| <b>REPRESENTANTE LEGAL:</b> | Abg. Germán Arias                                  |

| <b>EQUIPO DE TRABAJO</b>                 |                |
|--|----------------|
| <b>NOMBRE</b>                            | <b>CARGO</b>   |
| Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria | Jefe de Equipo |
| Carlos Volter Buenaño Pesántez           | Supervisor     |
| Vásconez, R. 2022.                       | Auditor Junior |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 22/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Programa de auditoría: Planificación Específica<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>PA</b><br><br><b>1/1</b> |
|--|---|-----------------------------|

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| No | Procedimiento   | Referencia | Elaborado por: | Fecha:     |
|----|---|------------|----------------|------------|
| 1  | Realice los cuestionarios de control interno, para cada componente. | <b>CCI</b> | <b>R.L.V.P</b> | 22/12/2021 |
| 2  | Elabore las matrices de resumen de cada componente analizado.       | <b>RCA</b> | <b>R.L.V.P</b> | 24/01/2022 |
| 3  | Realice el informe de control interno.                              | <b>ICI</b> | <b>R.L.V.P</b> | 27/01/2022 |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>1/18</b> |
|--|---------------------------|

**Componente:** Ambiente de control

**Principio:** Integridad y Valores Éticos

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>         |   |            |    |     |   |
|--|---|------------|----|-----|---|
| <b>PRINCIPIO: Integridad y Valores Éticos.</b> |   |            |    |     |   |
| No.  | PREGUNTA  | RESPUESTAS |    |     | OBSERVACIONES   |
|  |   | SI         | NO | N/A |   |
| 1  | ¿Existe en la cooperativa un código de ética aprobado?  |            | 36 |     | <b>D1.</b> La cooperativa no cuenta con un código de ética.   |
| 2  | ¿Existen estándares de integridad y valores éticos establecidos por los directivos de la cooperativa como parte de la cultura organizativa?   | 27         | 9  |     |   |
| 3  | ¿Los miembros que conforman los niveles directivos de la cooperativa, actúan con integridad y valores éticos, predicando con el ejemplo?  | 19         | 17 |     | Los socios consideran que en algunas actividades realizadas por los directivos no son coherentes con los valores e integridad ética que predicán. |
| 4  | ¿Los directivos muestran interés en que socios y colaboradores actúen con principios de integridad y valores éticos ante los usuarios?  | 36         |    |     |   |
| 5  | ¿Se ha presentado quejas por parte de los señores usuarios, de qué se incumplen con principios de integridad y valores éticos por parte de cualquier miembro que conforma la cooperativa? | 5          | 31 |     |   |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>2/18</b> |
|--|--|---------------------------|

**Componente:** Ambiente de control

**Principio:** Administración estratégica

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Administración estratégica |   |            |    |  |   |
|--|---|------------|----|--|---|
| No.  | PREGUNTA  | RESPUESTAS |    |  | OBSERVACIONES   |
| 1  | ¿La cooperativa ha establecido un plan estratégico?   | 29         | 7  |  |   |
| 2  | ¿Los directivos de la cooperativa se preocupan en ejecutar una administración estratégica en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales? | 26         | 10 |  |   |
| 3  | ¿Se ha establecido dentro de la cooperativa indicadores que permitan el análisis de la gestión realizada dentro de la misma?                        | 5          | 31 |  | <b>D2.</b> No se mide la gestión realizada dentro de la cooperativa.  |
| 4  | ¿La cooperativa realiza planes operativos anuales?  | 36         |    |  |   |
| 5  | ¿Se verifica el cumplimiento de los planes operativos anuales y se analiza su incumplimiento?   | 14         | 22 |  | <b>D3.</b> No existen parámetros para medir el cumplimiento del POA y por lo tanto no se analiza su incumplimiento. |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>3/18</b> |
|--|---------------------------|

**Componente:** Ambiente de control

**Principio:** Políticas y Prácticas del Talento Humano

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Políticas y Prácticas del Talento Humano |  |            |    |  |  |
|--|--|------------|----|--|--|
| No.  | PREGUNTA   | RESPUESTAS |    |  | OBSERVACIONES  |
| 1  | ¿La cooperativa tiene definidas políticas y prácticas para la administración del talento humano?   | 6          | 30 |  | <b>D4.</b> No se ha establecido políticas y prácticas para la administración del talento humano.               |
| 2  | ¿Se han preocupado los directivos en establecer procesos de reclutamiento y selección del personal?  | 11         | 25 |  | <b>D5.</b> No existen procesos dentro de la cooperativa para el reclutamiento y selección del personal.        |
| 3  | ¿La cooperativa cuenta con talento humano apto para cada puesto de trabajo?  | 36         |    |  |  |
| 4  | ¿Se preocupa la cooperativa por capacitar frecuentemente a su personal para un mejor desempeño dentro de la institución?                         | 28         | 8  |  | <b>D6.</b> La cooperativa no contempla dentro de su presupuesto capacitaciones para el personal.               |
| 5  | ¿Los directivos se preocupan por el desarrollo profesional y personal del talento humano, asimismo valoran las habilidades de sus colaboradores? | 28         | 8  |  | Dentro de la cooperativa el personal es valorado por sus habilidades para realizar las actividades designadas. |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>4/18</b> |
|--|--|---------------------------|

**Componente:** Ambiente de control

**Principio:** Estructura Organizativa

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Estructura Organizativa |   |                   |    |   |
|---|---|-------------------|----|---|
| <b>No.</b>                                | <b>PREGUNTA</b>   | <b>RESPUESTAS</b> |    | <b>OBSERVACIONES</b>  |
| 1   | ¿La cooperativa cuenta con un organigrama estructural bien definido?  |                   | 36 | <b>D7.</b> La cooperativa no cuenta con un organigrama estructural, que permita identificar líneas de responsabilidades para la realización de las actividades. |
| 2   | ¿Existe una estructura organizacional idónea para la magnitud de sus operaciones y actividades?                           |                   | 36 |   |
| 3   | ¿Cuenta la cooperativa con un manual de funciones actualizado que coexista con el organigrama estructural?                |                   | 36 |   |
| 4   | ¿El talento humano cuenta con la formación necesaria de conocimientos y experiencia para la realización de sus funciones? | 28                | 8  |   |
| 5   | ¿La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos adecuados para la aprobación de sus actividades y operaciones?      | 11                | 25 | <b>D9.</b> No existe en la cooperativa procedimientos específicos para la aprobación de actividades y operaciones.  |
| 6   | ¿En la cooperativa existe procesos y procedimientos destinados al cumplimiento de los objetivos institucionales?          | 32                | 4  |   |
| 7   | ¿El personal de la cooperativa tiene conocimiento de los manuales y reglamentos de procesos?                              | 9                 | 27 | <b>D8.</b> La cooperativa no ha desarrollado un manual de funciones.  |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>5/18</b> |
|--|--|---------------------------|

**Componente:** Ambiente de control

**Principio:** Delegación autoridad

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Delegación autoridad |   |            |   |  |  |
|--|---|------------|---|--|--|
| No.                                    | PREGUNTA  | RESPUESTAS |   |  | OBSERVACIONES  |
| 1                                      | ¿La cooperativa ha designado la responsabilidad para la toma de decisiones de acuerdo a su estructura jerárquica?   | 32         | 4 |  | Se ha designado la responsabilidad de acuerdo al reglamento interno establecido y no a su estructura jerárquica. |
| 2                                      | ¿La cooperativa examina la gestión de sus directivos?   | 35         | 1 |  | Los socios en las reuniones piden se les informe de la gestión realizada por los directivos.                     |
| 3                                      | ¿La cooperativa cuenta con delegación de autoridad dentro de su estructura organizativa?                            | 36         |   |  |  |
| 4                                      | ¿Los directos se preocupan por la gestión considerando su contexto, tomando en cuenta factores internos y externos? | 30         | 6 |  |  |
| 5                                      | ¿Las actividades dentro de la institución se llevan a cabo mediante la autorización de la autoridad competente?     | 36         |   |  |  |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>6/18</b> |
|--|--|---------------------------|

**Componente:** Ambiente de control

**Principio:** Competencia Profesional

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Competencia Profesional |   |            |    |  |  |
|---|---|------------|----|--|--|
| No.                                       | PREGUNTA  | RESPUESTAS |    |  | OBSERVACIONES  |
| 1   | ¿Existe un manual de funciones que describa las actividades a realizar en cada puesto de trabajo?                   |            | 36 |  | <b>D8.</b> La cooperativa no ha desarrollado un manual de funciones. |
| 2   | ¿Se considera las competencias profesionales de los empleados para delegar funciones y responsabilidades?           | 22         | 14 |  |  |
| 3   | ¿Los directivos de la cooperativa se encuentran capacitados y con la suficiente experiencia para ocupar sus cargos? | 27         | 9  |  |  |
| 4   | ¿Se evalúa el cumplimiento y desempeño en las actividades realizadas por el personal?                               | 27         | 9  |  |  |
| 5   | ¿La cooperativa cuenta con el personal idóneo y necesario para realizar el trabajo planificado?                     | 33         | 3  |  |  |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>7/18</b> |
|--|--|---------------------------|

**Componente:** Ambiente de control

**Principio:** Unidad de Auditoría Interna

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIOS:</b> Unidad de Auditoría Interna |  |            |     |    |  |
|--|--|------------|-----|----|--|
| No.  | PREGUNTA   | RESPUESTAS |     |    | OBSERVACIONES  |
| 1  | ¿La cooperativa cuenta con una unidad de auditoría interna?  | 36         |     |    | <b>D10.</b> Inexistencia de una unidad de auditoría interna en la cooperativa. |
| 2  | ¿La institución proporciona la información y documentación necesaria a la unidad de auditoría interna? |            | 36  |    | No se realizan auditorías internas dentro de la cooperativa.                   |
|  | <b>TOTAL</b> <span style="color: red;">Σ</span>  | 664        | 524 | 36 |  |

|  |   |
|--|---|
| Elaborado por: <span style="color: red;">R.L.V.P</span>          | Fecha: <span style="color: blue;">22/12/2021</span> |
| Revisado por: <span style="color: blue;">J.C.S.L/ C.V.B.P</span> | Fecha:  |

|  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRAC</b><br><br><b>1/3</b> |
|--|---|-------------------------------|

A continuación, se muestra una tabla de resumen con los resultados obtenidos en la evaluación del Componente: Ambiente de Control.

**Tabla 13-3:** Matriz de resumen componente ambiente de control

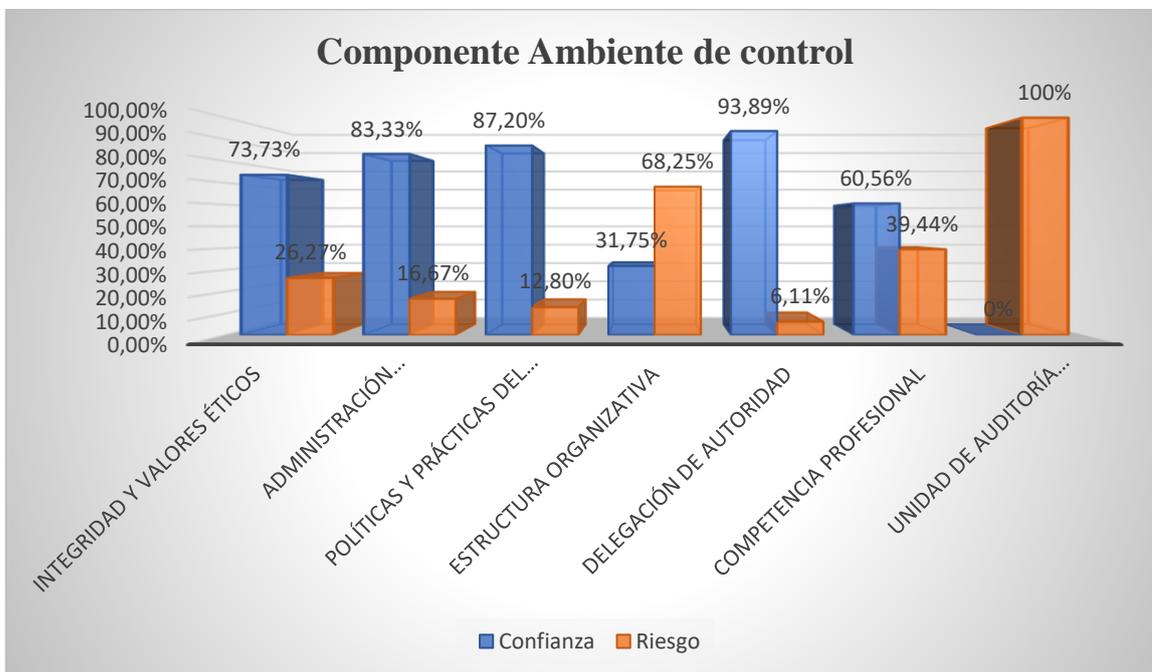
| No .  | Principio                                 | Resp. Positivas | Resp. Negativas | Total de Respuestas | Confianza NC=(RP/TR)*100                 | Riesgo NR=(100-NC)                       |
|---|---|-----------------|-----------------|---------------------|--|--|
| 1   | Integridad y valores éticos               | 87              | 31              | 118                 | 73.73                                    | 26.27%                                   |
| 2   | Administración estratégica.               | 110             | 22              | 132                 | 83.33                                    | 16.67%                                   |
| 3   | Políticas y prácticas del talento humano. | 109             | 16              | 125                 | 87.2                                     | 12.8%                                    |
| 4   | Estructura organizativa.                  | 80              | 172             | 252                 | 31.75                                    | 68.25%                                   |
| 5   | Delegación de autoridad                   | 169             | 11              | 180                 | 93.89                                    | 6.11%                                    |
| 6   | Competencia profesional.                  | 109             | 71              | 180                 | 60.56                                    | 39.44%                                   |
| 7   | Unidad de auditoría interna.              | 0               | 36              | 36                  | 0  | 100%                                     |
| <b>TOTAL</b> <span style="color: red;">Σ</span> |   | 664             | 359             | 1023                | 64.9% <span style="color: red;">✓</span> | 35.1% <span style="color: red;">✓</span> |

**Fuente:** Componente ambiente de control

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|   |  |
|---|--|
| Elaborado por: <span style="color: red;">R.L.V.P</span>         | Fecha: <span style="color: red;">24/01/2022</span> |
| Revisado por: <span style="color: red;">J.C.S.L/ C.V.B.P</span> | Fecha:   |

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRAC</b><br><br><b>1/3</b> |
|---|-------------------------------|



**Ilustración 10-3:** Componente ambiente de control

**Fuente:** Componente ambiente de control

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

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

$$NC = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{664}{1023} * 100$$

$$NC = 64.9\% \checkmark$$

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

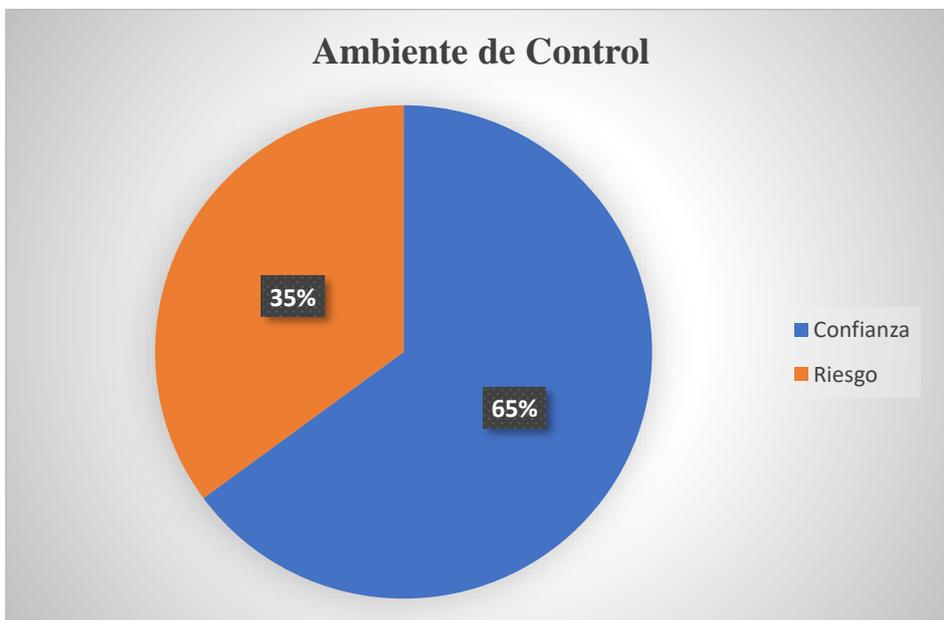
|  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRAC</b><br><br><b>2/3</b> |
|--|---|-------------------------------|

**Tabla 14-3:** Nivel de confianza

| <b>CONFIANZA</b> |                 |             |
|------------------|-----------------|-------------|
| <b>BAJA</b>      | <b>MODERADA</b> | <b>ALTA</b> |
| 15%-50           | 51%-75%         | 76%-95%     |
| 86%-50%          | 49%-25%         | 24%-5%      |
| <b>ALTA</b>      | <b>MODERADA</b> | <b>BAJO</b> |
| <b>RIESGO</b>    |                 |             |

**Fuente:** Tabla matriz de resumen componente ambiente de control

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.



**Ilustración 11-3:** Resumen de componente ambiente de control

**Fuente:** Tabla matriz de resumen componente ambiente de control

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRAC</b><br>3/3 |
|--|---|--------------------|

### **Análisis**

Posterior a la evaluación realizada identificando como se maneja actualmente el ambiente de control dentro de la institución se ha obtenido un valor de 65% de confiabilidad que se puede visualizar en la cooperativa interpretándolo con un nivel de confianza aceptable y un 35% de riesgo lo cual se cree conveniente realizar una auditoría que interprete las necesidades actuales que se requiere incrementar dentro de la cooperativa para un correcto funcionamiento, las cuales son realizar un manual de ética, una correcta selección de personal y un enfoque de funcionamiento adecuado dentro del área de recursos humanos elaborando un organigrama empresarial que distribuya obligaciones a los empleadores de la cooperativa para un desempeño de actividades acorde a lo requerido que permitan a la cooperativa funcionar positivamente frente a la competencia.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>8/18</b> |
|--|--|---------------------------|

**Componente:** Evaluación del riesgo

**Principio:** Identificación del Riesgo.

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>     |   |            |    |     |  |
|--|---|------------|----|-----|--|
| <b>PRINCIPIO: Identificación del Riesgo.</b> |   |            |    |     |  |
| No.  | PREGUNTA  | RESPUESTAS |    |     | OBSERVACIONES  |
|  |   | SI         | NO | N/A |  |
| 1  | ¿La cooperativa identifica los posibles riesgos que puedan afectar el desempeño dentro de la misma? | 26         | 10 |     |  |
| 2  | ¿La institución ha identificado riesgos tanto internos como externos?                               | 13         | 23 |     | Los directivos analizan riesgos de manera empírica y la mayoría del contexto interno, dejando de lado los factores externos. |
| 3  | ¿Los directivos de la cooperativa cuentan con técnicas para la identificación de estos eventos?     | 6          | 30 |     | <b>D11.</b> No existe un plan de riesgos que permita mitigar los riesgos dentro de la cooperativa.                           |
| 4  | ¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia de los mismos?                             |            | 36 |     |  |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>9/18</b> |
|--|--|---------------------------|

**Componente:** Evaluación del riesgo

**Principio:** Plan de mitigación de riesgos.

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Plan de mitigación de riesgos. |   |            |    |  |  |
|--|---|------------|----|--|--|
| No.  | PREGUNTA  | RESPUESTAS |    |  | OBSERVACIONES  |
| 1  | ¿Existe un plan que ayude a mitigar los riesgos dentro de la cooperativa?                                 | 12         | 24 |  | <b>D11.</b> No existe un plan de riesgos que permita mitigar los riesgos dentro de la cooperativa. |
| 2  | ¿Se analizan y toman acciones que ayuden a mitigar los riesgos ya existentes?                             | 27         | 9  |  |  |
| 3  | ¿El plan de riesgos existente es flexible ante los cambios que surgieren en el entorno de la cooperativa? | 1          | 35 |  |  |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 22/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>10/18</b> |
|--|--|----------------------------|

**Componente:** Evaluación del riesgo

**Principio:** Valoración de Riesgos y Respuesta al Riesgo.

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Valoración de Riesgos |   |            |     |     |   |
|---|---|------------|-----|-----|---|
| No.                                     | PREGUNTA  | RESPUESTAS |     |     | OBSERVACIONES   |
| 1                                       | ¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de los riesgos?                              | 5          | 31  |     | No se ha establecido un plan de mitigación y valoración de los riesgos. |
| 2                                       | ¿Se valora los efectos que ocasionan los riesgos para su interpretación?              | 13         | 23  |     |   |
| <b>PRINCIPIO:</b> Respuesta al Riesgo   |   |            |     |     |   |
| No.                                     | PREGUNTA  | RESPUESTAS |     |     | OBSERVACIONES   |
| 1                                       | ¿La cooperativa cuenta con una planificación que permita dar respuesta a los riesgos? | 11         | 25  |     |   |
| 2                                       | ¿La cooperativa está en la capacidad de prevenir actividades que originen riesgos?    | 6          | 30  |     |   |
|   | <b>TOTAL</b>  | <b>Σ</b>   | 120 | 276 |   |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRER</b><br><b>1/3</b> |
|--|---|---------------------------|

A continuación, se muestra una tabla de resumen con los resultados obtenidos en la evaluación del Componente: Evaluación de riesgos

