



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

**CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA EN LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO EN LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

ANDREA CAROLINA HARO VELASCO

Riobamba – Ecuador

2024



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

**CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA EN LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO EN LA CIUDAD DE
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: ANDREA CAROLINA HARO VELASCO

DIRECTOR: ING. HÍTALO BOLÍVAR VELOZ SEGOVIA

Riobamba – Ecuador

2024

© 2024, **Andrea Carolina Haro Velasco**

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

Yo, Andrea Carolina Haro Velasco, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 6 de mayo del 2024



Andrea Carolina Haro Velasco

C.C: 0604535807

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la señorita: **ANDREA CAROLINA HARO VELASCO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Luz Maribel Vallejo Chávez
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



06-05-2024

Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**



06-05-2024

Dr. Regis Ernesto Parra Proaño
**ASESOR DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**



06-05-2024

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se la dedicó a Dios, ser Supremo que me dio la oportunidad, fortaleza y perseverancia en estos años de estudio de la carrera universitaria. A mis padres Carlos Haro y Natividad Velasco, por la paciencia y apoyo incondicional a lo largo de estos años universitarios, por su sacrificio tanto económico, como emocional, por brindarme los medios para cumplir esta meta. Finalmente agradezco a Marcelo Veloz, por su apoyo y ayuda brindada en la carrera, darme los ánimos de continuar y por siempre estar a mi lado.

Carolina

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios, fuente de fortaleza y guía durante todo este proceso académico. A mis padres Carlos y Naty a mis hermanitos cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido mi mayor motivación. A Marcelito, por su comprensión, paciencia y aliento en cada etapa de esta travesía. A mí tía Anita, por su sabiduría, consejos y aliento inquebrantable.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, por brindarme las herramientas y el ambiente propicio para desarrollarme como profesional.

A la Cooperativa De Transportes Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo por la confianza y ayuda para la realización de este trabajo de titulación.

Sin la influencia y el respaldo de cada uno de ustedes, este logro no habría sido posible. A todos, mi más sincero agradecimiento.

Carolina

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación	4
1.4.1 Justificación Teórica	4
1.4.2 Justificación Metodológica	4
1.4.3 Justificación Práctica.....	4
1.5 Idea a Defender	4
CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes de Investigación.....	5
2.2 Historia.....	6
2.3 Organigrama estructural actual de la Cooperativa de Transportes Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo	7
2.4 Referencias Teóricas	7
2.4.1 Cooperativa	7
2.4.2 Auditoría Interna	9

2.4.3	El control interno.....	13
	Análisis FODA.....	15
2.4.4	15	
CAPÍTULO III.....		17
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	17
3.1	Metodología.....	17
3.1.1	Enfoque de la Investigación.....	17
3.1.2	Nivel de Investigación.....	17
3.1.3	Tipo de Estudio.....	18
3.1.4	Población y Muestra.....	19
3.1.5	Diseño de Investigación.....	20
3.1.6	Métodos de Investigación.....	20
3.1.7	Técnicas de Investigación.....	22
3.1.8	Instrumentos de Investigación.....	23
CAPÍTULO IV.....		25
4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	25
4.1	Resultados.....	25
CAPÍTULO V.....		42
5.	MARCO propositivo.....	42
5.1	Título.....	42
5.2	Contenido de la propuesta.....	42
5.2.1	Diagnóstico Estratégico.....	42
5.3	Base Filosófica de la unidad de Auditoría Interna.....	53
5.3.2	Base legal.....	57
5.3.3	Organización Básica.....	57
5.3.4	Planificación de la unidad de Auditoría interna.....	61
5.4	Manual Orgánico Funcional propuesto para la unidad de Auditoría Interna.....	64
5.4.1	Introducción.....	64
5.4.2	Componentes del Control Interno.....	65

5.4.3	Normas de la Unidad de Auditoría interna.....	70
	CAPÍTULO vI.....	75
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
6.1	Conclusiones	75
6.2	Recomendaciones.....	76
	BIBLIOGRAFÍA	1
	ANEXOS	4