**Tabla 15-3:** Matriz de resumen componente evaluación de riesgos

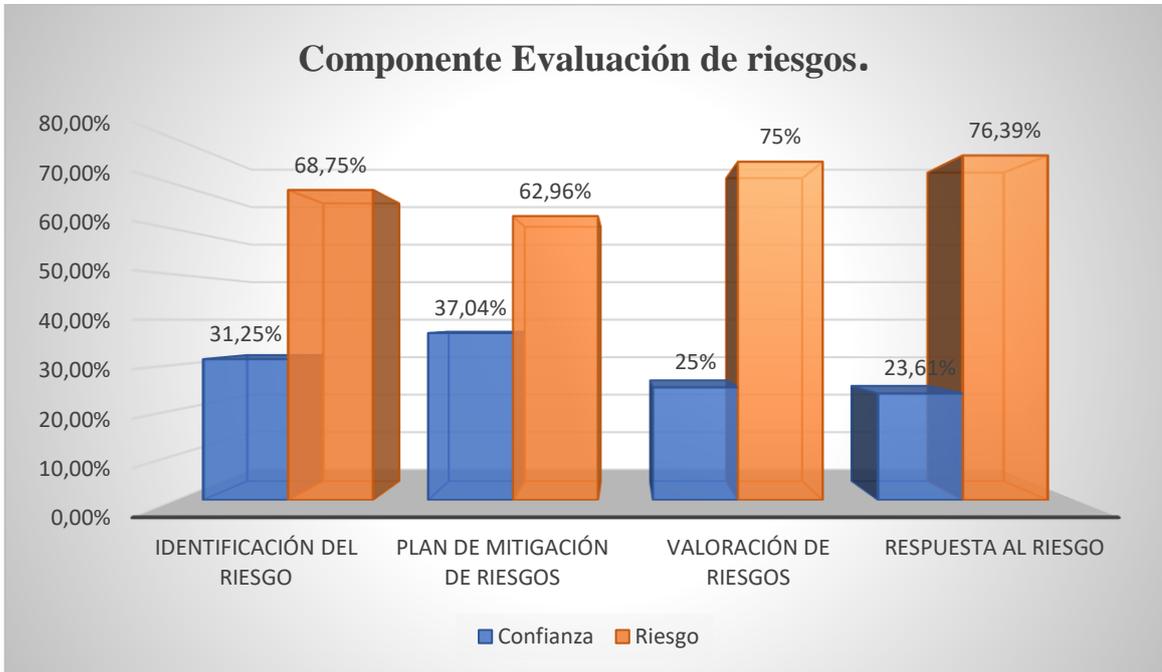
| No.   | Principio                      | Resp. Positivas | Resp. Negativas | Total de Respuestas | Confianza<br>NC=(RP/TR)*100               | Riesgo<br>NR=(100-NC)                    |
|---|--------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------|---|--|
| 1   | Identificación del Riesgo.     | 45              | 99              | 144                 | 31.25%                                    | 68.75%                                   |
| 2   | Plan de mitigación de riesgos. | 40              | 68              | 108                 | 37.04%                                    | 62.96%                                   |
| 3   | Valoración de Riesgos          | 18              | 54              | 72                  | 25%                                       | 75%                                      |
| 4   | Respuesta al Riesgo.           | 17              | 55              | 72                  | 23.61%                                    | 76.39%                                   |
| <b>TOTAL</b> <span style="color: red;">Σ</span> |                                | 120             | 276             | 396                 | 30.30% <span style="color: red;">√</span> | 69.7% <span style="color: red;">√</span> |

**Fuente:** Componente evaluación de riesgos

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 24/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRER</b><br><br><b>1/3</b> |
|--|---|-------------------------------|



**Ilustración 12-3:** Componente evaluación de riesgos

**Fuente:** Componente evaluación de riesgos

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

El nivel de confianza obtenido en el componente evaluación de riesgos es:

$$NC = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{120}{396} * 100$$

$$NC = 69.7\% \checkmark$$

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

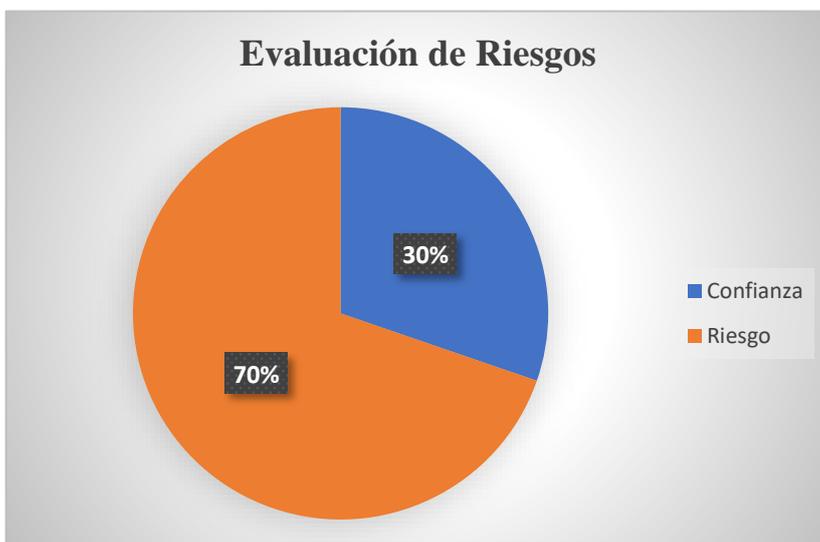
|  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRAC</b><br><br><b>2/3</b> |
|--|---|-------------------------------|

**Tabla 16-3:** Nivel de confianza

| <b>CONFIANZA</b> |                 |             |
|------------------|-----------------|-------------|
| <b>BAJA</b>      | <b>MODERADA</b> | <b>ALTA</b> |
| 15%-50           | 51%-75%         | 76%-95%     |
| 86%-50%          | 49%-25%         | 24%-5%      |
| <b>ALTA</b>      | <b>MODERADA</b> | <b>BAJO</b> |
| <b>RIESGO</b>    |                 |             |

**Fuente:** Tabla matriz de resumen componente evaluación de riesgos.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.



**Ilustración 13-3:** Matriz de resumen componente evaluación de riesgo

**Fuente:** Tabla matriz de resumen componente evaluación de riesgos.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRAC</b><br><b>3/3</b> |
|--|---|---------------------------|

### **Análisis**

Dentro de la aplicación de cuestionarios para el componente de evaluación de riesgos se identifica un porcentaje del 70% de riesgo que interpreta la ausencia de control de riesgos que debería mantener la cooperativa dentro de sus planificaciones para evitar complicaciones a corto o largo plazo mitigando riesgos que podría sufrir la cooperativa a consecuencia de un mal manejo de las funciones observando detalladamente los riesgos más implicatorios que ocasionen problemas organizacionales, funcionales y financieros que envuelvan a la cooperativa en problemas difíciles de solucionar y se ha obtenido un 30% de confianza que no se considera aceptable dentro del nivel de confianza.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>11/18</b> |
|--|--|----------------------------|

**Componente:** Actividades de control

**Principio:** Separación y Rotación de Funciones.

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>             |  |            |    |     |  |
|---|--|------------|----|-----|--|
| <b>PRINCIPIO:</b> Separación y Rotación de Funciones. |  |            |    |     |  |
| No.   | PREGUNTA   | RESPUESTAS |    |     | OBSERVACIONES  |
|   |  | SI         | NO | N/A |  |
| 1   | ¿Los directivos conocen las funciones específicas que deben realizar de acuerdo a su cargo?                          | 28         | 8  |     |  |
| 2   | ¿Las actividades y responsabilidades de la cooperativa son realizadas por personas diferentes?                       | 28         | 8  |     |  |
| 3   | ¿Dentro de la cooperativa es aplicada la técnica de rotación de funciones para contribuir al desarrollo de la misma? | 12         | 24 |     | La rotación de funciones solo se realiza cuando entra una nueva directiva. |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>12/18</b> |
|--|--|----------------------------|

**Componente:** Actividades de control

**Principio:** Autorización y aprobación de transacciones y operaciones.

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Autorización y aprobación de transacciones y operaciones. |   |            |    |  |  |
|---|---|------------|----|--|--|
| No.   | PREGUNTA  | RESPUESTAS |    |  | OBSERVACIONES  |
| 1   | ¿Dentro de la cooperativa se han establecido procedimientos que se apliquen para autorizar y aprobar actividades específicas? | 4          | 31 |  | <b>D12.</b> No existen procedimientos establecidos para la realización de actividades. |
| 2   | ¿Existen documentos que acrediten la autorización a realizar actividades administrativas y financieras?                       | 32         | 4  |  |  |
| 3   | ¿Los directivos y empleados son conscientes de la responsabilidad que asumen al realizar las tareas?                          | 24         | 12 |  |  |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 22/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario de control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>13/18</b> |
|--|---|----------------------------|

**Componente:** Actividades de control

**Principio:** Supervisión

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Supervisión |   |            |    |  |   |
|-------------------------------|---|------------|----|--|---|
| No.                           | PREGUNTA  | RESPUESTAS |    |  | OBSERVACIONES   |
| 1                             | ¿Los directivos designan personas que supervisen las actividades realizadas dentro de la cooperativa? | 3          | 33 |  | <b>D13.</b> No existe un personal designado para vigilar y supervisar las actividades realizadas en la cooperativa. |
| 2                             | ¿Los procedimientos de supervisión se efectúan frecuentemente?  | 4          | 32 |  |   |
| 3                             | ¿Existen parámetros que supervisen la gestión realizada por los directivos de la cooperativa?         | 11         | 25 |  |   |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>14/18</b> |
|--|--|----------------------------|

**Componente:** Actividades de control

**Principio:** Tecnología de la información

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Tecnología de la información |   |                   |     |  |  |
|--|---|-------------------|-----|--|--|
| <b>No.</b>                                     | <b>PREGUNTA</b>   | <b>RESPUESTAS</b> |     |  | <b>OBSERVACIONES</b>   |
| 1  | ¿Los sistemas informáticos están debidamente protegidos en casos fortuitos?   | 7                 | 29  |  | <b>D14.</b> No se cuenta con resguardos adecuados de la información. |
| 2  | ¿Existe en la cooperativa un software que facilite las operaciones diarias de la misma y se brinda su correcto mantenimiento? | 35                | 1   |  |  |
|  | <b>TOTAL</b>  | 188               | 207 |  |  |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRACO</b><br><b>1/3</b> |
|--|---|----------------------------|

Aquí se presenta un resumen de la evaluación ejecutada al Componente: Actividades de Control.

**Tabla 17-3:** Matriz de resumen componente actividades de control

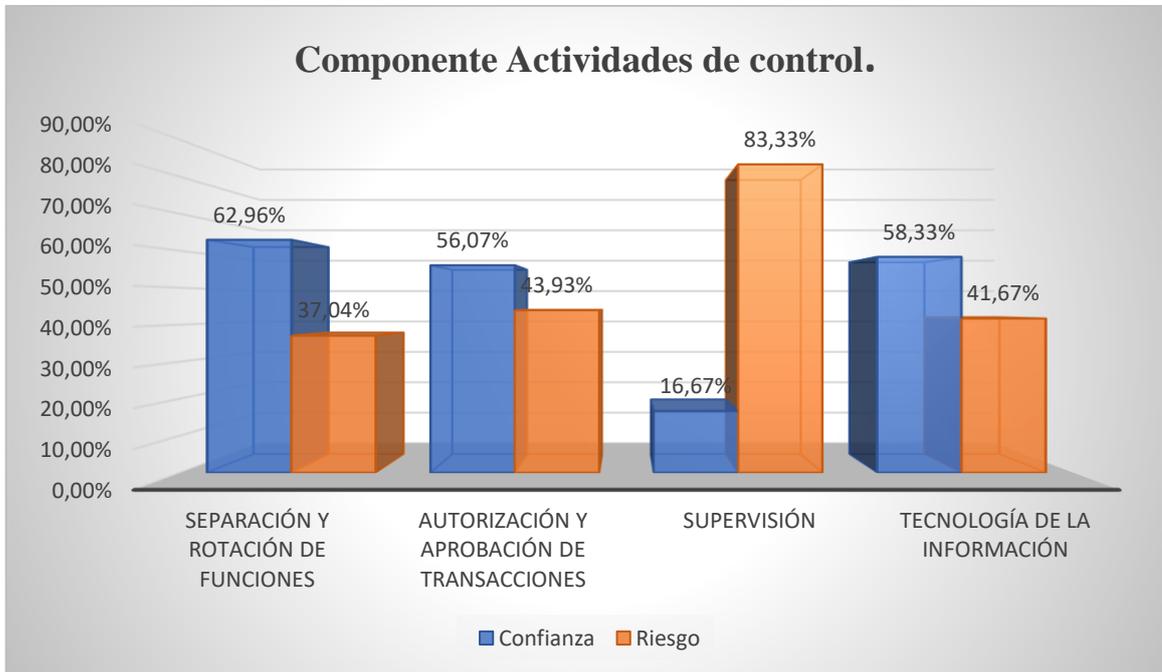
| No.                   | Principio                                   | Resp. Positivas | Resp. Negativas | Total de Respuestas | Confianza<br>NC=(RP/TR)*100 | Riesgo<br>NR=(100-NC) |
|-----------------------|---|-----------------|-----------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 1                     | Separación y rotación de funciones.         | 68              | 40              | 108                 | 62.96%                      | 37.04%                |
| 2                     | Autorización y aprobación de transacciones. | 60              | 47              | 107                 | 56.07%                      | 43.93%                |
| 3                     | Supervisión.                                | 18              | 90              | 108                 | 16.67%                      | 83.33%                |
| 4                     | Tecnología de la Información.               | 42              | 30              | 72                  | 58.33%                      | 41.67%                |
| <b>TOTAL</b> $\Sigma$ |   | 188             | 207             | 395                 | 47.59% ✓                    | 52.41% ✓              |

**Fuente:** Componente actividades de control

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 24/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRACO</b><br><b>1/3</b> |
|---|----------------------------|



**Ilustración 14-3:** Componente actividad de control

**Fuente:** Componente actividades de control

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

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

$$NC = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{188}{395} * 100$$

$$NC = 47.59\% \checkmark$$

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 24/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

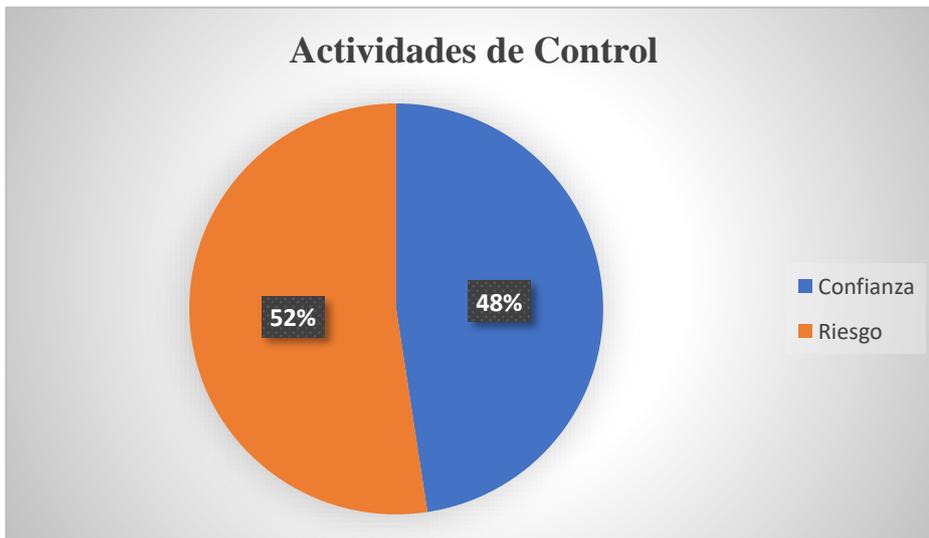
|  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRAC</b><br><br><b>2/3</b> |
|--|---|-------------------------------|

**Tabla 18-3:** Nivel de confianza

| CONFIANZA |          |         |
|-----------|----------|---------|
| BAJA      | MODERADA | ALTA    |
| 15%-50    | 51%-75%  | 76%-95% |
| 86%-50%   | 49%-25%  | 24%-5%  |
| ALTA      | MODERADA | BAJO    |
| RIESGO    |          |         |

**Fuente:** Tabla matriz de resumen componente actividades de control.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.



**Ilustración 15-3:** Matriz de resumen componente actividad de control

**Fuente:** Tabla matriz de resumen componente actividades de control.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRAC</b><br><b>3/3</b> |
|--|---|---------------------------|

### **Análisis**

Con el análisis de las actividades de control que debería contar la cooperativa se ha obtenido un 52% de riesgo lo cual es considerado alto desde el punto de vista del nivel de confianza y un 48% de confianza que es considerado bajo al no contar con una correcta distribución de actividades a desarrollar dentro de la cooperativa y que el personal desconoce de sus actividades individuales, no cuenta con control y supervisión contante que le permita al gerente mantener un adecuado desarrollo de tareas facilitando el buen desempeño de su personal.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 24/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>15/18</b> |
|--|--|----------------------------|

**Componente:** Información y comunicación

**Principio:** Información.

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |   |            |    |     |  |
|---|---|------------|----|-----|--|
| <b>PRINCIPIO:</b> Información.                |   |            |    |     |  |
| No.   | PREGUNTA  | RESPUESTAS |    |     | OBSERVACIONES  |
|   |   | SI         | NO | N/A |  |
| 1   | ¿Los métodos de información de la cooperativa son seguros, confiables y claros?   | 15         | 21 |     |  |
| 2   | ¿La cooperativa cuenta con resguardos adecuados de su información en caso de pérdida, falta de confidencialidad o alteraciones?               | 2          | 34 |     | <b>D14.</b> No se cuenta con resguardos adecuados de la información. |
| 3   | ¿Cuenta con procedimientos útiles para los planes estratégicos y operativos de la cooperativa?  | 29         | 7  |     |  |
| 4   | ¿La cooperativa cuenta con talento humano designado para implantar, probar, aprobar y documentar alteraciones en los sistemas de información? | 19         | 27 |     |  |
| 5   | ¿Los sistemas de información existentes ayudan a la toma de decisiones de la cooperativa?   | 23         | 13 |     |  |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>16/18</b> |
|--|--|----------------------------|

**Componente:** Información y comunicación

**Principio:** Comunicación

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Comunicación. |   |            |     |     |   |
|---------------------------------|---|------------|-----|-----|---|
| No.                             | PREGUNTA  | RESPUESTAS |     |     | OBSERVACIONES   |
|                                 |   | SI         | NO  | N/A |   |
| 1                               | ¿ La cooperativa ha dado a conocer la jerarquía existente de su personal administrativo y sus respectivas obligaciones?   | 18         | 18  |     | Al no poseer un organigrama ni un manual de funciones, los que conforman la institución se guían en las responsabilidades estipuladas en el reglamento interno de la cooperativa. |
| 2                               | ¿El sistema de comunicación creado da apertura para la recepción de peticiones o requerimientos de los usuarios externos? | 33         | 3   |     |   |
| 3                               | ¿Se receptan recomendaciones emitidas por el personal para la mejoría de la cooperativa?                                  | 33         | 3   |     |   |
|                                 | <b>TOTAL</b> <span style="color: red;">Σ</span>   | 172        | 126 |     |   |

|   |  |
|---|--|
| Elaborado por: <span style="color: red;">R.L.V.P</span>         | Fecha: <span style="color: red;">22/12/2021</span> |
| Revisado por: <span style="color: red;">J.C.S.L/ C.V.B.P</span> | Fecha:   |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRIC</b><br><b>1/3</b> |
|---|---------------------------|

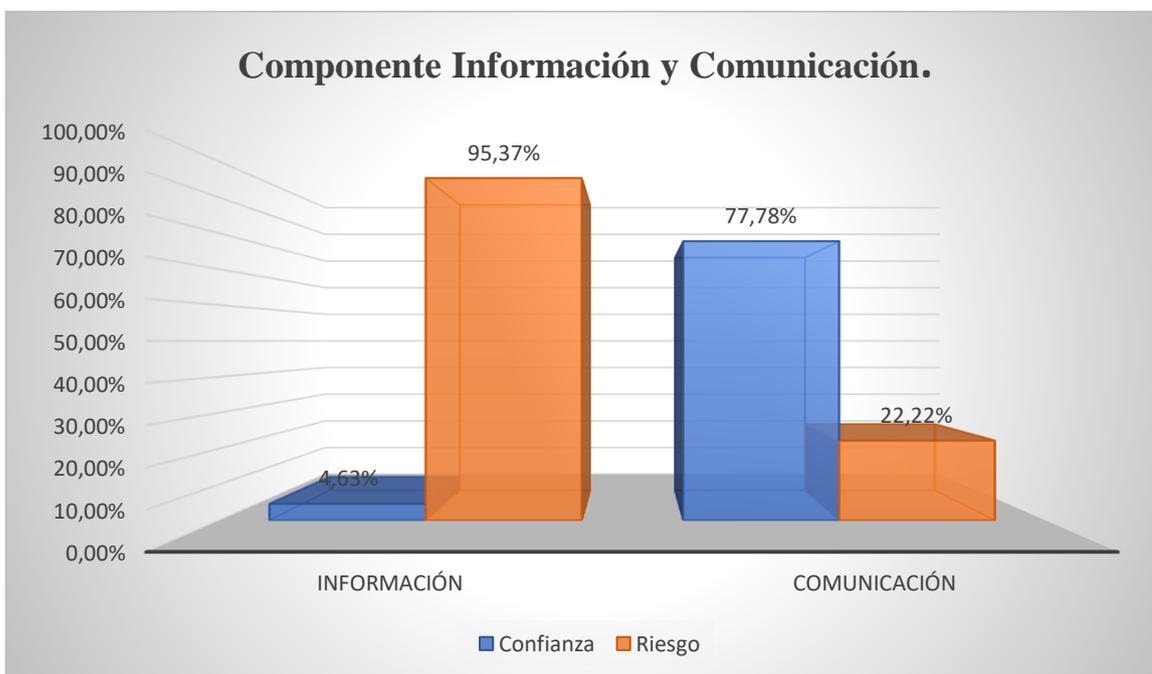
En la siguiente tabla se refleja los resultados obtenidos al evaluar el control interno para el Componente: Información y comunicación.

**Tabla 19-3:** Matriz de resumen componente información y comunicación

| No .                  | Principio    | Resp. Positivas | Resp. Negativas | Total de Respuestas | Confianza NC=(RP/TR)*100 | Riesgo NR=(100-NC) |
|-----------------------|--------------|-----------------|-----------------|---------------------|--------------------------|--------------------|
| 1                     | Información. | 88              | 102             | 190                 | 4.63%                    | 95.37%             |
| 2                     | Comunicación | 84              | 24              | 108                 | 77.78%                   | 22.22%             |
| <b>TOTAL</b> $\Sigma$ |              | 172             | 126             | 298                 | 57.72% ✓                 | 42.28% ✓           |

**Fuente:** Componente información y comunicación.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.



**Ilustración 16-3:** Componente información y comunicación

**Fuente:** Componente información y comunicación.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 24/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRIC</b><br><b>2/3</b> |
|--|---|---------------------------|

El nivel de confianza obtenido en el componente información y comunicación es:

$$NC = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{172}{298} * 100$$

$$NC = 57.72\% \checkmark$$

**Tabla 20-3:** Nivel de confianza

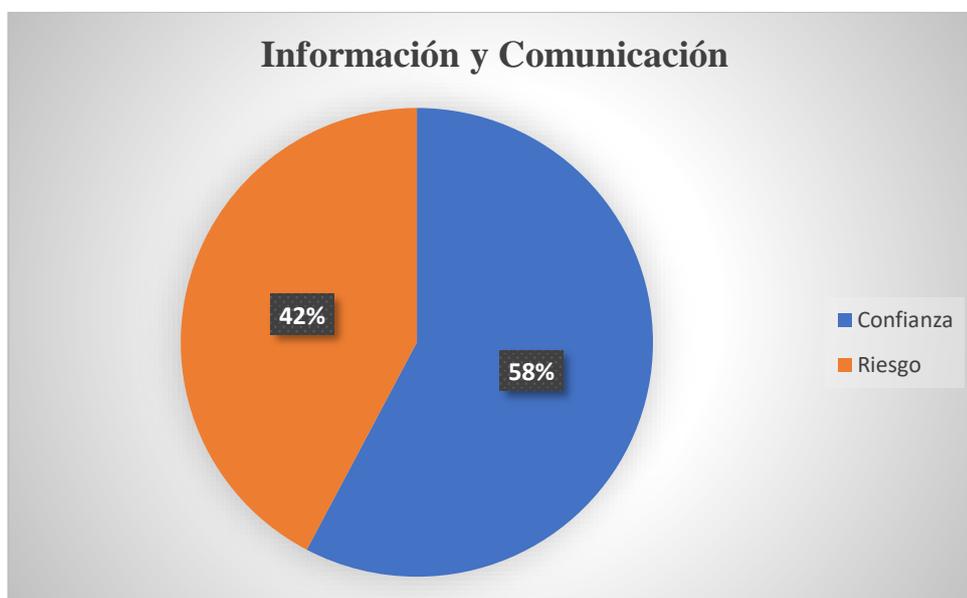
| <b>CONFIANZA</b> |                 |             |
|------------------|-----------------|-------------|
| <b>BAJA</b>      | <b>MODERADA</b> | <b>ALTA</b> |
| 15%-50           | 51%-75%         | 76%-95%     |
| 86%-50%          | 49%-25%         | 24%-5%      |
| <b>ALTA</b>      | <b>MODERADA</b> | <b>BAJO</b> |
| <b>RIESGO</b>    |                 |             |

**Fuente:** Tabla matriz de resumen componente información y comunicación.

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRIC</b><br><b>3/3</b> |
|--|---|---------------------------|



**Ilustración 17-3:** Matriz de resumen componente información y comunicación

**Fuente:** Tabla matriz de resumen componente Información y comunicación.

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

**Análisis:**

Dentro del análisis de información y control se ha obtenido un 58% de confiabilidad considerado moderado ante los riesgos tecnológicos que puede sufrir la cooperativa en el dado caso de un inadecuado manejo de sistemas tecnológicos que aportan con respaldos de la información confidencial que mantiene la cooperativa dentro de las actividades laborales que desempeñan los funcionarios y el de recursos humanos que no maneja una inadecuada implementación y plantación de los posibles riesgos que puede sufrir la cooperativa.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario de control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>17/18</b> |
|--|---|----------------------------|

**Componente:** Supervisión

**Principio:** Seguimiento continuo.

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN</b>          |  |            |    |     |   |
|---|--|------------|----|-----|---|
| <b>PRINCIPIO:</b> Seguimiento continuo. |  |            |    |     |   |
| No.                                     | PREGUNTA   | RESPUESTAS |    |     | OBSERVACIONES   |
|   |  | SI         | NO | N/A |   |
| 1                                       | ¿Se realiza un seguimiento continuo al contexto externo e interno de la institución? | 6          | 30 |     | <b>D15.</b> No se realiza una matriz FODA que permita establecer un diagnóstico del contexto de la institución. |
| 2                                       | ¿Se realiza un seguimiento a las recomendaciones para implementarlas?                | 30         | 6  |     |   |
| 3                                       | ¿Existe un proceso para corregir las irregularidades encontradas?                    | 24         | 12 |     |   |
|   |  | 60         | 48 |     |   |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>22/12/2021</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Cuestionario de control interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCI</b><br><b>18/18</b> |
|--|---|----------------------------|

**Componente:** Supervisión

**Principio:** Evaluaciones periódicas.

**Objetivo:** Evaluar el control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, mediante cuestionarios que abarquen los componentes del modelo COSO III para obtener los niveles de riesgo y confianza de las operaciones dentro de la institución.

| <b>PRINCIPIO:</b> Evaluaciones periódicas. |  |          |    |     |   |
|--|--|----------|----|-----|---|
| 1  | ¿La cooperativa realiza evaluaciones periódicas para regular sus operaciones?                                      | 14       | 22 |     |   |
| 2  | ¿Se realizan auditorías externas periódicas dentro de la cooperativa?  |          | 36 |     | <b>D16.</b> No se realizan evaluaciones externas en la cooperativa. |
| 3  | ¿Se comunica las inconsistencias del control interno a los directivos para que estos apliquen medidas correctivas? |          | 19 | 17  |   |
|  | <b>TOTAL</b>   | <b>Σ</b> | 74 | 125 |   |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 22/12/2021 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRS</b><br><br><b>1/3</b> |
|---|------------------------------|

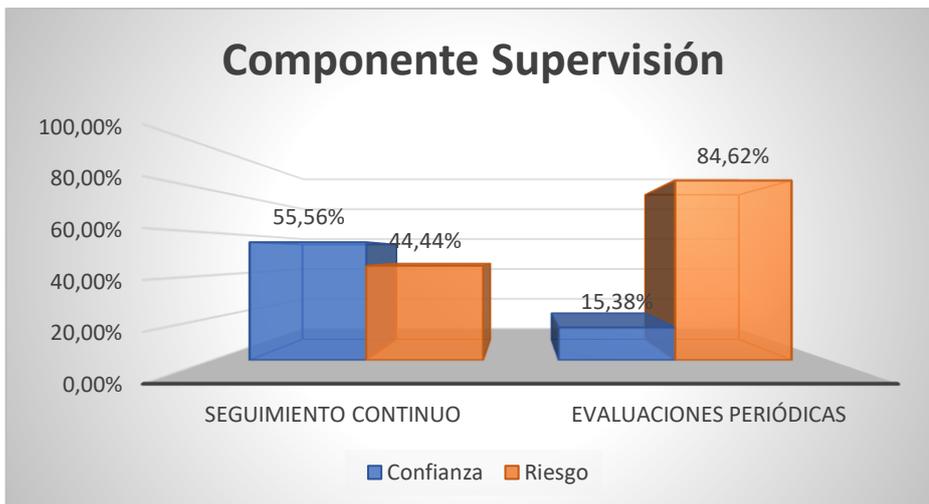
En la siguiente tabla se refleja los resultados obtenidos al evaluar el control interno para el Componente: Supervisión.

**Tabla 21-3:** Matriz de resumen componente supervisión

| No.                   | Principio                | Resp. Positivas | Resp. Negativas | Total de Respuestas | Confianza<br>NC=(RP/TR)*100 | Riesgo<br>NR=(100-NC) |
|-----------------------|--------------------------|-----------------|-----------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------|
| 1                     | Seguimiento continuo.    | 60              | 48              | 108                 | 55,56%                      | 44,44%                |
| 2                     | Evaluaciones periódicas. | 14              | 77              | 91                  | 15,38%                      | 84,62%                |
| <b>TOTAL</b> $\Sigma$ |                          | 74              | 125             | 199                 | 37,19% ✓                    | 62,81% ✓              |

**Fuente:** Componente Supervisión.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.



**Ilustración 18-3:** Componente supervisión

**Fuente:** Componente Supervisión.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 24/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRS</b><br><b>2/3</b> |
|--|---|--------------------------|

El nivel de confianza obtenido en el componente supervisión es:

$$NC = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{74}{199} * 100$$

$$NC = 37.19\% \checkmark$$

**Tabla 22-3:** Nivel de confianza

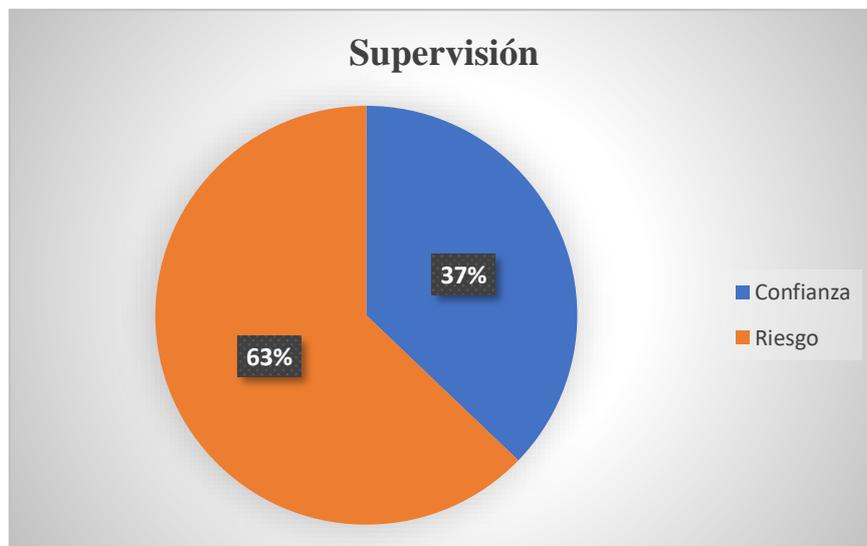
| <b>CONFIANZA</b> |                 |             |
|------------------|-----------------|-------------|
| <b>BAJA</b>      | <b>MODERADA</b> | <b>ALTA</b> |
| 15%-50           | 51%-75%         | 76%-95%     |
| 86%-50%          | 49%-25%         | 24%-5%      |
| <b>ALTA</b>      | <b>MODERADA</b> | <b>BAJO</b> |
| <b>RIESGO</b>    |                 |             |

**Fuente:** Tabla matriz de resumen componente supervisión.

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022..

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MRS</b><br><br><b>3/3</b> |
|--|---|------------------------------|



**Ilustración 19-3:** Matriz de resumen componente supervisión

**Fuente:** Tabla matriz de resumen componente Supervisión.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

### Análisis

Dentro del control de supervisión se obtiene un 63% de riesgo al conocer que la cooperativa no realiza auditorías externas que le ayuden a conocer sus inconsistencias actuales, afluencias o ausencias de algunas actividades que deben ser realizadas o tomadas en cuenta para mejorar el funcionamiento de la misma interpretando riesgos funcionales, financieros, y organizacionales sin conocer los riesgos o complicaciones que está sufriendo la cooperativa, las cuales deben ser atendidas a tiempo para evitar alteraciones futuras que sean imposibles de llevarlas.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MR/CCI</b><br><br><b>1/3</b> |
|---|---------------------------------|

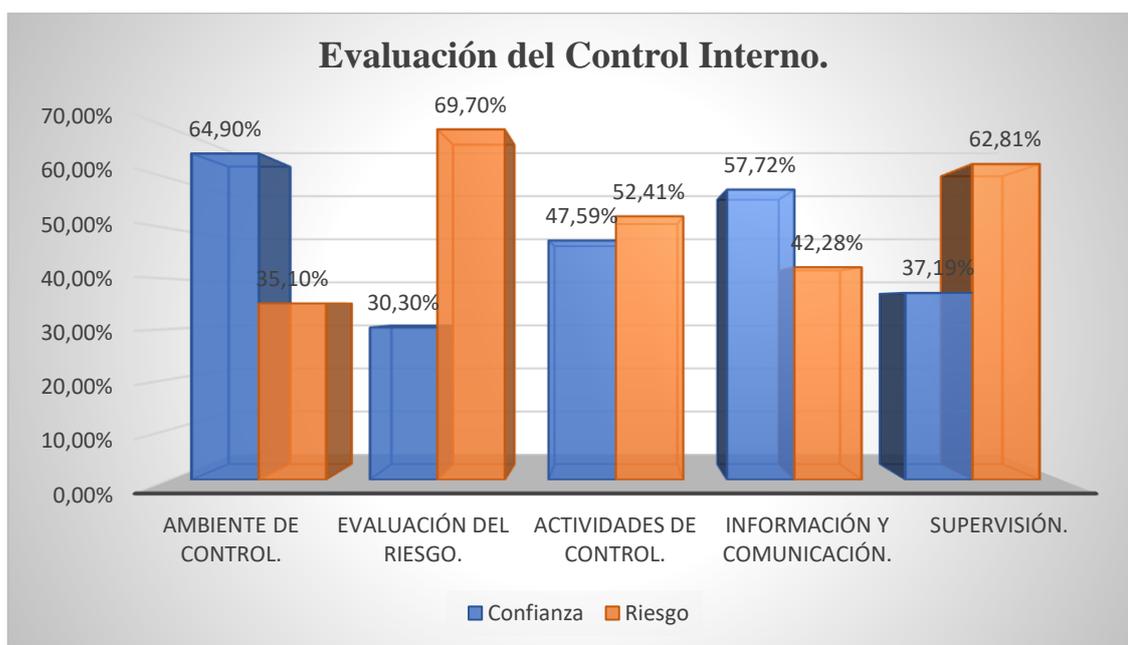
Para el siguiente resumen se pudo unir la matriz de los 5 componentes estudiados dentro de la auditoría.

**Tabla 23-3:** Calificación de control interno

| No.          | COMPONENTE COSO III        | Respuestas positivas | Respuestas negativas | Total, respuestas | Nivel de confianza | Nivel de riesgo |
|--------------|----------------------------|----------------------|----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| 1            | Ambiente de control        | 664                  | 359                  | 1023              | 64.9%              | 35.1%           |
| 2            | Evaluación de riesgo       | 120                  | 276                  | 396               | 30.30%             | 69.7%           |
| 3            | Actividades de control     | 188                  | 207                  | 395               | 47.59%             | 52.41%          |
| 4            | Información y comunicación | 172                  | 126                  | 298               | 57.72%             | 42.28%          |
| 5            | Supervisión                | 74                   | 125                  | 199               | 37.19%             | 62,81%          |
| <b>TOTAL</b> |                            | <b>Σ 1218</b>        | <b>1093</b>          | <b>2311</b>       | <b>52.70% ✓</b>    | <b>47.3% ✓</b>  |

**Fuente:** Cuestionarios para la evaluación del control interno

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.



**Ilustración 20-3:** Matriz de resumen evaluación de control interno

**Fuente:** Tabla matriz de resumen evaluación del control interno

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MR/CCI</b><br><b>2/3</b> |
|--|---|-----------------------------|

El nivel de confianza obtenido posterior a la evaluación del COSO III

$$NC = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}} * 100$$

$$NC = \frac{1218}{2311} * 100$$

$$NC = 52.70\% \checkmark$$

**Tabla 24-3:** Nivel de confianza

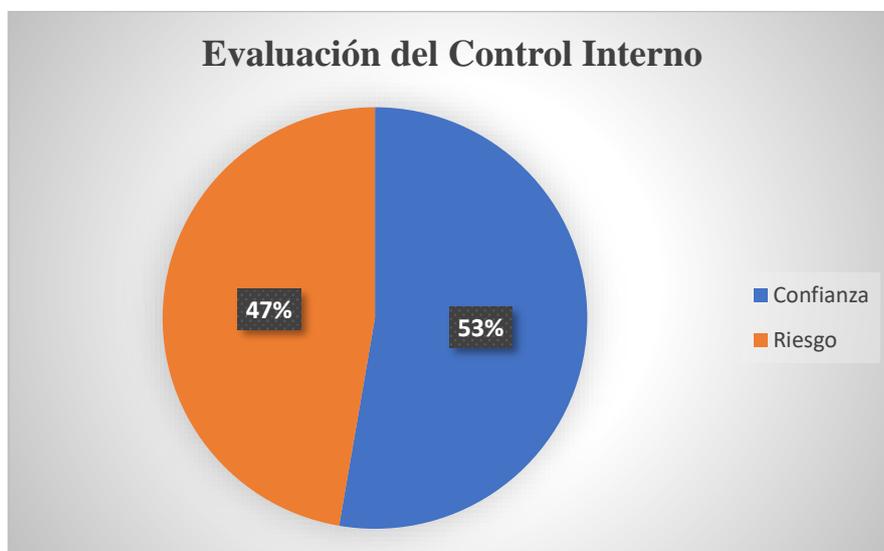
| <b>CONFIANZA</b> |                 |             |
|------------------|-----------------|-------------|
| <b>BAJA</b>      | <b>MODERADA</b> | <b>ALTA</b> |
| 15%-50           | 51%-75%         | 76%-95%     |
| 86%-50%          | 49%-25%         | 24%-5%      |
| <b>ALTA</b>      | <b>MODERADA</b> | <b>BAJO</b> |
| <b>RIESGO</b>    |                 |             |

**Fuente:** Tabla matriz de resumen de la evaluación del control interno.

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de resumen<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MR/CCI</b><br><b>3/3</b> |
|--|---|-----------------------------|



**Ilustración 21-3:** Matriz de resumen evaluación de control interno

**Fuente:** Tabla matriz de resumen evaluación del control interno.

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

**Análisis:**

Con todos los resúmenes analizados de los controles de auditoría se encuentra un 53% de confiabilidad y 47% de riesgo se les considera moderado, podría establecerse como insuficiente ante las funciones de la cooperativa interpretándose una necesidad de implementación de auditorías de gestión que aporten conocimiento directo al gerente ayudando así a manejar la institución correctamente reduciendo riesgos irreparables.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>24/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                          |
|--|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe de Control Interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>ICI</b><br><b>1/7</b> |
|--|--|--------------------------|

Riobamba, 27 de enero del 2022.

Abogado

Germán Arias

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA.**

Presente.

De mi consideración:

Después de extenderle un afectuoso saludo, me permito dirigirme a usted para comunicarle del trabajo de auditoría de gestión efectuado a la Cooperativa de Transportes Colta, con el objetivo de evaluar el control interno de la misma, a través del modelo COSO III el mismo que consta de cinco componentes a saber: Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión.

La aplicación de cuestionarios para cada componente, ha permitido encontrar debilidades en el control interno, las cuales se detallan a continuación además se han establecido recomendaciones a fin de que la cooperativa las tome en cuenta, para lograr la eficiencia y eficacia en la gestión, actividades y procesos que se realiza dentro de la misma:

**D1.** La cooperativa no cuenta con un código de ética.

**Conclusión:** El código de ética es importante dentro de una institución porque rige el diario actuar de las personas que lo conforman, ya que se compone de valores y principios que ayudan a mantener y atender de manera adecuada a los usuarios tantos internos como externos, al no contar con un código de ética la cooperativa no sanciona de forma correcta las faltas cometidas tanto por el personal como por los socios.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 27/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe de Control Interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>ICI</b><br><br><b>2/7</b> |
|--|--|------------------------------|

**Recomendación:** Al gerente y Consejo de administración.

Diseñar, implementar, socializar y actualizar un código de ética tomando en cuenta las necesidades de la cooperativa y las operaciones que se realizan dentro de la misma, para que sirva de guía para implementar sanciones en caso de ocurrir actos desleales.

**D2.** No se mide la gestión realizada dentro de la cooperativa.

**Conclusión:** No existe un control de la gestión adecuado, ya que no se han establecido indicadores o herramientas que ayuden a evaluar la gestión realizada por los directivos de la cooperativa, por lo tanto, no se mide la consistencia y cumplimiento de la misma.

**Recomendación:** Al consejo de administración y consejo de vigilancia.

Establecer parámetros de medición y cumplimiento de la gestión realizada por los directivos de la cooperativa, para determinar el grado de eficacia en el cumplimiento de sus funciones.

**D3.** No existen parámetros para medir el cumplimiento de la planificación operativa anual (POA) y por lo tanto no se analiza su cumplimiento.

**Conclusión:** El plan operativo anual establecido por la cooperativa no se somete a medición de su cumplimiento, lo cual es preocupante ya que de esto depende el éxito de la institución en sus metas planificadas y al no analizar en qué medida se ha cumplido, los integrantes de la cooperativa pierden el enfoque y descuidan las actividades que deben realizar para obtener los resultados en el tiempo determinado.

**R3.** Al consejo de vigilancia

Diseñar indicadores y/o criterios que permitan medir el cumplimiento de las metas establecidas dentro de la planificación anual y determinar estrategias en el caso del incumplimiento de las actividades planificadas.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>27/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe de Control Interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>ICI</b><br><br><b>3/7</b> |
|--|------------------------------|

**D4.** No se ha establecido políticas y prácticas para la administración del talento humano.

**Conclusión:** La administración del talento humano constituye un factor importante para las instituciones ya que permite contar con personas calificadas y motivadas para aumentar la productividad, por esto es necesario que la cooperativa fije políticas y prácticas para un correcto manejo del talento humano.

**Recomendación:** Al gerente/ Al consejo de administración.

Proponer y aprobar políticas y prácticas que ayuden a gestionar el talento humano dentro de la cooperativa.

**D5.** No existen procesos dentro de la cooperativa para el reclutamiento y selección del personal.

**Conclusión:** El proceso de selección del personal se realiza de manera empírica dentro de la cooperativa y no cuenta con un manual de procesos formal, por este motivo el personal que ocupa cada cargo en muchos de los casos no es el adecuado.

**Recomendación:** Al gerente/ A la Asamblea General de socios.

Elaborar un manual de procesos que contemple procedimientos para el reclutamiento, captación e inserción del personal dentro de la cooperativa.

**D6.** La cooperativa no contempla dentro de su presupuesto capacitaciones para el personal.

**Conclusión:** La capacitación al personal constituye una fuente de actualización del conocimiento del mismo para mejorar la ejecución de sus funciones en las instituciones, la cooperativa no ha contemplado dentro de su presupuesto económico valores destinados para dicha actividad.

**Recomendación:** Al Consejo de administración.

Aprobar dentro su presupuesto económico valores destinados a un plan de capacitación y educación del personal beneficio de los intereses de la cooperativa.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>27/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe de Control Interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>ICI</b><br><br><b>4/7</b> |
|--|--|------------------------------|

**D7.** La cooperativa no cuenta con un organigrama estructural, que permita identificar líneas de responsabilidades para la realización de las actividades.

**Conclusión:** La importancia del organigrama estructural radica en que aquí se puede visualizar las responsabilidades que adquieren cada persona dentro de la institución asimismo se puede evidenciar la manera en que se toman las decisiones y cómo fluye la información dentro de la cooperativa, la misma que no se ha preocupado por diseñar el organigrama estructural.

**Recomendación:** Al consejo de Administración.

Analizar y aprobar el organigrama estructural propuesto en la realización de la presente auditoría.

**D8.** La cooperativa no ha desarrollado un manual de funciones.

**Conclusión:** El personal no conoce de manera cierta las funciones que debe realizar cada uno, por lo que existe duplicidad de actividades.