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4-1: Personal capacitado	25
Tabla 4-2: Calidad del servicio	26
Tabla 4-3: Mejor posición financiera.....	27
Tabla 4-4: Diversificación de servicios en el mercado	28
Tabla 4-5: Infraestructura y espacios físicos.....	29
Tabla 4-6: Apertura de nuevos mercados en el ámbito nacional	30
Tabla 4-7: Desarrollo tecnológico para innovar la producción.....	31
Tabla 4-8: Nuevos inversionistas	32
Tabla 4-9: Estructura organizacional	33
Tabla 4-10: Lealtad de los usuarios	34
Tabla 4-11: Exclusividad del servicio.....	35
Tabla 4-12: Cultura organizacional.....	36
Tabla 4-13: Competencia	37
Tabla 4-14: Saturación del mercado	38
Tabla 4-15: Riesgo país (política laboral).....	39
Tabla 4-16: Resistencia interna al cambio	40
Tabla 5-1: Empresas oferentes de servicios similares.....	43
Tabla 5-2: Perfil estratégico de los factores externos	46
Tabla 5-3: Personal de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo	48
Tabla 5-4: Recursos Financieros	49
Tabla 5-5: Espacio Físico en planta	49
Tabla 5-6: Maquinaria y Equipo de Oficina.....	50
Tabla 5-7: Perfil estratégico de los factores internos	51
Tabla 5-8: Matriz FODA.....	52
Tabla 5-9: Beneficios de la implementación de la Unidad de Auditoría Interna	52
Tabla 5-10: Descripción y Perfil del Auditor Interno Supervisor	59
Tabla 5-11: Descripción y Perfil del Apoyo de Auditoria	60
Tabla 5-12: Presupuesto de Mobiliario.....	62
Tabla 5-13: Presupuesto de Equipo y Útiles	62
Tabla 5-14: Presupuesto de Gastos administrativos.....	63
Tabla 5-15: Presupuesto Mensual y anual	63
Tabla 5-16: Componentes del Control Interno.....	65
Tabla 5-17: Normas de control de la auditoría interna.....	71

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Organigrama estructural actual de la Cooperativa	7
Ilustración 2: Personal capacitado.....	26
Ilustración 3: Calidad del servicio.....	27
Ilustración 4: Mejor posición financiera	28
Ilustración 5: Diversificación de servicios en el mercado.....	29
Ilustración 6: Infraestructura y espacios físicos	30
Ilustración 7: Apertura de nuevos mercados en el ámbito nacional.....	31
Ilustración 8: Desarrollo tecnológico para innovar la producción	32
Ilustración 9: Nuevos inversionistas	33
Ilustración 10: Estructura organizacional.....	34
Ilustración 11: Lealtad de los usuarios.....	35
Ilustración 12: Exclusividad del servicio	36
Ilustración 13: Cultura organizacional	37
Ilustración 14: Competencia	38
Ilustración 15: Saturación del mercado.....	39
Ilustración 16: Riesgo país (política laboral)	40
Ilustración 17: Resistencia interna al cambio.....	41
Ilustración 18: Unidad de negocio	45
Ilustración 19: Rutas de transportes interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo.....	48
Ilustración 20: Organigrama Estructural para la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo	54
Ilustración 21: Organización estructural propuesto de la unidad de Auditoría Interna.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ANEXO B: RUC DE LA COOPERATIVA

ANEXO C: INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA

RESUMEN

La Cooperativa De Transportes Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo no cuenta con controles efectivos esto se debe a la falta de herramientas y sistemas adecuados para evaluar el cumplimiento y establecer los objetivos; la pérdida de dinero por otro lado resulta de empleados sin experiencia en la gestión de los recursos financieros creando vulnerabilidades que contribuyen a las ilegalidades financieras, por lo tanto, el objetivo del presente trabajo de investigación fue diseñar la propuesta de creación de la unidad de auditoría interna, mediante la aplicación de controles de gestión para que permita un buen manejo de los recursos de la Cooperativa De Transportes Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo. La cual se desarrolló mediante un enfoque mixto, empleando un nivel de investigación exploratoria, aplicando métodos de investigación inductivo, deductivo, analítico, sintético e histórico. Ayudándonos mediante las técnicas de investigación para la recolección de información como es la encuesta que fue aplicada al personal, la entrevista con el gerente de la cooperativa y la observación directa. Mediante esta metodología se logró determinar la necesidad de proponer la creación de la unidad de auditoría interna, en dónde se dio a conocer un diagnóstico estratégico de la cooperativa tanto interno como externo, la base legal que conlleva a la creación de la unidad de auditoría interna, la organización y administración que se aplicarían dentro de esta área, las responsabilidades, una planificación de la unidad de auditoría interna y las funciones que se realizarán dentro de la unidad de auditoría interna. En este contexto se concluye que la cooperativa no practicó un examen a los estados financieros cuyo objetivo es el de emitir una opinión sobre la razonabilidad del contenido y presentación de los estados financieros de la entidad es decir de su situación y posición financiera.