**Recomendación:** Al gerente.

Diseñar un manual de funciones donde se detallen de manera clara las funciones que realiza cada persona en su puesto de trabajo, con esto garantiza eficiencia en la ejecución de las actividades.

**D9.** No existe en la cooperativa procedimientos específicos para la aprobación de actividades y operaciones.

**Conclusión:** Al carecer de un organigrama estructural que defina las líneas de autoridad, los integrantes de la cooperativa no tienen claro a quién dirigirse para que se les apruebe la realización de determinadas actividades, por ende, se realizan procedimientos empíricos para la aprobación de actividades.

**Recomendación:** Al gerente/ Al consejo de administración.

Establecer dentro del manual de funciones, apartados específicos que expliquen procedimientos y responsables de autorizar las diferentes actividades que surjan dentro de la cooperativa.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>27/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe de Control Interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>ICI</b><br><br><b>5/7</b> |
|--|------------------------------|

**D10.** Inexistencia de una unidad de auditoría interna en la cooperativa.

**Conclusión:** Dentro de la cooperativa no existe un control interno por lo que la gestión no es evaluada, al igual que el manejo de los recursos y la realización de las operaciones, esto debido a que no se ha designado una unidad de auditoría interna dentro de la institución.

**Recomendación:** A la asamblea general de socios/ Al consejo de vigilancia.

Analizar la implementación de una unidad de auditoría interna en la cooperativa que ayude al cumplimiento de la gestión y la optimización de recursos.

**D11.** No existe un plan de riesgos que permita mitigar los riesgos dentro de la cooperativa.

**Conclusión:** Los riesgos están presentes en la realización de las actividades cotidianas y en una institución es importante tenerlos en cuenta para que no sean un pretexto que impida concluir con los objetivos institucionales, dentro de la cooperativa no se ha establecido un plan de mitigación de riesgos para evaluar, clasificar y contrarrestar los riesgos internos y externos existentes.

**Recomendación:** Al consejo de administración

Elaborar un plan de mitigación de riesgos, que permitan identificar los factores tanto internos como externos, para establecer acciones estratégicas para reducir y prevenir el impacto de los riesgos en la cooperativa.

**D12.** No existen procedimientos establecidos para la realización de actividades.

**Conclusión:** Dentro de la cooperativa las actividades se desarrollan sin el debido soporte escrito y para su aprobación solo se socializa de forma verbal, ante la autoridad que se encuentre el momento que necesiten realizar las actividades.

**Recomendación:** Al gerente/Al consejo de administración.

Establecer y definir la autoridad competente para autorizar la realización de actividades dentro de la cooperativa, las mismas que deben ser por escrito, esto debe estar claramente definido en el manual de funciones.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>27/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                          |
|--|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe de Control Interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>ICI</b><br><b>6/7</b> |
|--|--|--------------------------|

**D13.** No existe un personal designado para vigilar y supervisar las actividades realizadas en la cooperativa.

**Conclusión:** A falta de un manual de procedimientos y un organigrama estructural se tiene que al realizar las actividades de forma espontánea y sin documentación de aprobación de las mismas, no se designa personal o una comisión encargada de supervisar que las tareas se cumplan de la forma prevista.

**Recomendación:** Al consejo de vigilancia.

Designar personas encargadas de la supervisión y vigilancia de las actividades realizadas dentro de la cooperativa, para que las mismas se cumplan dentro de los plazos y tiempos establecidos.

**D14.** No cuentan con respaldos adecuados para resguardar la información.

**Conclusión:** La cooperativa cuenta con un sistema informático limitado a imprimir boletos para abordar las unidades, más no para guardar información como actas de directivas, planificación anual, actas de aportaciones de socios, presupuestos entre otros, estas se las realiza de forma manual, sin el debido respaldo en casos fortuitos.

**Recomendación:** Al gerente/ A la Asamblea general de socios.

Incluir en la cooperativa un sistema informático apto, para salvaguardar información importante para el funcionamiento de la cooperativa, asimismo para asegurar su resguardo y que se mantenga disponible para conocimiento de todos los que conforman la institución.

**D15.** No se realiza una matriz FODA que permita establecer un diagnóstico del contexto de la institución.

**Conclusión:** La falta de un diagnóstico situacional de factores internos y externos plasmados en una matriz FODA, provoca que las metas fijadas no se cumplan a cabalidad y otras no se realicen, ya que no se consideran estos factores dentro de la cooperativa.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>27/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe de Control Interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>ICI</b><br>7/7 |
|--|--|-------------------|

**Recomendación:** Al consejo de vigilancia

Informar al consejo de administración y al gerente los posibles riesgos que puedan alterar el cumplimiento de metas y estrategias planificadas.

**D16.** No se realizan evaluaciones externas en la cooperativa.

**Conclusión:** No existe designación de auditores externos por parte del consejo de administración que realicen evaluaciones frecuentes dentro de la cooperativa.

**Recomendación:** A la Asamblea General de Socios.

Autorizar evaluaciones externas periódicas con el objetivo de evaluar la gestión y administración directiva en el manejo de los recursos de la cooperativa.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 27/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

### 3.3. Fase II: Ejecución de la auditoría

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>ENTIDAD:</b>             | Cooperativa de Transportes Colta                   |
| <b>TIPO DE EXAMEN:</b>      | Auditoría de Gestión                               |
| <b>ALCANCE:</b>             | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020          |
| <b>DIRECCIÓN:</b>           | Calles Villarroel 34-31 y Bolivia, ciudad Riobamba |
| <b>TELÉFONO:</b>            | 0987002497 – 032961964                             |
| <b>REPRESENTANTE LEGAL:</b> | Abg. German Arias                                  |

| <b>EQUIPO DE TRABAJO</b>                 |                |
|--|----------------|
| <b>NOMBRE</b>                            | <b>CARGO</b>   |
| Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria | Jefe de Equipo |
| Carlos Volter Buenaño Pesántez           | Supervisor     |
| Vásconez, R. 2022.                       | Auditor Junior |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 28/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Programa de auditoría Fase II: Ejecución<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | PA<br>1/1 |
|--|--|-----------|

**Objetivo:** Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética mediante la utilización de indicadores de gestión que permitan la determinación de hallazgos significativos para el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

| No | Procedimiento  | Referencia  | Elaborado por:  | Fecha:            |
|----|--|-------------|-----------------|-------------------|
| 1  | Realice la matriz de factores internos y externos FODA | <b>FODA</b> | <b>R.L.V. P</b> | <b>28/01/2022</b> |
| 2  | Elabore la matriz de correlación FO                    | <b>MCFO</b> | <b>R.L.V. P</b> | <b>31/01/2022</b> |
| 3  | Realice la matriz de correlación DA                    | <b>MCDA</b> | <b>R.L.V. P</b> | <b>31/01/2022</b> |
| 4  | Realice la matriz de prioridades                       | <b>MAP</b>  | <b>R.L.V. P</b> | <b>31/01/2022</b> |
| 5  | Elabore el perfil estratégico interno.                 | <b>PEI</b>  | <b>R.L.V. P</b> | <b>31/01/2022</b> |
| 6  | Elabore el perfil estratégico externo.                 | <b>PEE</b>  | <b>R.L.V. P</b> | <b>31/01/2022</b> |
| 7  | Elabore la hoja de procesos                            | <b>HP</b>   | <b>R.L.V. P</b> | <b>01/02/2022</b> |
| 8  | Diseñe los flujogramas de procesos                     | <b>FPR</b>  | <b>R.L.V. P</b> | <b>01/02/2022</b> |
| 9  | Formule los indicadores de gestión                     | <b>IG</b>   | <b>R.L.V. P</b> | <b>02/02/2022</b> |
| 10 | Elabore la Hoja de hallazgos                           | <b>HH</b>   | <b>R.L.V. P</b> | <b>02/02/2022</b> |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>28/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz FODA<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>FODA</b><br><b>1/1</b> |
|--|---|---------------------------|

**Tabla 25-3:** Matriz FODA

| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b>  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios frecuentes a diferentes destinos dentro de la provincia.</li> <li>- Las unidades son modernas y se encuentran idóneas para el transporte de pasajeros.</li> <li>- Los choferes de las unidades tienen la suficiente experiencia para conducir los vehículos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de publicidad de la cooperativa a la sociedad.</li> <li>- No existe una misión y visión definidas.</li> <li>- No existe un organigrama estructural definido.</li> <li>- La cooperativa carece de un manual de funciones.</li> <li>- No se ha establecido un código de ética dentro de la cooperativa.</li> <li>- No existe planificación para capacitaciones de los socios de la cooperativa.</li> <li>- El ambiente laboral no es el adecuado.</li> </ul> |
| <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>AMENAZAS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento poblacional.</li> <li>- Creación de nuevas rutas y frecuencias a nivel nacional.</li> <li>- Carreteras en buen estado para viajar.</li> <li>- Atraer y mantener nuevos clientes.</li> <li>- Obtener convenios para publicitar la cooperativa.</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accidentes viales provocados por otros vehículos.</li> <li>- Alza de precios de los combustibles y repuestos.</li> <li>- Incremento en horarios y frecuencias de otras cooperativas de transporte.</li> </ul>  |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>28/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de correlación FO<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MCFO</b><br><b>1/1</b> |
|--|---------------------------|

**Tabla 26-3:** Matriz de correlación FO

|                          |  | F1  | F2   | F3   | TOTAL |
|--------------------------|--|---|--|--|-------|
|                          |  | Horarios frecuentes a diferentes destinos dentro de la provincia. | Las unidades son modernas y se encuentran idóneas para el transporte de pasajeros. | Los choferes de las unidades tienen la suficiente experiencia para conducir los vehículos. |       |
| O1                       | Crecimiento poblacional.                                 | 5   | 3  | 1  | 9     |
| O2                       | Creación de nuevas rutas y frecuencias a nivel nacional. | 1   | 5  | 5  | 11    |
| O3                       | Carreteras en buen estado para viajar.                   | 5   | 5  | 5  | 15    |
| O4                       | Atraer y mantener nuevos clientes.                       | 3   | 5  | 5  | 13    |
| O5                       | Obtener convenios para publicitar la cooperativa.        | 1   | 1  | 1  | 3     |
| <b>TOTAL</b><br>$\Sigma$ |  | 15  | 19   | 17   | 51    |

Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad: 5  
 Si la fortaleza tiene mediana relación con la oportunidad: 3  
 Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad: 1

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 31/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de correlación DA<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MCDA</b><br><b>1/1</b> |
|--|--|---------------------------|

**Tabla 27-3:** Matriz de correlación DA

| D/A      |  | A1  | A2   | A3  | TOTAL |
|----------|--|---|--|---|-------|
|          |  | Accidentes viales provocados por otros vehículos. | Alza de precios de los combustibles y repuestos. | Incremento en horarios y frecuencias de otras cooperativas de transporte. |       |
| D1       | Falta de publicidad de la cooperativa a la sociedad.                         | 1   | 3  | 5   | 9     |
| D2       | No existe una misión y visión definidas.                                     | 1   | 1  | 1   | 3     |
| D3       | No existe un organigrama estructural definido.                               | 1   | 1  | 1   | 3     |
| D4       | La cooperativa carece de un manual de funciones.                             | 1   | 1  | 1   | 3     |
| D5       | No se ha establecido un código de ética dentro de la cooperativa.            | 1   | 1  | 1   | 3     |
| D6       | No existe planificación para capacitaciones de los socios de la cooperativa. | 3   | 3  | 1   | 7     |
| D7       | El ambiente laboral no es el adecuado.                                       | 1   | 1  | 1   | 3     |
| TOTAL    |  | 9   | 11   | 11  | 31    |
| $\Sigma$ |  |   |  |   |       |

Si la debilidad tiene relación con la amenaza:

5

Si la debilidad tiene mediana relación con la amenaza: 3

Si la debilidad no tiene relación con la amenaza: 1

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 31/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Matriz de prioridades<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>MAP</b><br><br><b>1/1</b> |
|--|---|------------------------------|

**Tabla 28-3:** Matriz de prioridades variables externas

| <b>VARIABLES EXTERNAS</b> |   |
|---------------------------|---|
| <b>CÓDIGO</b>             | <b>OPORTUNIDADES</b>  |
| O3                        | Carreteras en buen estado para viajar.                                    |
| O4                        | Atraer y mantener nuevos clientes.  |
| O2                        | Creación de nuevas rutas y frecuencias a nivel nacional.                  |
| O1                        | Crecimiento poblacional.  |
| O5                        | Obtener convenios para publicitar la cooperativa.                         |
| <b>CÓDIGO</b>             | <b>AMENAZAS</b>   |
| A2                        | Alza de precios de los combustibles y repuestos.                          |
| A3                        | Incremento en horarios y frecuencias de otras cooperativas de transporte. |
| A1                        | Accidentes viales provocados por otros vehículos.                         |

**Tabla 29-3:** Matriz de prioridades variables internas

| <b>VARIABLES INTERNAS</b> |  |
|---------------------------|--|
| <b>CÓDIGO</b>             | <b>FORTALEZAS</b>  |
| F2                        | Las unidades son modernas y se encuentran idóneas para el transporte de pasajeros.         |
| F3                        | Los choferes de las unidades tienen la suficiente experiencia para conducir los vehículos. |
| F1                        | Horarios frecuentes a diferentes destinos dentro de la provincia.                          |
| <b>CÓDIGO</b>             | <b>DEBILIDADES</b>   |
| D1                        | Falta de publicidad de la cooperativa a la sociedad.                                       |
| D6                        | No existe planificación para capacitaciones de los socios de la cooperativa.               |
| D2                        | No existe una misión y visión definidas.   |
| D3                        | No existe un organigrama estructural definido.   |
| D4                        | La cooperativa carece de un manual de funciones.   |
| D5                        | No se ha establecido un código de ética dentro de la cooperativa.                          |
| D7                        | El ambiente laboral no es el adecuado.   |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V. P</b>        | Fecha: <b>31/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Perfil estratégico interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>PEI</b><br><br><b>1/2</b> |
|--|--|------------------------------|

| ASPECTOS INTERNOS |  | DEBILIDAD      |           |            | FORTALEZA |                |
|-------------------|--|----------------|-----------|------------|-----------|----------------|
|                   |  | Gran Debilidad | Debilidad | Equilibrio | Fortaleza | Gran Fortaleza |
| <b>D1</b>         | Falta de publicidad de la cooperativa a la sociedad.                                       | ●              |           |            |           |                |
| <b>D6</b>         | No existe planificación para capacitaciones de los socios de la cooperativa.               | ●              |           |            |           |                |
| <b>D2</b>         | No existe una misión y visión definidas.   | ●              |           |            |           |                |
| <b>D3</b>         | No existe un organigrama estructural definido.   | ●              |           |            |           |                |
| <b>D4</b>         | La cooperativa carece de un manual de funciones.   |                | ●         |            |           |                |
| <b>D5</b>         | No se ha establecido un código de ética dentro de la cooperativa.                          |                | ●         |            |           |                |
| <b>D7</b>         | El ambiente laboral no es el adecuado.   |                | ●         |            |           |                |
| <b>F2</b>         | Las unidades son modernas y se encuentran idóneas para el transporte de pasajeros.         |                |           |            |           | ●              |
| <b>F3</b>         | Los choferes de las unidades tienen la suficiente experiencia para conducir los vehículos. |                |           |            | ●         |                |
| <b>F1</b>         | Horarios frecuentes a diferentes destinos dentro de la provincia.                          |                |           |            | ●         |                |
|                   | <b>TOTAL</b>   | 4              | 3         | 0          | 2         | 1              |
|                   | <b>Σ</b>   |                |           |            |           |                |
|                   | <b>PORCENTAJE</b>  | 40%            | 30%       | 0          | 20%       | 10%            |

Tabla 30-3. Perfil estratégico interno

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V. P</b>        | Fecha: <b>31/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Perfil estratégico interno<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>PEI</b><br><br><b>2/2</b> |
|--|--|------------------------------|

**Análisis:**

Luego de haber realizado el diagnóstico situacional interno a la cooperativa de Transportes Colta se ha encontrado que la institución cuenta con el 30% de debilidad y el 40% de gran debilidad mismos que son resultados de la inexistencia de una misión y visión que guíen el actuar de la cooperativa, igualmente no cuenta con un organigrama definido, por otro lado carece de un código de ética y manual de funciones, además no existen capacitaciones frecuentes dirigidas a los señores socios, y por último no existe un ambiente armónico de trabajo estas debilidades dificultan e impiden lograr la eficiencia y eficacia en las actividades diarias de la cooperativa.

En cuanto a las fortalezas la institución cuenta con choferes que tienen vasta experiencia para conducir las unidades que conforman la flota vehicular, de igual manera los horarios y frecuencia son constantes para viajar dentro de la provincia, estas fortalezas representan el 20% dentro de la cooperativa y cuenta con un 10% de fortalezas de alto impacto ya que cuenta con unidades modernas al servicio de la comunidad.

Además, la empresa muestra en su perfil estratégico que tiene más debilidades que fortalezas, el cual pone en alerta a sus directivos para que puedan tomar las decisiones y acciones correctivas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V. P</b>        | Fecha: <b>31/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                          |
|--|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Perfil estratégico externo<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>PEE</b><br><b>1/2</b> |
|--|--|--------------------------|

**Tabla 31-3:** Perfil estratégico externo

| ASPECTOS EXTERNOS |   | AMENAZA      |         |            | OPORTUNIDADES |                  |
|-------------------|---|--------------|---------|------------|---------------|------------------|
|                   |   | Gran Amenaza | Amenaza | Equilibrio | Oportunidades | Gran Oportunidad |
| A2                | Alza de precios de los pasajes.   | ●            |         |            |               |                  |
| A3                | Incremento en horarios y frecuencias de otras cooperativas de transporte. | ●            |         |            |               |                  |
| A1                | Accidentes viales provocados por otros vehículos.                         | ●            |         |            |               |                  |
| O3                | Carreteras en buen estado para viajar.                                    |              |         |            |               | ●                |
| O4                | Atraer y mantener nuevos clientes.  |              |         |            |               | ●                |
| O2                | Creación de nuevas rutas y frecuencias a nivel nacional.                  |              |         |            | ●             |                  |
| O1                | Crecimiento poblacional.  |              |         |            | ●             |                  |
| O5                | Obtener convenios para publicitar la cooperativa.                         |              |         |            | ●             |                  |
| <b>TOTAL</b>      |   | 3            | 0       | 0          | 3             | 2                |
| <b>Σ</b>          |   |              |         |            |               |                  |
| <b>PORCENTAJE</b> |   | 37,5%        | 0       | 0          | 37,5%         | 25%              |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V. P        | Fecha: 31/01/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |                          |
|--|--|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Perfil estratégico externo<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>PEE</b><br><b>2/2</b> |
|--|--|--------------------------|

**Análisis:**

Al analizar el entorno externo de la cooperativa de Transportes Colta se obtiene que cuenta con un 37,5% de grandes amenazas debido a que el alza de precios en los pasajes, el incremento en turnos de otras cooperativas y los accidentes viales provocados por otros vehículos son factores que no se encuentran dentro del alcance de control de la cooperativa misma, por el otro lado tenemos grandes oportunidades tales como las vías en buen estado para viajar y la captación de nuevos clientes, las mismas que representan un 25%, mientras que las oportunidades representan un 37,5%, lo cual resulta favorable para la institución ya que se pueden aprovechar estas oportunidades para contrarrestar las amenazas.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V. P</b>        | Fecha: <b>31/01/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HP</b><br><b>1/9</b> |
|--|--|-------------------------|

**Tabla 32-3:** Hoja de procesos principales de la cooperativa.

| NOMBRE  | CARGO                                | Funciones Principales  |
|---|--------------------------------------|--|
| Arias Silva Luis<br>Germán                          | Gerente                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar al Contador, los comprobantes de Ingresos, Egresos y Transferencias, debidamente legalizados y con el respaldo.</li> </ul> |
|   |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado el registro de certificados de aportación, firmados conjuntamente con el presidente</li> </ul>                     |
|   |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suscribir las papeletas de retiro o cheques conjuntamente con el presidente.</li> </ul>   |
| Guanoluisa Arteaga<br>Nelly Jannet                  | Secretaria                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pasar a los libros respectivos las actas, de Asamblea General y Consejo de Administración.</li> </ul>                                   |
|   |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar copias de las actas y otros documentos de importancia para la Cooperativa, con la autorización respectiva.</li> </ul>      |
| Saltos Santillán Ángel<br>Diego                     | Presidente del Consejo de Vigilancia | <ul style="list-style-type: none"> <li>Convocar a sesiones del Consejo de Vigilancia y presidir las mismas.</li> </ul>   |
|   |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Firmar la liquidación de haberes de los socios que dejen de pertenecer a la Cooperativa por cualquier causa.</li> </ul>                 |
| Llugin Yolanda<br>Quinancela Fanny<br>Miranda Flora | Oficinistas                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Venta de boletos de viaje y/o encomiendas</li> </ul>  |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 01/02/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HP</b><br><br><b>2/9</b> |
|--|--|-----------------------------|

**Tabla 33-3:** Principales procesos de la cooperativa

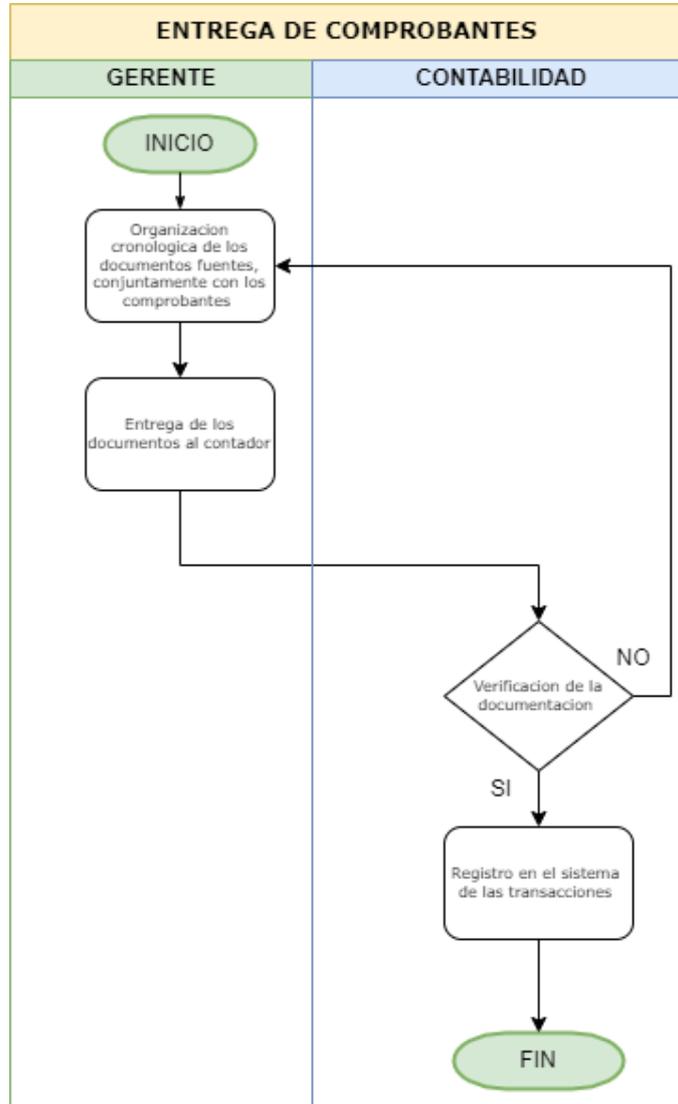
| <b>PROCESO:</b> Proporcionar al Contador, los comprobantes de Ingresos, Egresos y Transferencias, debidamente legalizados y con el respaldo. |   |             |
|--|---|-------------|
| ITEM   | DETALLE   | RESPONSABLE |
| 1  | Organización cronológica de los documentos fuentes, conjuntamente con los comprobantes. | Gerente     |
| 2  | Entrega de los documentos al contador   | Gerente     |
| 3  | Verificación de los documentos  | Contador    |
| 4  | Registro en el sistema de las transacciones   | Contador    |

**Fuente:** Tabla de los principales procesos de la cooperativa.

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Flujograma de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>FP</b><br><b>1/8</b> |
|--|--|-------------------------|



**Ilustración 22-3:** Flujograma entrega de comprobantes

**Fuente:** Proceso entrega de comprobantes

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

**Tabla 34-3:** Hoja de procesos

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HP</b><br><b>3/9</b> |
|--|--|-------------------------|

**Fuente:** Tabla de los principales procesos de la cooperativa.

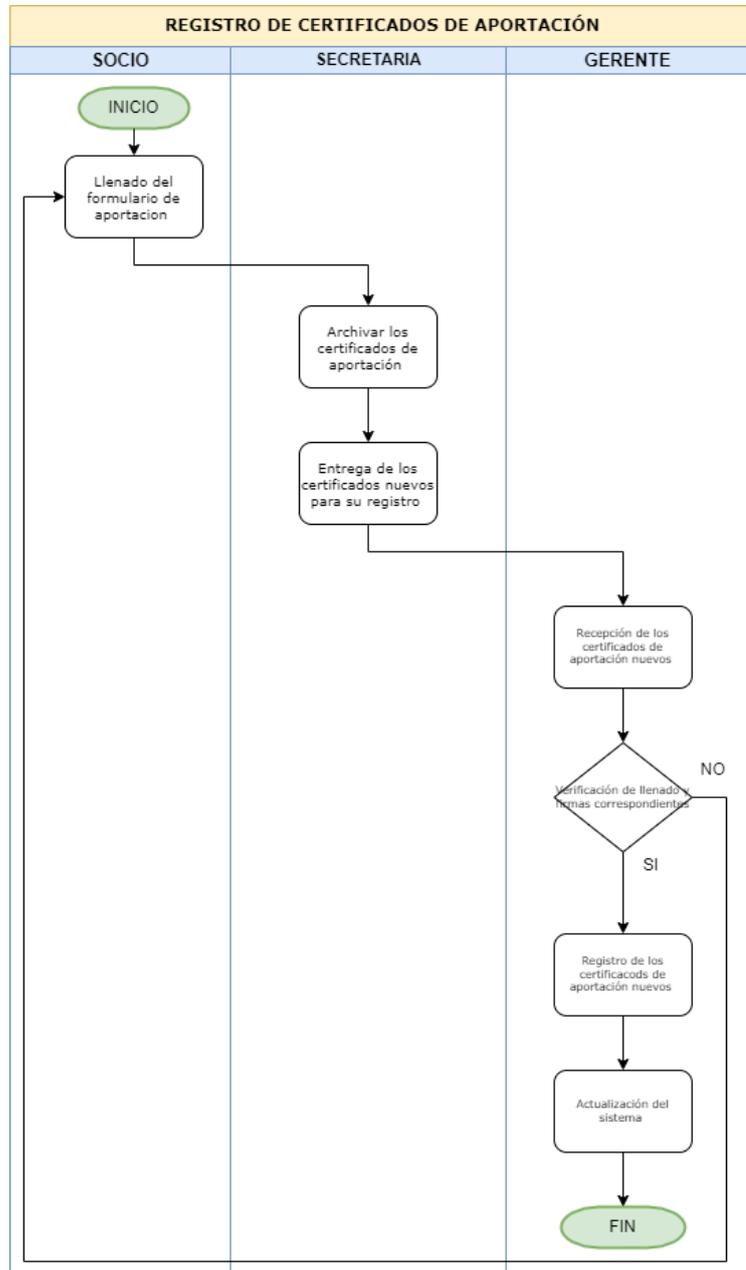
| <b>PROCESO:</b> Mantener actualizado el registro de certificados de aportación, firmados conjuntamente con el presidente |  |             |
|--|--|-------------|
| ITEM   | DETALLE  | RESPONSABLE |
| 1  | Llenado del formulario de aportación               | Socio       |
| 2  | Archivar los certificados de aportación            | Secretaria  |
| 3  | Entrega de los certificados de aportación nuevos   | Secretaria  |
| 4  | Recepción de los certificados de aportación nuevos | Gerente     |
| 5  | Verificación de llenado y firmas correspondientes  | Gerente     |
| 6  | Registro de los certificados de aportación nuevos  | Gerente     |
| 7  | Actualización del sistema                          | Gerente     |

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b> | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
|-------------------------------|--------------------------|

|                                |        |
|--------------------------------|--------|
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha: |
|--------------------------------|--------|

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Flujograma de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>FP</b><br><br><b>2/8</b> |
|--|-----------------------------|



**Ilustración 23-3:** Flujograma registro de certificados de aportación

**Fuente:** Proceso registro de certificados de aportación

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HP</b><br><br><b>4/9</b> |
|--|--|-----------------------------|

**Tabla 35-3:** Procesos de la cooperativa

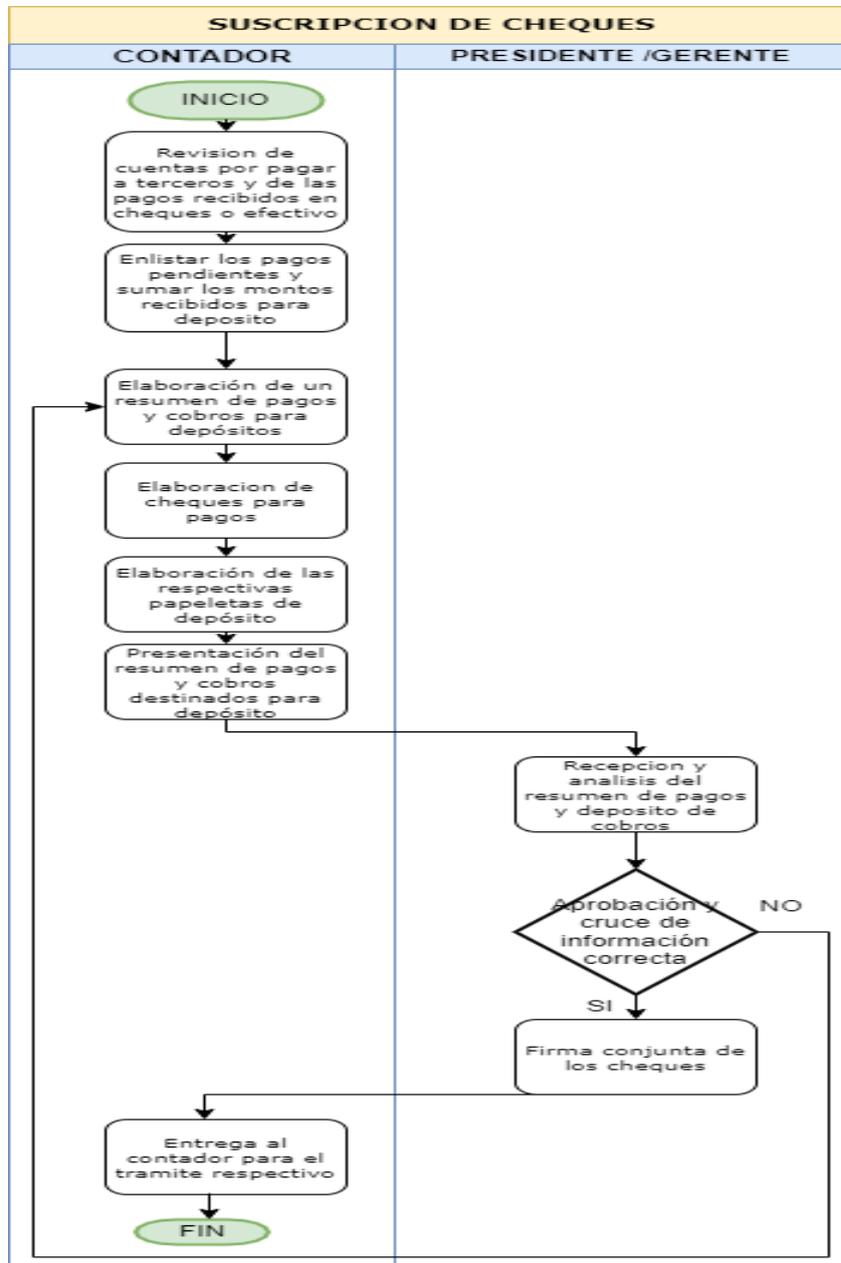
| <b>PROCESO:</b> Suscribir las papeletas de retiro o cheques conjuntamente con el presidente |   |                     |
|---|---|---------------------|
| <b>ITEM</b>   | <b>DETALLE</b>  | <b>RESPONSABLE</b>  |
| 1   | Revisión de cuentas por pagar a terceros y de los pagos recibidos en cheques o efectivo | Contador            |
| 2   | Enlistar los pagos pendientes y sumar los montos recibidos para depósito                | Contador            |
| 3   | Elaboración de un resumen de pagos y cobros para depósitos                              | Contador            |
| 4   | Elaboración de cheques para pagos   | Contador            |
| 5   | Elaboración de las respectivas papeletas de depósito                                    | Contador            |
| 6   | Presentación del resumen de pagos y cobros destinados para depósito                     | Contador            |
| 7   | Recepción y análisis del resumen de pagos y depósito de cobros                          | Gerente/ presidente |
| 8   | Aprobación y cruce de información correcta  | Gerente/ presidente |
| 9   | Firma conjunta de los cheques   | Gerente/ presidente |
| 10  | Trámite respectivo  | Contador            |

**Fuente:** Tabla de los principales procesos de la cooperativa.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <p><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>Flujograma de procesos</p> <p>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020</p> | <p><b>FP</b></p> <p><b>3/8</b></p> |
|---|------------------------------------|



**Ilustración 24-3:** Flujograma suscripción de cheques

Fuente: Proceso suscripción de cheques

Elaborado por: Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HP</b><br><br><b>5/9</b> |
|--|-----------------------------|

**Tabla 36-3:** Principales procesos de la cooperativa

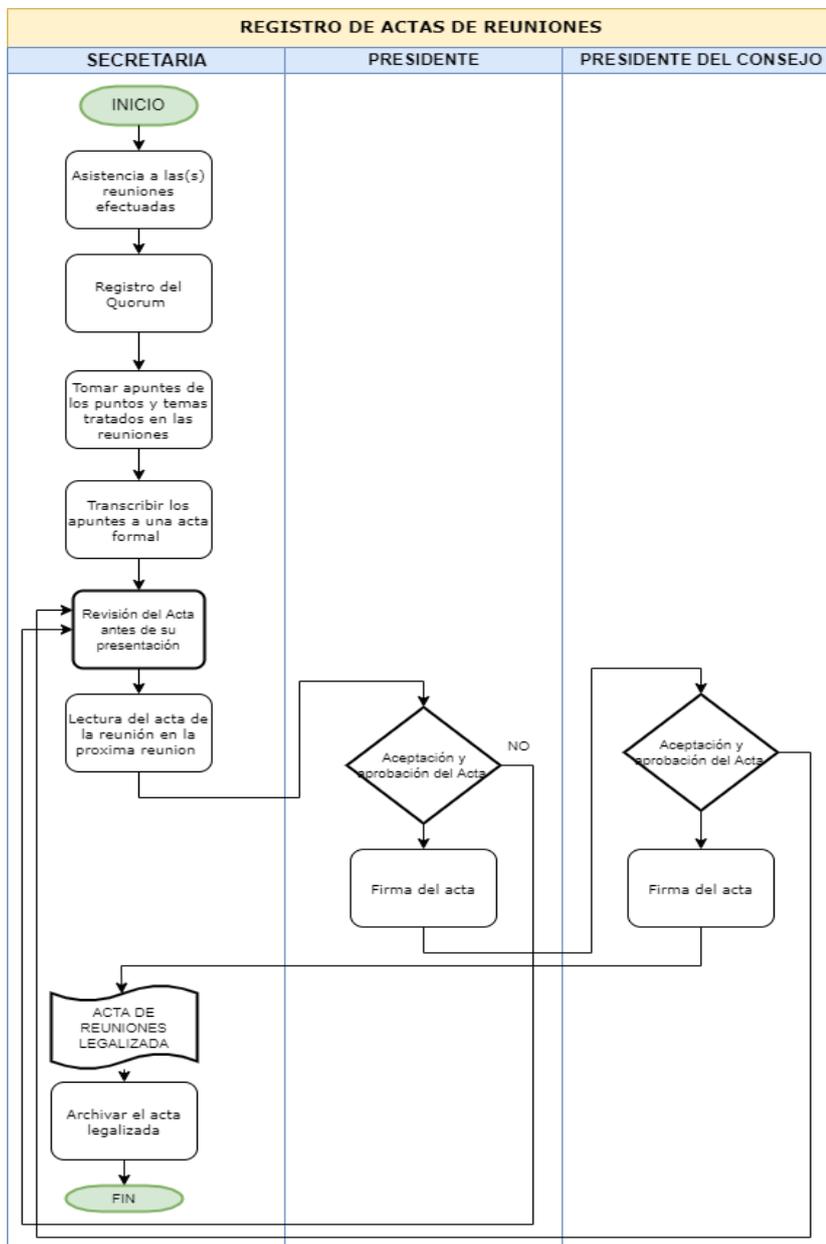
| <b>PROCESO:</b> Pasar a los libros respectivos las actas, de Asamblea General y Consejo de Administración |   |                        |
|---|---|------------------------|
| ITEM  | DETALLE   | RESPONSABLE            |
| 1   | Asistencia a las(s) reuniones efectuadas                      | Secretaria             |
| 2   | Registro del Quorum   | Secretaria             |
| 3   | Tomar apuntes de los puntos y temas tratados en las reuniones | Secretaria             |
| 4   | Transcribir los apuntes de un acta formal                     | Secretaria             |
| 5   | Revisión del acta antes de su presentación                    | Secretaria             |
| 6   | Lectura del acta de la reunión en la próxima reunión          | Secretaria             |
| 7   | Aceptación y aprobación del acta                              | Presidente             |
| 8   | Firma del acta  | Presiente              |
| 9   | Aceptación y aprobación del acta                              | Presidente del consejo |
| 10  | Firma del acta  | Presidente del consejo |
| 11  | Archivar el acta legalizada                                   | Presidente del consejo |

**Fuente:** Tabla de los principales procesos de la cooperativa.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Flujograma de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>FP</b><br><b>4/8</b> |
|--|-------------------------|



**Ilustración 25-3:** Flujograma Registro de actas de reuniones

**Fuente:** Proceso registro de actas de reuniones

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HP</b><br><br><b>6/9</b> |
|--|--|-----------------------------|

**Tabla 37-3:** Principales procesos de la cooperativa

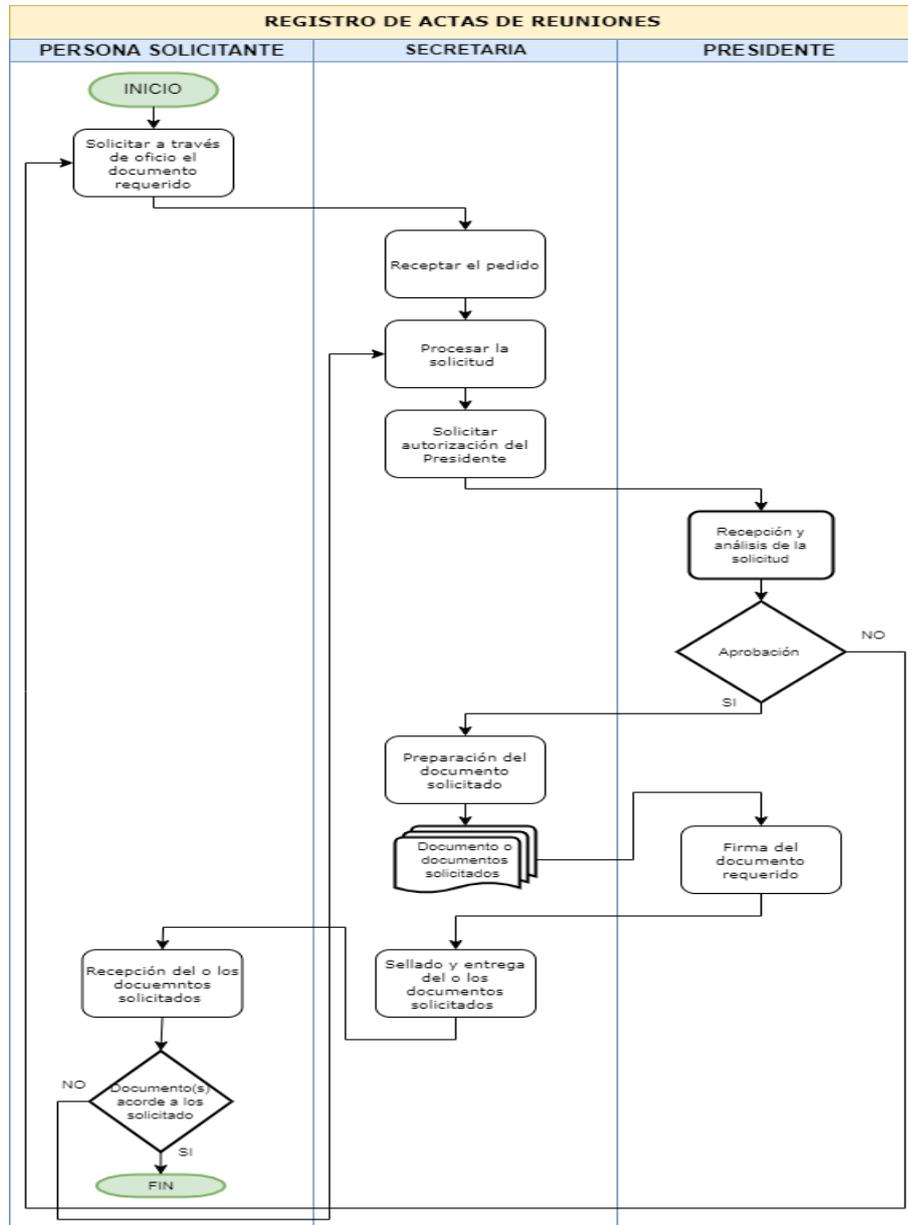
| <b>PROCESO:</b> Proporcionar copias de las actas y otros documentos de importancia para la Cooperativa, con la autorización respectiva |   |                     |
|--|---|---------------------|
| ITEM   | DETALLE   | RESPONSABLE         |
| 1  | Solicitar a través de oficio el documento requerido                         | Persona solicitante |
| 2  | Receptar el pedido  | Secretaria          |
| 3  | Procesar la solicitud   | Secretaria          |
| 4  | Solicitar autorización del presidente                                       | Secretaria          |
| 5  | Recepción y análisis de la solicitud  | Presidente          |
| 6  | Aprobación del trámite  | Presidente          |
| 7  | Preparación del documento solicitado  | Secretaria          |
| 8  | Firma de documento requerido  | Presidente          |
| 9  | Sellado y entrega del o los documentos solicitados                          | Secretaria          |
| 10   | Recepción del o los documentos solicitados                                  | Persona solicitante |
| 11   | Verificación de que los documento(s) se encuentran acorde a los solicitados | Persona solicitante |

**Fuente:** Tabla de los principales procesos de la cooperativa.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Flujograma de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>FP</b><br><br><b>5/8</b> |
|--|-----------------------------|



**Ilustración 26-3:** Flujograma registro de actas de reuniones

**Fuente:** Proceso registro de actas de reuniones

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HP</b><br><b>7/9</b> |
|--|--|-------------------------|

**Tabla 38-3:** Proceso principales procesos de la cooperativa

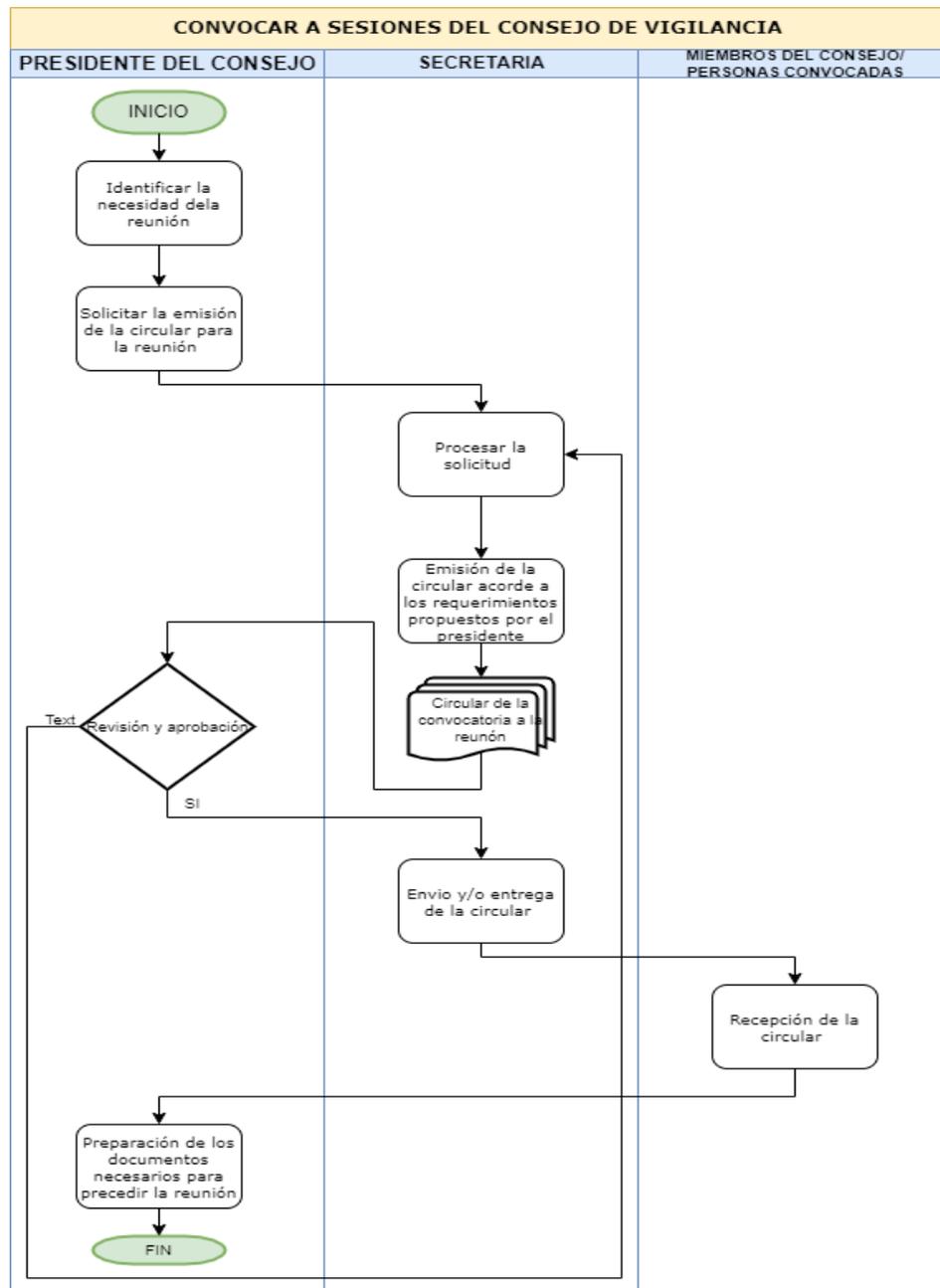
| <b>PROCESO:</b> Convocar a sesiones del Consejo de Vigilancia y presidir las mismas |   |  |
|---|---|--|
| <b>ITEM</b>   | <b>DETALLE</b>  | <b>RESPONSABLE</b>                                 |
| 1   | Identificar la necesidad de la reunión  | Presidente del Consejo                             |
| 2   | Solicitar la emisión de la circular para la reunión                             | Presidente del Consejo                             |
| 3   | Procesar la solicitud   | Secretaria   |
| 4   | Emisión de la circular acorde a los requerimientos propuestos por el presidente | Secretaria   |
| 5   | Revisión y aprobación de la circular  | Presidente del Consejo                             |
| 6   | Envío y/ o entrega de la circular   | Secretaria   |
| 7   | Recepción de la circular  | Miembros del consejo<br>y/o personas<br>convocadas |
| 8   | Preparación de los documentos necesarios para proceder la reunión               | Presidente del Consejo                             |

**Fuente:** Tabla de los principales procesos de la cooperativa.

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Flujograma de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>FP</b><br><br><b>6/8</b> |
|--|-----------------------------|



**Ilustración 27-3:** Flujograma convocatoria sesiones del concejo de vigilancia

**Fuente:** Proceso convocatoria sesiones del concejo de vigilancia

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HP</b><br><b>8/9</b> |
|--|--|-------------------------|

**Tabla 39-3:** Procesos firma de liquidación de haberes de los socios que dejen de pertenecer a la Cooperativa por cualquier causa.

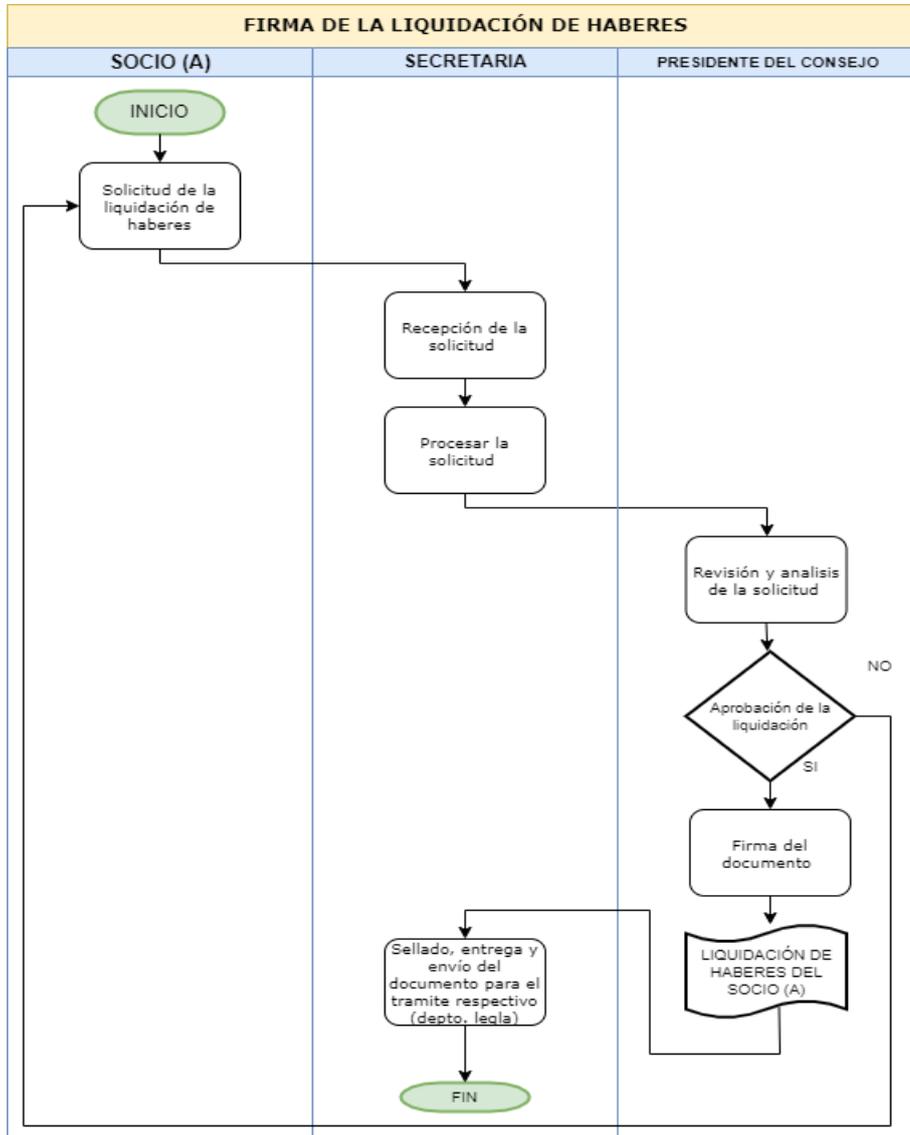
| <b>PROCESO:</b> Firmar la Liquidación de haberes de los socios que dejen de pertenecer a la Cooperativa por cualquier causa. |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
| ITEM   | DETALLE  | RESPONSABLE                          |
| 1  | Solicitud de liquidación de haberes                                | Socios                               |
| 2  | Recepción de la solicitud  | Secretaria                           |
| 3  | Procesar la solicitud  | Secretaria                           |
| 4  | Revisión y análisis de la solicitud                                | Presidente del consejo de vigilancia |
| 5  | Aprobación de la liquidación                                       | Presidente del consejo de vigilancia |
| 6  | Firma del documento  | Presidente del consejo de vigilancia |
| 7  | Liquidación de haberes del socio                                   | Presidente del consejo de vigilancia |
| 8  | Sellado, entrega y envío del documento para el trámite respectivo. | Secretaria                           |

**Fuente:** Tabla de los principales procesos de la cooperativa.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Flujograma de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>FP</b><br><b>7/8</b> |
|--|-------------------------|



**Ilustración 28-3:** Flujograma firma de la liquidación de haberes

**Fuente:** Proceso firma de la liquidación de haberes.

**Elaborado por:** Vásconez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HP</b><br><b>9/9</b> |
|--|--|-------------------------|

**Tabla 40-3:** Proceso venta de boletos de viaje y/o encomiendas

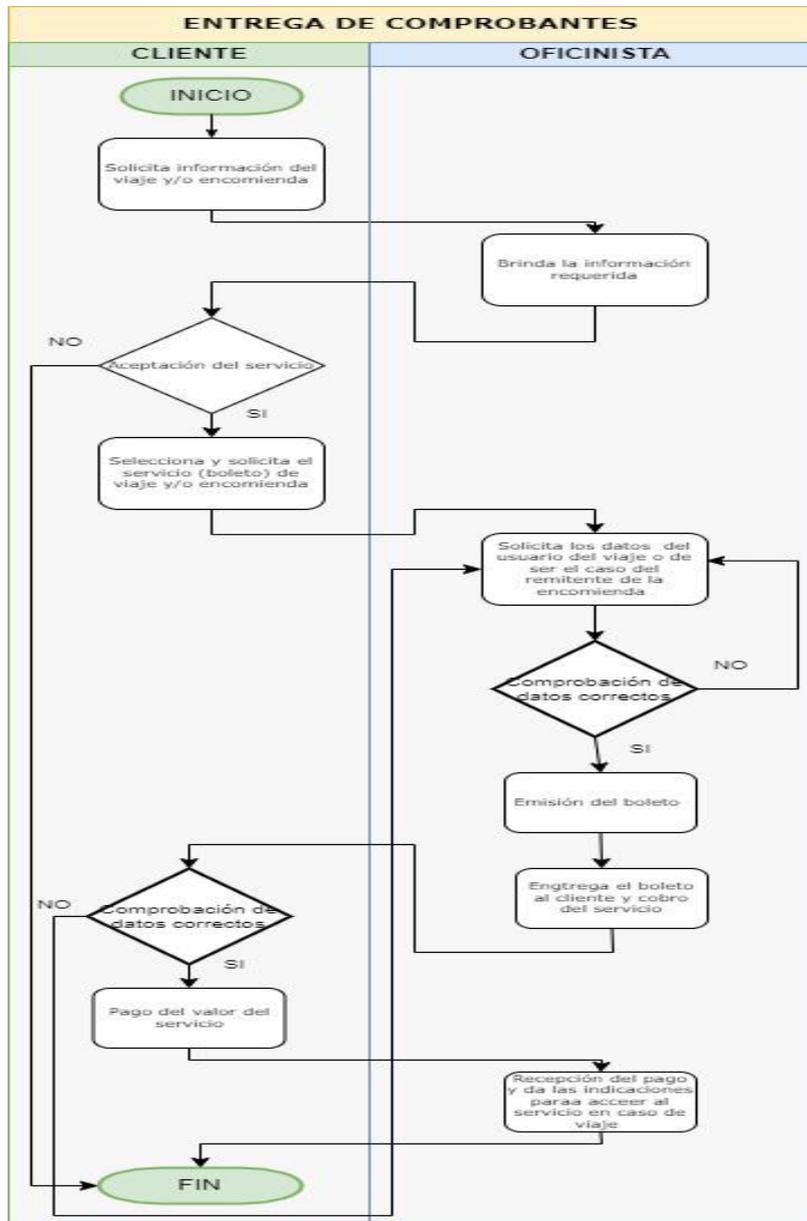
| <b>PROCESO:</b> Venta de boletos de viaje y/o encomiendas |  |                    |
|---|--|--------------------|
| <b>ITEM</b>   | <b>DETALLE</b>   | <b>RESPONSABLE</b> |
| 1   | Solicita información del viaje y/o encomienda  | Cliente            |
| 2   | Brinda la información requerida  | Oficinista         |
| 3   | Aceptación del servicio  | Cliente            |
| 4   | Selecciona y solicita el servicio (boleto) de viaje y/o encomienda                       | Cliente            |
| 5   | Solicita los datos del usuario del viaje o de ser el caso del remitente de la encomienda | Oficinista         |
| 6   | Comprobación de los datos  | Cliente            |
| 7   | Emisión del boleto   | Oficinista         |
| 8   | Entrega el boleto al cliente y cobro del servicio  | Oficinista         |
| 9   | Comprobación de datos correctos  | Cliente            |
| 10  | Pago del valor del servicio  | Cliente            |
| 11  | Recepción del pago y de las indicaciones para acceder al servicio en caso de viaje       | Oficinista         |

**Fuente:** Tabla de los principales procesos de la cooperativa.

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Flujograma de procesos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>FPR</b><br><br><b>8/8</b> |
|--|------------------------------|



**Ilustración 29-3:** Flujograma venta de boletos de viaje y/o encomiendas

**Fuente:** Proceso venta de boletos de viaje y/o encomiendas

**Elaborado por:** Vásquez, R. 2022.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>01/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de indicadores<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HI</b><br><b>1/5</b> |
|--|---|-------------------------|

|                                      |          |  |   |  |       |                                      |   |
|--------------------------------------|----------|--|---|--|-------|--------------------------------------|---|
| Cumplimiento de la gestión según POA | Eficacia | Medir la gestión efectuada por los administrativos en relación al plan operativo anual de la Cooperativa | Ejecutar el cien por ciento de las metas establecida en el POA. | $\frac{\text{Metas ejecutadas}}{\text{Total metas establecidas POA}} * 100$ $\frac{7}{13} * 100 = 53,85\%$ | Anual | Conejo de Administración/<br>Gerente | En la ejecución de la gestión efectuada por los directivos de la cooperativa se determina que solo se alcanzó el 53,85% de eficacia en el cumplimiento de las metas, convirtiéndose en un punto importante a observar y tomar las respectivas correcciones. |
|--------------------------------------|----------|--|---|--|-------|--------------------------------------|---|

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 02/02/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de indicadores<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HI</b><br><b>2/5</b> |
|--|---|-------------------------|

|                 |          |  |   |   |       |                           |  |
|-----------------|----------|--|---|---|-------|---------------------------|--|
| Personal idóneo | Eficacia | Conocer el número de personal que ocupan su cargo acorde a su perfil profesional | Contar con el personal idóneo para cada puesto de trabajo | $\frac{\text{Total personal con cargos acorde al perfil profesional}}{\text{Total personal}} * 100$ $\frac{5}{9} * 100 = 55,56\%$ | Anual | Consejo de Administración | Al aplicar el indicador se obtuvo que, del total del personal de la institución, más de la mitad se encuentran desempeñando cargos acordes a sus habilidades y competencias. |
|-----------------|----------|--|---|---|-------|---------------------------|--|

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>02/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de indicadores<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HI</b><br><b>3/5</b> |
|--|---|-------------------------|

|                         |            |  |  |  |       |                                      |   |
|-------------------------|------------|--|--|--|-------|--------------------------------------|---|
| Actividades Recreativas | Eficiencia | Determinar la eficiencia en el uso de los recursos designados para actividades recreativas | Cumplir con los presupuestos y tiempos asignados para actividades como: deportes, aniversario de la cooperativa, festividades navideñas, participación fiestas del cantón. | $\frac{\text{Presupuesto ejecutado en actividades recreativas}}{\text{Total presupuesto actividades recreativas}} * 100$ $\frac{\$ 8.000,00}{\$ 8.859,00} * 100 = 90,30\%$ | Anual | Consejo de administración / Gerencia | Del total del presupuesto asignado para actividades recreativas se utilizó el 90,30% , determinando un grado de eficiencia alto, ya que se logró optimizar una parte. |
|-------------------------|------------|--|--|--|-------|--------------------------------------|---|

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>02/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de indicadores<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HI</b><br><b>4/5</b> |
|--|---|-------------------------|

|                                    |          |  |  |   |       |         |  |
|------------------------------------|----------|--|--|---|-------|---------|--|
| Ingresos por aportaciones "Socios" | Eficacia | Establecer estrategias de cobro de las aportaciones de los socios. | Recaudar la totalidad de las aportaciones, dentro del plazo establecido. | $\frac{\text{Total aportaciones recaudadas}}{\text{Total aportaciones presupuestadas}} * 100$ $\frac{28.800,00}{34.560,00} * 100 = 83,33\%$ | Anual | Gerente | Del total de recaudación presupuestado en aportaciones se ha logrado cumplir en un 83,33% en el año. |
|------------------------------------|----------|--|--|---|-------|---------|--|

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>02/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de indicadores<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HI</b><br><b>5/5</b> |
|--|---|-------------------------|

|  |          |   |   |  |       |                                     |  |
|--|----------|---|---|--|-------|-------------------------------------|--|
| Utilidad Operacional                       | Economía | Analizar los rubros de ingresos y egresos para obtener la utilidad operacional de la cooperativa. | Incrementar el margen de utilidad, con respecto a los egresos de la cooperativa.          | $\left( \frac{\text{Ingreso operacional}}{\text{Gasto operacional}} - 1 \right) * 100$ $\left( \frac{125.159,67}{122.985,03} - 1 \right) * 100 = 1,77\%$ | Anual | Contador/<br>Consejo de vigilancia. | En el período la cooperativa obtuvo una utilidad operacional de 1,77% lo cual no es un porcentaje significativo y se puede decir que sus egresos fueron casi iguales a sus ingresos. |
| Gestión Financiera<br>Aportación de socios | Economía | Conocer la capacidad de ahorro en cuanto a los gastos ejecutados en el año.                       | Medir el ahorro que tiene la cooperativa en la administración de sus recursos monetarios. | $\frac{\text{Total gastos ejecutados}}{\text{Total gastos presupuestados}} * 100$ $\left( 1 - \frac{33.701,00}{34.560,00} \right) * 100 = 2,49\%$        | Anual | Contador /<br>Consejo de vigilancia | La capacidad que tiene la cooperativa en cuanto al uso de los recursos monetarios presupuestados de las aportaciones de los socios es del 2,49%.                                     |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 02/02/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de hallazgos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HH</b><br><b>1/7</b> |
|--|---|-------------------------|

| EVIDENCIA   | CONDICIÓN  | CRITERIO  | CAUSA  | EFECTO  |
|---|--|---|--|---|
| FODA 1/1  | Falta de publicidad de la cooperativa a la sociedad. | De acuerdo al Reglamento Interno de la cooperativa en su Art. 9 establece que son deberes y atribuciones de la Asamblea General:<br>“Resolver los aportes extraordinarios que sean necesarios para la buena marcha de la Cooperativa” | No se ha establecido en los puntos a tratar en las asambleas, lo que se refiere a designación de presupuesto para publicidad de la cooperativa ante la sociedad. | Desconocimiento de los usuarios, de los turnos, frecuencias y precios que cubre la cooperativa, por lo que recurren a la competencia. |
| <b>CONCLUSIÓN:</b><br>La cooperativa no se preocupa en dar a conocer sus servicios a la sociedad en general ya que no ha destinado valores para gastos en publicidad, a causa de esto los usuarios no tienen conocimiento de los horarios y precios que maneja la cooperativa para cubrir sus turnos. |  |   |  |   |
| <b>RECOMENDACIÓN:</b><br>A la Asamblea General, incluir dentro del plan operativo gastos para publicidad que permitan atraer clientes, mediante la oferta de sus servicios.   |  |   |  |   |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>02/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de hallazgos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HH</b><br><br><b>2/7</b> |
|--|---|-----------------------------|

| EVIDENCIA  | CONDICIÓN                                | CRITERIO   | CAUSA   | EFECTO  |
|--|--|--|---|---|
| FODA 1/1   | No existe una misión y visión definidas. | De acuerdo con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-02 Administración estratégica: “Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación.” | Falta de conocimiento de las funciones que debe desempeñar cada área dentro de la cooperativa y la deficiencia en la elaboración de políticas institucionales para su mejor funcionamiento. | Debido al desconocimiento de funciones, no se ha desarrollado dentro de la cooperativa una misión y visión estratégicas, que guíen el actuar de los miembros de la institución. |
| <b>CONCLUSIÓN:</b> Los directivos no tienen conocimiento de cómo realizar una misión y visión y la importancia que estas brindan dentro la cooperativa, el desarrollo de las mismas ayuda a conocer quiénes son y qué quieren llegar a ser, esto permite a la institución alcanzar las metas planteadas. |  |  |   |   |
| <b>RECOMENDACIÓN:</b> Al Consejo de Administración, tomar en cuenta la misión y visión propuestas para implementarlas y poner en conocimiento de todos los socios y empleados que conforman la cooperativa.  |  |  |   |   |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>02/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de hallazgos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HH</b><br><br><b>3/7</b> |
|--|---|-----------------------------|

| EVIDENCIA   | CONDICIÓN                                      | CRITERIO  | CAUSA  | EFECTO   |
|---|--|---|--|--|
| FODA 1/1  | No existe un organigrama estructural definido. | <p>De acuerdo al Reglamento Interno de la cooperativa en su Art. 34 Atribuciones y deberes. - El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:<br/>           “Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa”</p> <p>Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-04 Estructura organizativa:<br/>           “La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes”.</p> | Los representantes del Consejo de Administración no tienen total conocimiento de las funciones y atribuciones que deben realizar, por lo que no se ha desarrollado una planificación estratégica que contemple misión, visión y organigrama estructural, importantes para el funcionamiento de la cooperativa. | La cooperativa carece de un organigrama estructural lo que impide la visualización de líneas de mando, información y comunicación. |
| <b>CONCLUSIÓN:</b> La importancia del organigrama estructural radica en que aquí se puede visualizar las responsabilidades que adquieren cada persona dentro de la institución asimismo se puede evidenciar la manera en que se toman las decisiones y cómo fluye la información dentro de la cooperativa, la misma que no se ha preocupado por diseñar el organigrama estructural. |  |   |  |  |
| <b>RECOMENDACIÓN:</b> Al consejo de Administración, analizar y aprobar el organigrama estructural propuesto en la realización de la presente auditoría.   |  |   |  |  |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 02/02/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de hallazgos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HH</b><br><br><b>4/7</b> |
|--|---|-----------------------------|

| EVIDENCIA  | CONDICIÓN  | CRITERIO  | CAUSA   | EFECTO  |
|--|--|---|---|---|
| FODA 1/1   | La cooperativa carece de un manual de funciones. | <p>En el Art. 44 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece en su inciso 2:<br/>           “Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa”;</p> <p>Asimismo, la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-03. Políticas y prácticas del talento humano menciona:<br/>           “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> | Dentro de la cooperativa la mayoría de representantes no conocen a cabalidad de funciones, además no conocen las normas que rigen para una óptima administración de los recursos humanos. | Al no existir un manual de funciones dentro de la cooperativa, el personal y los directivos no conoce de manera cierta las funciones que debe realizar cada uno, por lo que existe duplicidad de actividades, uno de los casos más notorios es que la secretaria realiza las labores de oficinista, de la misma manera cuando existen problemas entre socios no saben quién tiene la función de ofrecer soluciones, por lo que acuden al directivo que se encuentre en ese momento. |
| <b>CONCLUSIÓN:</b> La inexistencia de un manual de funciones trae como consecuencia que se presente duplicidad en funciones, de igual forma la administración del talento humano se vuelve menos efectiva.                           |  |   |   |   |
| <b>RECOMENDACIÓN:</b> Al gerente, diseñar un manual de funciones donde se detallen de manera clara las funciones que realiza cada persona en su puesto de trabajo, con esto garantiza eficiencia en la ejecución de las actividades. |  |   |   |   |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>02/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de hallazgos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HH</b><br><br><b>5/7</b> |
|--|---|-----------------------------|

| EVIDENCIA   | CONDICIÓN  | CRITERIO   | CAUSA   | EFECTO  |
|---|--|--|---|---|
| FODA 1/1  | No existe un código de ética dentro de la entidad. | Dentro de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-01.- Integridad y valores éticos, menciona: “La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos y al combate a la corrupción”. | La máxima autoridad de la cooperativa, no desarrolla un código de ética dentro de la cooperativa que permita regir los principios y valores éticos de los que conforman la misma. | La ausencia del código de ética se ejercen principios y valores éticos básicos poco orientados a mantener un ambiente armónico dentro de la institución, además las faltas incurridas no son correctamente sancionadas. |
| <b>CONCLUSIÓN:</b><br>El código de ética es importante dentro de una institución porque rige el diario actuar de las personas que lo conforman, ya que se compone de valores y principios que ayudan a mantener y atender de manera adecuada a los usuarios tantos internos como externos, al no contar con un código de ética la cooperativa no sanciona de forma correcta las faltas cometidas tanto por el personal como por los socios. |  |  |   |   |
| <b>RECOMENDACIÓN:</b><br>Al gerente y Consejo de administración, diseñar, implementar, socializar y actualizar un código de ética tomando en cuenta las necesidades de la cooperativa y las operaciones que se realizan dentro de la misma, para que sirva de guía para implementar sanciones en caso de ocurrir actos desleales.   |  |  |   |   |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>02/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de hallazgos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HH</b><br><br><b>6/7</b> |
|--|---|-----------------------------|

| <b>EVIDENCIA</b>   | <b>CONDICIÓN</b>   | <b>CRITERIO</b>   | <b>CAUSA</b>  | <b>EFECTO</b>   |
|--|--|---|---|---|
| FODA 1/1   | No existe planificación para capacitaciones de los socios de la cooperativa. | Según el Art.34 del Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Atribuciones y deberes. - El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes: “Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos” | Desconocimiento de la normativa existente y falta de preocupación por capacitar a los socios de la cooperativa. | Se reciben quejas por parte de los señores usuarios por el trato indebido que reciben por parte de los señores socios de la cooperativa, asimismo están propensos a cometer faltas de tránsito debido al desconocimiento. |
| <b>CONCLUSIÓN:</b><br>El desconocimiento de funciones encomendadas al Consejo de Administración ha sido causa de la omisión de capacitaciones a los señores socios de la cooperativa en temas relacionados a tránsito y atención a los usuarios, las cuales deberían ser tomadas en cuenta dentro del presupuesto ya que constituyen de gran importancia para el mejoramiento de la imagen de la cooperativa ante la sociedad. |  |   |   |   |
| <b>RECOMENDACIÓN:</b><br>Al Consejo de administración, aprobar dentro su presupuesto económico valores destinados a un plan de capacitación y educación destinado a los señores socios para beneficio de los intereses de la cooperativa.  |  |   |   |   |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 02/02/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Hoja de hallazgos<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>HH</b><br><br><b>7/7</b> |
|--|---|-----------------------------|

| EVIDENCIA   | CONDICIÓN                              | CRITERIO   | CAUSA   | EFECTO   |
|---|--|--|---|--|
| FODA 1/1  | El ambiente laboral no es el adecuado. | Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-03 Políticas y prácticas de talento humano “La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.” | En la institución no existe un código de ética desarrollado que rijan el diario actuar de los miembros de la misma. | La convivencia del personal que conforman la cooperativa no es amena, ya que se incumple con valores éticos, por lo que la comunicación no es eficiente. |
| <b>CONCLUSIÓN:</b><br>Al no poseer un código de ética, las relaciones laborales no son las más adecuadas, no existe compañerismo lo cual impide que la comunicación fluya de manera adecuada en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante la colaboración de todos los integrantes de la cooperativa. |  |  |   |  |
| <b>RECOMENDACIÓN:</b><br>Al gerente, establecer puntos específicos dentro del código de ética para fomentar un ambiente ético y adecuado que permita la convivencia de todos los que trabajan dentro de la cooperativa y así lograr las metas propuestas.   |  |  |   |  |

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 02/02/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

### 3.4. Fase III: Comunicación de resultados

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>ENTIDAD:</b>             | Cooperativa de Transportes Colta                   |
| <b>TIPO DE EXAMEN:</b>      | Auditoría de Gestión                               |
| <b>ALCANCE:</b>             | Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020          |
| <b>DIRECCIÓN:</b>           | Calles Villarroel 34-31 y Bolivia, ciudad Riobamba |
| <b>TELÉFONO:</b>            | 0987002497 – 032961964                             |
| <b>REPRESENTANTE LEGAL:</b> | Abg. Germán Arias                                  |

| <b>EQUIPO DE TRABAJO</b>                 |                |
|--|----------------|
| <b>NOMBRE</b>                            | <b>CARGO</b>   |
| Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria | Jefe de Equipo |
| Carlos Volter Buenaño Pesántez           | Supervisor     |
| Vásquez, R. 2022.                        | Auditor Junior |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>03/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Programa de auditoría Fase III: Comunicación de Resultados<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | PA<br>1/1 |
|--|--|-----------|

**Objetivo:** Comunicar los resultados obtenidos en la realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, mediante la redacción de un informe final de auditoría donde contenga las falencias encontradas, las mismas que serán de base para analizarlas y tomar medidas correctivas y preventivas.

| No | Procedimiento                                | Referencia | Elaborado por:  | Fecha:            |
|----|--|------------|-----------------|-------------------|
| 1  | Redacte la convocatoria de conferencia final | <b>CCF</b> | <b>R.L.V. P</b> | <b>03/02/2022</b> |
| 2  | Elabore el informe final de auditoría        | <b>IFA</b> | <b>R.L.V. P</b> | <b>05/02/2022</b> |
| 3  | Elabore el acta de conferencia final         | <b>ACF</b> | <b>R.L.V. P</b> |                   |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>03/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Convocatoria de conferencia final<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>CCF</b><br><b>1/1</b> |
|--|---|--------------------------|

Riobamba, 03 de diciembre del 2022.

Abg. Germán Arias

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA**

Presente.

De mi consideración:

Después de expresarle un cordial saludo y éxitos en las funciones que desempeña, me permito dirigirme a usted para convocarle de la manera más comedida a la lectura del informe final de Auditoría de Gestión a la Cooperativa De Transportes Colta, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2020, dando cumplimiento a lo establecido en la propuesta de auditoría el memorándum de planificación presentados con anterioridad.

La lectura se realizará el día 05 de febrero y debido a la situación que está atravesando el país por la pandemia, se realizará una reunión virtual por la plataforma zoom a partir de las 16h00.

En caso de no poder asistir, le agradeceré que me indique un día y una hora que usted disponga y la lista de asistentes.

Atentamente,

Vásquez, R. 2022.

**AUDITORA JUNIOR**

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>03/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>1/16</b> |
|--|--|---------------------------|

### 3.5. Informe final de auditoría

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>ENTIDAD AUDITADA</b>  | Cooperativa de Transportes Colta            |
| <b>DIRECCIÓN</b>         | Villarroel 34-31 y Bolivia                  |
| <b>TIPO DE AUDITORÍA</b> | Auditoría de Gestión                        |
| <b>PERÍODO AUDITADO</b>  | del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020 |

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>2/16</b> |
|--|--|---------------------------|

### 3.6. Capítulo I. Información de la cooperativa

#### DATOS DE LA INSTITUCIÓN

**Entidad:** Cooperativa de Transportes Colta

**RUC:** 0690028565001

**Provincia:** Chimborazo

**Cantón:** Riobamba

**Parroquia:** Lizarzaburu

**Dirección:** Villarroel 34-31 y Bolivia

**Correo Electrónico:** coop.trans\_colta@outlook.com

**Teléfonos:** 0987002497 - 032961964

#### Antecedentes

La Cooperativa de Transportes Interprovincial Colta tomada en cuenta para el desarrollo del actual trabajo tiene su sede principal ubicada en las calles Villarroel 34-31 y Bolivia, de la ciudad de Riobamba. La Cooperativa cuenta con una pequeña oficina en las Instalaciones del Terminal Terrestre de la ciudad e Riobamba, ubicado en las calles Av. La Prensa; la Sociedad se creó el 11 de abril de 1975, con el afán de ofrecer los servicios de transporte de pasajeros con calidad y responsabilidad, buscando la satisfacción de sus clientes y contribuyendo al desarrollo del País.

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: R.L.V.P         | Fecha: 05/02/2022 |
| Revisado por: J.C.S.L/ C.V.B.P | Fecha:            |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>3/16</b> |
|--|--|---------------------------|

### **BASE LEGAL DE CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

La Cooperativa de Transportes Colta fue creada el 11 de abril de 1975 y tiene su domicilio en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo; su RUC es el No 0690028565001 y está regida bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y bajo la Ley orgánica .de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su respectivo Reglamento.

#### **Misión propuesta.**

Satisfacer las necesidades de servicio de transporte y encomiendas, seguro y confiable para nuestros clientes, cumpliendo a la vez con las expectativas y exigencias para la total satisfacción de los usuarios que frecuentan la Cooperativa de Transportes Colta, para ello cuenta con altos estándares de calidad y confort en cada una de sus unidades así también nuestros socios y colaboradores están comprometidos a través de su trabajo y valores garantizar la fidelidad de nuestros usuarios.

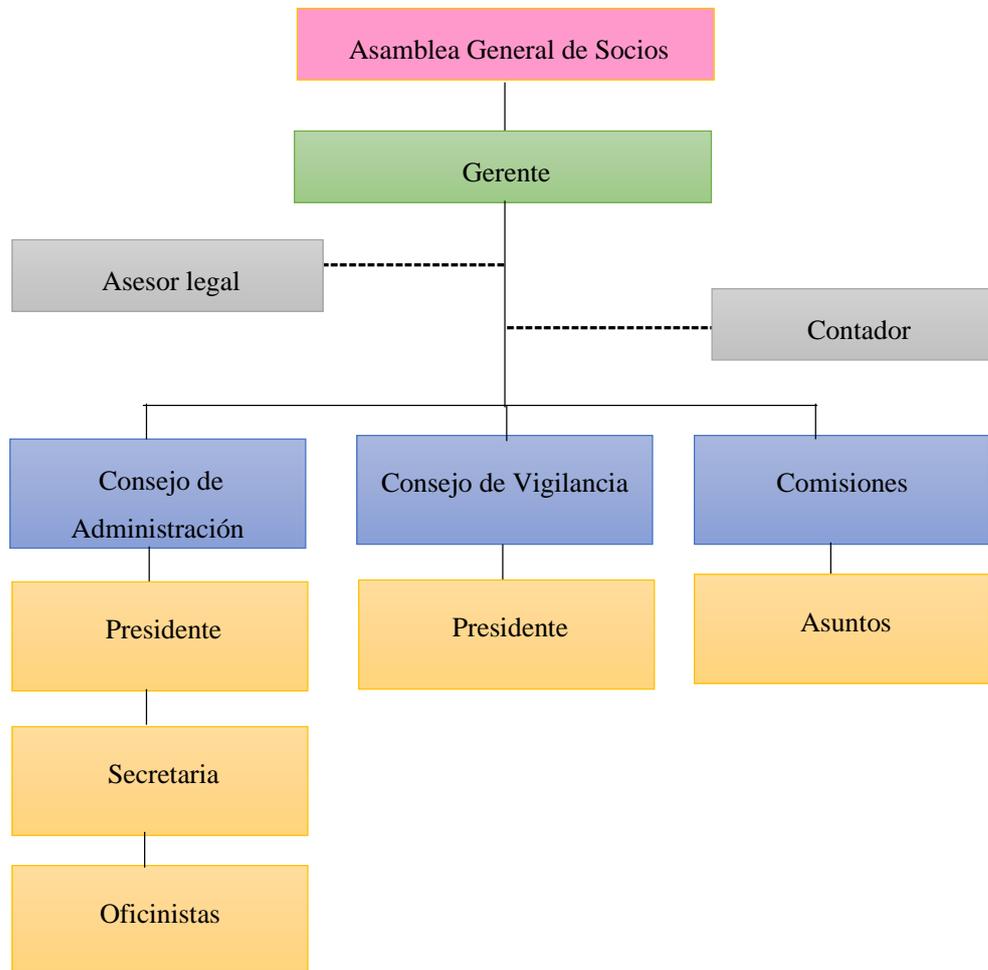
#### **Visión propuesta.**

Ser un referente a nivel local y nacional del transporte de pasajeros y encomiendas, ser reconocidos por brindar un servicio altamente satisfactorio a nuestros clientes, creando así fidelidad y apego hacia nuestra institución, así también constituirmos en una cooperativa sinónimo de competitividad para las demás operadoras del país; mediante la renovación, implementación y actualización de nuevas tecnologías en cada una de nuestras unidades.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>4/16</b> |
|--|--|---------------------------|

**Organigrama estructural propuesto.**



|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>5/16</b> |
|--|--|---------------------------|

### Funcionarios principales

| Nombre                          | Cargo                                |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Arias Silva Luis Germán         | Gerente                              |
| Chulli Gualpa Luis Fernando     | Presidente                           |
| Cujilema Estrella César Iván    | Vicepresidente                       |
| Guanoluisa Arteaga Nelly Jannet | Secretaria                           |
| Saltos Santillán Ángel Diego    | Presidente del Consejo de Vigilancia |
| Santillán Edgar Mesías          | Secretario del Consejo de Vigilancia |

## CAPÍTULO II. INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

### Motivo de la auditoría

La auditoría de gestión a La Cooperativa de Transportes Interprovincial Colta, período 2020, se efectuará con el fin de examinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en el manejo y utilización de los recursos disponibles y su impacto en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>6/16</b> |
|--|--|---------------------------|

**Objetivos de la auditoría.**

**Objetivo General:**

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2020, mediante la correcta ejecución de las fases del proceso de auditoría y la utilización de indicadores que permitan la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

**Objetivo Específicos:**

- Estructurar el marco teórico - referencial a través de la revisión y consulta de distintas fuentes bibliográficas y documentales, que permitan la sustentación de la Auditoría de Gestión a desarrollarse.
- Establecer un diagnóstico actual del contexto de la organización, mediante el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación de tal manera que la información obtenida sea real, relevante, precisa, y con ello lograr mejores resultados.
- Ejecutar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta, mediante las distintas fases del proceso de auditoría, tendiente al establecimiento del informe final, con sus principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones, que procure la adopción de acciones preventivas y correctivas para aumentar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

**Alcance de la auditoría**

La presente compromete al equipo de trabajo con la Cooperativa de Transportes Colta a realizar una auditoría de gestión, al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>7/16</b> |
|--|--|---------------------------|

**Equipo de trabajo**

| <b>EQUIPO DE TRABAJO</b>                 |                |
|--|----------------|
| NOMBRE                                   | CARGO          |
| Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria | Jefe de Equipo |
| Carlos Volter Buenaño Pesántez           | Supervisor     |
| Vásconez, R. 2022.                       | Auditor Junior |

**Tiempo de ejecución de la auditoría**

El tiempo previsto para la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Colta es de 34 días laborales, a partir de la fecha de firma del contrato.

**Metodología aplicada**

- Entrevista
- Encuestas
- Observaciones
- Análisis
- Método COSO III

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>8/16</b> |
|--|--|---------------------------|

### CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión aplicada a la Cooperativa de Transportes Colta, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2020, tuvo por objeto: determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y ética en el desarrollo de las actividades dentro de la institución, mediante la correcta ejecución de las fases del proceso de auditoría y la utilización de indicadores.

La presente auditoría fue efectuada bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, reglamentos y demás leyes que rigen el desarrollo normal de las actividades de la cooperativa, esto con el fin de que la información recaudada y la emisión de criterios sean correctos y razonables, sustentados eficazmente en el Informe Final de Auditoría en las conclusiones y recomendaciones del caso, que este a su vez sirva como herramienta administrativa para la toma de decisiones.

En base a los procedimientos y herramientas de auditoría adecuados aplicados se logró obtener evidencia suficiente y competente, por lo que me permito emitir mi opinión acerca de la auditoría aplicada: la Cooperativa de Transportes Colta no destina recursos para publicidad por lo que sus horarios y precios para cubrir no son conocidos por los usuarios, también cabe mencionar que su visión y misión no se encuentran definidas, dato que debería ser observado a fin de que los integrantes de la cooperativa tengan una noción clara de quienes son y qué quieren llegar a ser.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>9/16</b> |
|--|--|---------------------------|

En cuanto a su estructura organizacional se evidencia no contar una establecida por ende no se visualiza las líneas de responsabilidad, autoridad y el flujo de la información dentro de la institución, por su parte no cuentan con un manual de funciones que prevenga la duplicidad y evasión de las mismas, a la vez se evidencia una ausencia de un código de ética que rija el diario actuar de las personas dentro de la institución, como consecuencia se presenta un ambiente laboral a mejorar, puesto que no es el más idóneo a falta de comunicación fluida, finalmente se debe considerar la aplicación de un programa de capacitación, mismo que esta inexistente al momento, a fin de ofertar mejores servicios a la sociedad, se debe tomar en cuenta estos pequeños detalles brindándoles la importancia del caso ya que serán de gran ayuda en el prestigio y progreso de la institución.

El proceso de auditoría finalizó sin mayores inconvenientes, para lo cual a continuación se detalla los resultados obtenidos:

**Observación1.** Falta de publicidad de la cooperativa a la sociedad.

De acuerdo al Reglamento Interno de la cooperativa en su Art. 9 establece que son deberes y atribuciones de la Asamblea General:

“Resolver los aportes extraordinarios que sean necesarios para la buena marcha de la Cooperativa”

- **Conclusión**

La cooperativa no se preocupa en dar a conocer sus servicios a la sociedad en general ya que no ha destinado valores para gastos en publicidad, a causa de esto los usuarios no tienen conocimiento de los horarios y precios que maneja la cooperativa para cubrir sus turnos.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>10/16</b> |
|--|--|----------------------------|

- **Recomendación**

A la Asamblea General, incluir dentro del plan operativo gastos para publicidad que permitan atraer clientes, mediante la oferta de sus servicios.

**Observación 2.** No existe una misión y visión definidas.

De acuerdo con la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-02 Administración estratégica:

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

- **Conclusión**

Los directivos no tienen conocimiento de cómo realizar una misión y visión y la importancia que estas brindan dentro la cooperativa, el desarrollo de las mismas ayuda a conocer quiénes son y qué quieren llegar a ser, esto permite a la institución alcanzar las metas planteadas.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>11/16</b> |
|--|--|----------------------------|

- **Recomendación**

Al Consejo de Administración, tomar en cuenta la misión y visión propuestas para implementarlas y poner en conocimiento de todos los socios y empleados que conforman la cooperativa.

**Observación 3.** No existe un organigrama estructural definido.

De acuerdo al Reglamento Interno de la cooperativa en su Art. 34 Atribuciones y deberes. - El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

“Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa”

Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-04 Estructura organizativa:

“La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes”.

- **Conclusión**

La importancia del organigrama estructural radica en que aquí se puede visualizar las responsabilidades que adquieren cada persona dentro de la institución asimismo se puede evidenciar la manera en que se toman las decisiones y cómo fluye la información dentro de la cooperativa, la misma que no se ha preocupado por diseñar el organigrama estructural.

- **Recomendación**

Al consejo de Administración, analizar y aprobar el organigrama estructural propuesto en la realización de la presente auditoría.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>12/16</b> |
|--|--|----------------------------|

**Observación 4.** La cooperativa carece de un manual de funciones.

En el Art. 44 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece en su inciso 2:

“Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa”;

Asimismo, la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-03. Políticas y prácticas del talento humano menciona:

“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 inexistencia de un manual de funciones trae como consecuencia que se presente duplicidad en funciones, asimismo la administración del talento humano se vuelve menos efectiva.

- **Recomendación**

Al gerente, diseñar un manual de funciones donde se detallen de manera clara las funciones que realiza cada persona en su puesto de trabajo, con esto garantiza eficiencia en la ejecución de las actividades.

**Observación 5.** No se ha establecido un código de ética dentro de la cooperativa.

Dentro de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-01.- Integridad y valores éticos, menciona: “La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos y al combate a la corrupción”.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>13/16</b> |
|--|--|----------------------------|

- **Conclusión**

El código de ética es importante dentro de una institución porque rige el diario actuar de las personas que lo conforman, ya que se compone de valores y principios que ayudan a mantener y atender de manera adecuada a los usuarios tanto internos como externos, al no contar con un código de ética la cooperativa no sanciona de forma correcta las faltas cometidas tanto por el personal como por los socios.

- **Recomendación**

Al gerente y Consejo de administración, diseñar, implementar, socializar y actualizar un código de ética tomando en cuenta las necesidades de la cooperativa y las operaciones que se realizan dentro de la misma, para que sirva de guía para implementar sanciones en caso de ocurrir actos desleales.

**Observación 6.** No existe planificación para capacitaciones de los socios de la cooperativa.

Según el Art.34 del Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Atribuciones y deberes. - El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

“Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos”.

- **Conclusión**

El desconocimiento de funciones encomendadas al Consejo de Administración ha sido causa de la omisión de capacitaciones a los señores socios de la cooperativa en temas relacionados a tránsito y atención a los usuarios, las cuales deberían ser tomadas en cuenta dentro del presupuesto ya que constituyen de gran importancia para el mejoramiento de la imagen de la cooperativa ante la sociedad.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>14/16</b> |
|--|--|----------------------------|

- **Recomendación**

Al Consejo de administración, aprobar dentro su presupuesto económico valores destinados a un plan de capacitación y educación destinado a los señores socios para beneficio de los intereses de la cooperativa.

**Observación 7.** El ambiente laboral no es el adecuado.

Según la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado 200-03 Políticas y prácticas de talento humano

“La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.”

- **Conclusión**

Al no poseer un código de ética, las relaciones laborales no son las más adecuadas, no existe compañerismo lo cual impide que la comunicación fluya de manera adecuada en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante la colaboración de todos los integrantes de la cooperativa.

- **Recomendación**

Al gerente, establecer puntos específicos dentro del código de ética para fomentar un ambiente ético y adecuado que permita la convivencia de todos los que trabajan dentro de la cooperativa y así lograr las metas propuestas.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>15/16</b> |
|--|--|----------------------------|

#### CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE INDICADORES

##### EFICACIA

- La cooperativa no cuenta con planes de capacitación que permita mejorar, actualizar las destrezas, habilidades y conocimientos profesionales del personal.
- En la ejecución de la gestión efectuada por los directivos de la cooperativa se determina que solo se alcanzó el 53,85% de eficacia en el cumplimiento de las metas, convirtiéndose en un punto importante a observar y tomar las respectivas correcciones.
- Al aplicar el indicador se obtuvo que, del total del personal de la institución, más de la mitad se encuentran desempeñando cargos acordes a sus habilidades y competencias.
- Del total de recaudación presupuestado en aportaciones se ha logrado cumplir en un 83,33% en el año.

##### EFICIENCIA

- La cooperativa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos.
- La cooperativa no ha designado un presupuesto para realizar capacitaciones a los señores socios en temas de relaciones humanas y dar un buen servicio al usuario.
- Del total del presupuesto asignado para actividades recreativas se utilizó el 90,30% , determinando un grado de eficiencia alto, ya que se logró optimizar una parte.

##### ÉTICA

- La cooperativa no cuenta con un código de ética que guie el accionar del personal de la institución.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Informe final de auditoría<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>IFA</b><br><b>16/16</b> |
|--|--|----------------------------|

### **ECONOMÍA**

- En el período la cooperativa obtuvo una utilidad operacional de 1,77% lo cual no es un porcentaje significativo y se puede decir que sus egresos fueron casi iguales a sus ingresos, esto ocurre a consecuencia de que la institución no ha establecido un plan para el cobro de las aportaciones por parte de los socios, por ello no logran recaudar la totalidad de ingresos operacionales que hacen frente a los gastos operacionales de la institución.
- La capacidad de ahorro que tiene la cooperativa en cuanto al uso de los recursos monetarios presupuestados de las aportaciones de los socios es del 2,49% , en el período auditado se dio este porcentaje de ahorro debido a que no se ejecutaron todas las actividades establecidas en el plan operativo de la cooperativa.

|                                       |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: <b>05/02/2022</b> |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha:                   |

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
|  | <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA</b><br><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b><br>Acta de conferencia final<br>Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 | <b>ACF</b><br><b>1/1</b> |
|--|---|--------------------------|

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS  
CONTENIDOS EN EL INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA  
COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.

A los días del mes de febrero del año 2022, siendo las , la suscrita, Srta. Vásconez, R. 2022. Auditora Junior, por medio de una reunión en la plataforma Zoom con el objeto de dar constancia de la comunicación de los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Transportes Colta, para el período 2020, realizada conforme a la Orden de Trabajo No 001 emitida el 16 de diciembre del 2021 Por la Ing. Jacqueline Sánchez, jefe del equipo de auditoría.

Se convocó a los directivos interesados en conocer los resultados de la evaluación realizada y cumplidas las condiciones, se procedió con la lectura del Informe Final de Auditoría, con sus respectivas observaciones, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Vásconez, R. 2022.

**AUDITORA JUNIOR**

|                                       |        |
|---------------------------------------|--------|
| Elaborado por: <b>R.L.V.P</b>         | Fecha: |
| Revisado por: <b>J.C.S.L/ C.V.B.P</b> | Fecha: |

## CONCLUSIONES

En la auditoría de gestión aplicada a la Cooperativa de Transportes Colta, se pudo obtener las siguientes conclusiones.

- Mediante la aplicación de cuestionarios para evaluar el control interno de la cooperativa se obtuvo un nivel de confianza del 53%, mientras que para el riesgo se obtuvo un 47%, lo cual se encuentra dentro de un nivel moderado para la institución.
- Después de realizar un análisis interno de la cooperativa, se pudo evidenciar carencias significativas como la inexistencia de una misión, visión y organigrama estructural, asimismo no cuentan con un código de ética, ni un manual de funciones que guíen el accionar del personal y socios de la cooperativa.
- La cooperativa no aplica indicadores de gestión para medir los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía, por esta razón no realizan análisis de los riesgos y las variaciones que afectan a su presupuesto, no existe un adecuado control de la gestión realizada dentro de la institución ya que no cuenta con un plan de mitigación de riesgos que permita identificar y mitigar los mismos.
- Se presentó un informe final de auditoría con los principales hallazgos y debilidades con sus respectivas conclusiones y recomendaciones encontradas en la ejecución de la auditoría de gestión, este documento servirá de guía a los directivos de la cooperativa para tomar decisiones en cuanto a las inconsistencias encontradas.

## **RECOMENDACIONES**

- En base a los resultados obtenidos en la evaluación del control interno de la Cooperativa de Transportes Colta, se sugiere al personal directivo realizar evaluaciones periódicas tanto internas como externas para mejorar las relaciones y operaciones dentro de la institución.
- Una vez concluido el presente trabajo se pone a consideración de la gerencia y administración de la cooperativa aplicar las sugerencias de misión, visión y organigrama estructural ya que son base para el buen funcionamiento de la cooperativa, asimismo considerar las recomendaciones establecidas en el informe de auditoría porque contribuyen a la consecución de los objetivos y metas institucionales.
- Se recomienda aplicar indicadores de gestión periódicamente para evaluar el desempeño y gestión de los directivos en la realización de sus actividades para indicar si se están cumpliendo las metas con eficiencia, eficacia, ética y economía.
- Se recomienda por último a la cooperativa realizar auditorías con frecuencia para determinar que las operaciones se están cumpliendo de manera correcta y que las recomendaciones establecidas están siendo aplicadas y monitoreadas con el afán de mantener el prestigio de la institución ante la sociedad.

## **CONCLUSIONES:**

Al terminar con el presente trabajo se puede concluir que:

- Mediante la recolección de información de distintas fuentes bibliográficas, se concluye que la Auditoría de gestión fue relevante dentro de la cooperativa ya que permitió medir los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía de la institución evaluada, así mismo se establecieron acciones preventivas y correctivas para que la cooperativa se encargara de mejorar la gestión de la cooperativa.
- Los métodos, técnicas e instrumentos e investigación utilizados en la ejecución de la auditoría fueron los idóneos para recolectar información tanto cualitativa como cuantitativa, para el desarrollo del trabajo además nos permitió explicar e interpretar las variables a investigar.
- Atendiendo a la ejecución en si de la auditoria se concluye que dentro de la cooperativa se obtuvo un nivel de confianza del 53%, mientras que para el riesgo se obtuvo un 47%, lo cual se encuentra dentro de un nivel moderado para la institución, aun así el riesgo está en las áreas mas importantes dentro de la cooperativa.

## **RECOMENDACIONES:**

Dado el siguiente trabajo se puede recomendar que:

- Las personas encargadas del manejo de la cooperativa deberán atender al concepto establecido de auditoría de gestión y su importancia dentro de la cooperativa para mejorar las actividades diarias que se realizan dentro de la misma en pro de mejorar la imagen de la institución.
- Al establecer métodos, técnicas y herramientas de investigación se recomienda a los dirigentes ampliar su perspectiva utilizando los mismos, para establecer falencia dentro de la cooperativa, así mismo establecer criterios para su prevención y mejora.
- Se recomienda al Consejo Directivo tomar en cuenta las zonas de riesgo dentro de la cooperativa y establecer o aplicar las recomendaciones establecidas dentro de la evaluación del control interno, para un mejoramiento continuo tanto en el contexto interno como en el externo de la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, M. (2015). *La auditoría: concepto, clases y evolución* Recuperado de: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>
- Balcázar, L. (2017). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Centinela del Oriente, en la Ciudad De Puyo, Provincia De Pastaza, PERÍODO 2015*. (Tesis de pregrado, Univercidad de Lima). Recuperado de: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota Académica 5 %2818.04.2021%29 - Justificación de la Investigación.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota_Académica_5_%2818.04.2021%29_-_Justificación_de_la_Investigación.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Berrones, L. (2018). *Auditoría Integral a la Unidad Educativa Fisco- Misional "San Vicente De Paúl" cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2016*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/234586183.pdf>
- Burgos, M. (2017). " *Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos.*". (Tesis de pregrado, Univercidad Estatal de Milagro). Recuperado de: <https://docplayer.es/24302537-Universidad-estatal-de-milagro.html>
- Castro, M. (2016). *Relación Y Análisis De Los Cambios Relationship and Analysis of Changes To Report Coso and Its Link To Corporate Transparency*. 12(2), 135–145.
- Cejas, F., & Palomino, M.. (2018). *Cuadernos académicos : Ensayos científicos resultantes de los proyectos integradores I , II , III Área : Finanzas y Auditoría*.
- Espín, K., & Pérez, P. (2016). *La Auditoría de Gestión en el mundo aunque no tan desarrollada como la Financiera*. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/505>
- Ezquer, F., & Castellano, J. (2017). *Estrategia financiera*. Recuperado de: <https://doi.org/10.4272/978-84-9745-266-3.ch3>
- García, M. (2018). *Auditoría de gestión*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- González, P. (2018). *Auditoría un enfoque de gestión*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Hernández, M. (2016). *Modelo coso iii - marco integrado de control interno*. Recuperado de: <http://www.auditool.org/cursos-virtuales-auditool/control-interno/2736-curso-virtual-marco-integrado-de-control-interno-coso-iii-version-2103?highlight=WyJjb3NvII0=>
- Kerja, E. (1967). *Contaduría pública y auditoría. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 13(April), 15–38.
- López, M., & García, D. (2011). *La Auditoría de Gestión , una necesidad impostergable de la administración moderna* . Revista Contribuciones a La Economía, 1(January 2007), 1–5.

- Ordoñez, S. (2018). "*Auditoría de gestión a la Policía Nacional Chimborazo No. 5 Departamento de la Jefatura Financiera, de la ciudad de Riobamba, año 2010*". (5). ( Tesis de pregrado, Univercidad Tecnológica PParticular de Loja). Recuperado de: <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/9123>
- Ruiz, J. (2019). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Transportes Unidos, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11706>
- The Institute of Internal Auditors. (2016). *Auditoría interna y auditoría externa Funciones distintivas para la administración de una organización*. Recuperado de: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/marco\\_general/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_TURISMO\\_LEY29408.pdf%0Awww.pearsoneducacion.net/arens%250Ahttps://skarlethcruzgaitan.files.wordpress.com/2016/04/auditoria](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf%0Awww.pearsoneducacion.net/arens%250Ahttps://skarlethcruzgaitan.files.wordpress.com/2016/04/auditoria)
- Vilela, J. (2016). "*Auditoría Interna en la Empresa Meléndez & Villanueva Construcción y Minería S.A.C., del distrito de Trujillo, 2019*." (Tesis de pregrado, Universidad Privada Del Norte). Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Yetano, A., & Castillejos, B. (2019). *Performance audit in Latin America: Improving trust in governments? Gestion y Politica Publica*. Recuperado de: <https://doi.org/10.29265/gypp.v28i2.625>

## ANEXOS

### ANEXO A: EXISTENCIA LEGAL DE LA COOPERATIVA



Fecha de Generación de Documento: 19/julio/2021

#### FICHA INFORMATIVA DE EXISTENCIA LEGAL

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

**No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN/ACTUALIZACIÓN:** SEPS-ROEPS-2013-001872

**FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN/ACTUALIZACIÓN:** 03/06/2013

|                                       |                                  |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| <b>RUC:</b>                           | 0690028565001                    |
| <b>SECTOR:</b>                        | COOPERATIVA-SERVICIOS            |
| <b>RAZÓN SOCIAL:</b>                  | COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA |
| <b>ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:</b> | 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.gob.ec](http://www.seps.gob.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 B: REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**

 **REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES** 

**NUMERO RUC:** 0690028565001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**TIPO DE CONTRIBUYENTE:** POPULAR Y SOLIDARIO( SECTOR DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA)  
COOPERATIVISTAS  
**REPRESENTANTE LEGAL:** ARIAS SILVA LUIS GERMAN  
**CONTADOR:** CIFUENTES BARRENO VICTOR ALBERTO

|                                 |            |                                |            |
|---------------------------------|------------|--------------------------------|------------|
| <b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b> | 11/04/1975 | <b>FEC. CONSTITUCION:</b>      | 11/04/1975 |
| <b>FEC. INSCRIPCION:</b>        | 31/10/1981 | <b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b> | 22/02/2017 |

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN AUTOBUSES.

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**  
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: VILLARROEL Número: 34-31 Intersección:  
BOLIVIA Referencia ubicación: A DOS CUADRAS DE LA PLAZA DE TOROS. CASA DE UN PISO COLOR AMARILLO CON  
VERDE Telefono Trabajo: 032961964 Celular: 0984303656 Email: coop\_trans\_colta@outlook.com Celular De Referencia:  
0987002497

**DOMICILIO ESPECIAL:**

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**  
\* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES  
\* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)  
Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 003  
**JURISDICCION:** ZONA 31 CHIMBORAZO

**ABIERTOS:** DIRECCION PROVINCIAL DE CHIMBORAZO  
**CERRADOS:** ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE  
21 JUN 2017  
FIRMA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

**Usuario:** VMPT160407 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA **Fecha y hora:** 21/06/2017 10:56:57

Página 1 de 3



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0690028565001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

|   |                        |                |                                     |
|---|------------------------|----------------|-------------------------------------|
| <b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001                           | <b>ESTADO:</b> ABIERTO | <b>MATRIZ:</b> | <b>FEC. INICIO ACT.:</b> 11/04/1975 |
| <b>NOMBRE COMERCIAL:</b> COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA |                        |                | <b>FEC. CIERRE:</b>                 |
|   |                        |                | <b>FEC. REINICIO:</b>               |

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

SERVICIO DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN AUTOBUSES.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: VILLARROEL Número: 34-31 Intersección: BOLIVIA Referencia: A DOS CUADRAS DE LA PLAZA DE TOROS, CASA DE UN PISO COLOR AMARILLO CON VERDE Telefono Trabajo: 032961964 Celular: 0984303656 Email: coop\_trans\_colta@outlook.com Celular De Referencia: 0987002497

|                                 |                        |                         |                                     |
|---------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| <b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 002 | <b>ESTADO:</b> ABIERTO | <b>LOCAL COMERCIAL:</b> | <b>FEC. INICIO ACT.:</b> 04/08/2011 |
| <b>NOMBRE COMERCIAL:</b>        |                        |                         | <b>FEC. CIERRE:</b>                 |
|                                 |                        |                         | <b>FEC. REINICIO:</b>               |

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: GUAYAS Cantón: MILAGRO Parroquia: MILAGRO Ciudadela: NUEVO MILAGRO Calle: VICTOR EMILIO ESTRADA Intersección: AZOGUEZ Referencia: A MEDIA CUADRA DEL COLEGIO BORJA FULLER, CASA DE UN PISO COLOR DURAZNO Edificio: TERMINAL TERRESTRE MILAGRO Telefono Trabajo: 042974581

*(Handwritten signature in blue ink)*

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



\_\_\_\_\_  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

**Usuario:** VMPR160407 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA **Fecha y hora:** 21/06/2017 10:56:57



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0690028565001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE TRANSPORTES COLTA

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003      **ESTADO:** ABIERTO      **LOCAL:** COMERCIAL      **FEC. INICIO ACT.:** 11/04/1975  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**      **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES, GARAGE.  
ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: VILLARROEL Número: 34-31 Intersección: BOLIVIA  
Referencia: A DOS CUADRAS DE LA PLAZA DE TOROS, CASA DE UN PISO COLOR AMARILLO CON VERDE Celular: 0984303656 Email: coop\_trans\_colta@outlook.com Celular De Referencia: 0987002497

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



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

**Usuario:** VMPR160407      **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA      **Fecha y hora:** 21/06/2017 10:56:57

**ANEXO C: ENTREVISTA AL GERENTE**

**ENTREVISTA**

**Objetivo:** Recabar información general acerca del estado actual de la Cooperativa de Transportes Colta, que será necesario para la realización de una auditoría de gestión dentro de la misma.

1. ¿Se ha ejecutado con anterioridad una auditoría de gestión, dentro de la Cooperativa?  
.....  
.....  
.....
  
2. ¿Cómo se lleva controles sobre la gestión de la cooperativa, que permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales?  
.....  
.....  
.....
  
3. ¿Considera usted que los objetivos institucionales planteados se cumplen a cabalidad y por qué?  
.....  
.....  
.....
  
4. ¿Existe dentro de la cooperativa, estatutos, reglamentos y manuales de funciones, que se cumplan?  
.....  
.....  
.....
  
5. ¿La Cooperativa cuenta con una misión, visión, organigrama, código de ética bien definidos y los mismos son difundidos para que todos los miembros de la institución puedan conocerlos?  
.....  
.....  
.....
  
6. ¿Los directivos y trabajadores de la Cooperativa, se encuentran debidamente capacitados para ejercer su cargo dentro de la misma?

.....  
.....  
.....

7. ¿En su calidad de gerente, así como las personas que forman parte de los Consejos de Administración y Vigilancia, conocen a cabalidad las funciones personales que deben realizar dentro de la cooperativa?

.....  
.....  
.....

8. ¿Se realizan planificaciones presupuestales anuales, dentro de la cooperativa para el cumplimiento de las actividades?

.....  
.....  
.....

9. ¿Desde su punto de vista, cómo es la relación Inter laboral que mantienen los directivos, socios y empleados?

.....  
.....  
.....

10. ¿Se realizan capacitaciones a los señores socios de la cooperativa para salvaguardar que la atención al cliente sea de calidad?

.....  
.....  
.....

## ANEXO D: HORARIOS Y FRECUENCIAS



servicio de transporte terrestre público de pasajeros en el ámbito interprovincial, en los puntos de origen y destino, con las rutas, frecuencias, flota, capacidad vehicular, horario de atención, sistema tarifario y nivel de calidad descritos en el presente contrato, los documentos habilitantes y sus anexos.

4.2. Para el cumplimiento del objeto del contrato, el Estado ecuatoriano a través de la Agencia Nacional de Tránsito, faculta a la Operadora a explotar las rutas y frecuencias de acuerdo al siguiente detalle:

| <b><u>RESOLUCION No. 001-RPO-006-2014-ANT</u></b>                                  |
|--|
| <b>RUTA: RIOBAMBA - TRIGOLOMA - CHILLANES</b><br>10H00, 05H00 (DE LUNES A DOMINGO) |
| <b>RUTA: CHILLANES -TRIGOLOMA - RIOBAMBA</b><br>14H30, 04H45 (DE LUNES A DOMINGO)  |
| <b>RUTA: CAJABAMBA - GUAYAQUIL</b><br>10H00 (DE LUNES A DOMINGO)                   |
| <b>RUTA: GUAYAQUIL - CAJABAMBA</b><br>03H45 (DE LUNES A DOMINGO)                   |
| <b>RUTA: CAJABAMBA - QUITO</b><br>04H45 (DE LUNES A DOMINGO)                       |
| <b>RUTA: QUITO - CAJABAMBA</b><br>16H20 (DE LUNES A DOMINGO)                       |
| <b>RUTA: SAN CARLOS - RIOBAMBA</b><br>16H00, 13H45, 05H20 (DE LUNES A DOMINGO)     |
| <b>RUTA: RIOBAMBA - SAN CARLOS</b><br>11H15, 09H45, 05H15 (DE LUNES A DOMINGO)     |
| <b>RUTA: ALAUSI - RIOBAMBA</b><br>15H15 (DE LUNES A DOMINGO)                       |
| <b>RUTA: RIOBAMBA - ALAUSI</b><br>04H00 (DE LUNES A DOMINGO)                       |



Agencia  
Nacional  
de Tránsito

**RUTA: HUIGRA - RIOBAMBA**

12H00, 06H30 (DE LUNES A DOMINGO)

**RUTA: RIOBAMBA - HUIGRA**

16H00, 05H45 (DE LUNES A DOMINGO)

**RUTA: COLUMBE - RIOBAMBA**

14H00, 13H30, 13H00, 12H30, 11H45, 09H00, 08H45, 08H30, 08H15, 08H00, 07H45, 07H30, 07H15, 07H00, 06H45, 06H30, 06H15, 06H00, 05H45, 05H30 (DE LUNES A DOMINGO)

**RUTA: RIOBAMBA - COLUMBE**

18H00, 17H00, 16H00, 15H20, 14H45, 14H00, 13H20, 12H45, 12H00, 11H20, 10H45, 10H15, 09H45, 09H35, 09H10, 08H30, 08H10, 07H30, 07H10, 06H30 (DE LUNES A DOMINGO)

**RUTA: CAJABAMBA - RIOBAMBA**

19H00, 18H40, 18H20, 18H00, 17H40, 17H20, 17H00, 16H40, 16H20, 16H00, 15H40, 15H20, 15H00, 14H40, 14H20, 14H00, 13H40, 13H20, 13H00, 12H40, 12H20, 12H00, 11H40, 11H20, 11H00, 10H40, 10H20, 10H00, 09H40, 09H20, 09H00, 08H40, 08H20, 08H00, 07H40, 07H20, 07H00, 06H40, 06H20, 06H00 (DE LUNES A DOMINGO)

**RUTA: RIOBAMBA - CAJABAMBA**

19H45, 19H20, 18H55, 18H30, 18H15, 17H40, 17H15, 16H50, 16H25, 16H00, 15H35, 15H10, 14H45, 14H20, 13H55, 13H30, 13H05, 12H40, 12H15, 11H40, 11H20, 11H00, 10H40, 10H20, 10H00, 09H40, 09H20, 09H00, 08H40, 08H20, 08H00, 07H40, 07H20, 07H00, 06H40 (DE LUNES A DOMINGO)

**RUTA: MILAGRO - RIOBAMBA**

18H00, 16H45, 14H00, 11H45, 10H20, 08H00, 06H15 (DE LUNES A DOMINGO)

**RUTA: RIOBAMBA - MILAGRO**

16H15, 15H15, 14H15, 12H25, 10H35, 06H15, 05H45 (DE LUNES A DOMINGO)

En relación a las frecuencias (o intervalos), las mismas han sido definidas buscando un equilibrio entre la oferta y la demanda, teniendo en cuenta las variaciones de la misma a lo largo del tiempo (días/semanas/años) y al nivel de calidad del servicio requerido.

El Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito podrá modificar acorde a las atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, las rutas y frecuencias autorizadas a la Operadora cuando así lo requiera la prestación del servicio y