Palabras clave: < AUDITORÍA INTERNA >, < AUDITOR INTERNO>, < UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA >, < CONTROL INTERNO>, < MATRIZ FODA>, < PROPUESTA >.



30-05-2024
0585-DBRA-UPT-2024

ABSTRACT

The Ecuador Ejecutivo Interprovincial Passenger Transport Cooperative lacks effective controls due to the absence of appropriate tools and systems to evaluate compliance and establish objectives. On the other hand, the loss of money results from employees' lack of experience in managing financial resources, creating vulnerabilities that contribute to financial irregularities. Therefore, this research aimed to design a proposal for the creation of an internal audit unit by applying management controls to ensure proper management of the resources of the Ecuador Ejecutivo Interprovincial Passenger Transport Cooperative. This study was developed using a mixed approach, employing an exploratory research level, and applying inductive, deductive, analytical, synthetic, and historical research methods. The information was collected through research techniques such as surveys administered to the staff, interviews with the cooperative's manager, and direct observation. This method allowed us to determine the need to propose the creation of the internal audit unit, where a strategic diagnosis of the cooperative, both internal and external, was revealed. The legal basis for the creation of the internal audit unit, its organization and administration, responsibilities, planning, and functions were all outlined. In this context, it is concluded that the cooperative did not conduct an examination of the financial statements, whose objective is to issue an opinion on the reasonableness of the content and presentation of the entity's financial statements, that is, its financial situation and position.

Keywords: < INTERNAL AUDIT >, < INTERNAL AUDITOR>, < INTERNAL AUDIT UNIT >, < INTERNAL CONTROL>, < SWOT ANALYSIS>, < PROPOSAL >.



Leonardo E. Cabezas A.

0601880420

INTRODUCCIÓN

La auditoría interna en las cooperativas de transporte posee un papel vital en la mejora continua y la eficiencia operativa. El propósito de este proceso sistemático de revisión y evaluación interna es garantizar que las prácticas financieras, operativas y de gestión cumplan con los estándares establecidos y contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la organización. A través de auditorías internas se identifican áreas de mejora, se fortalecen los controles internos y se aumenta la transparencia, lo que infunde confianza en los accionistas y garantiza una gestión eficaz de los recursos, impulsando en última instancia el éxito y la sostenibilidad de la empresa.

El presente trabajo de titulación en el Capítulo I denominado Problema de Investigación, se da a conocer el planteamiento y la formulación del problema, además los objetivos que se pretenden cumplir con el trabajo de titulación, también se justifica el porqué del trabajo de integración curricular a realizar y se presenta la idea que se defenderá al desarrollar el trabajo.

En el capítulo II denominado Marco Teórico, se enfoca en presentar conceptos necesarios para la realización del presente trabajo, esto con el fin de que se tenga una mejor comprensión de los diferentes conceptos que intervienen durante el desarrollo de este.

El capítulo III denominado Marco Metodológico, se detalla la utilización de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación que consistieron en recopilar la información oportuna y acertada relacionada con el tema de estudio.

En el capítulo IV denominado Marco de Análisis e Interpretación de Resultados, hace referencia a los resultados obtenidos durante la investigación a través de la encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa.

En el capítulo V Denominado Marco Propositivo, se presenta la propuesta de investigación, esto es, el diseño de creación de la Unidad de Auditoría Interna, además, expone todo lo relacionado al departamento de auditoría interna en el que se presenta reglamentos y una propuesta de manual que ayudarán al mismo.

Finalmente, en el capítulo VI, se presentan las conclusiones y recomendaciones, para mejorar la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, las cooperativas de transporte enfrentan desafíos significativos en términos de gestión y control interno. Una de las áreas críticas que requiere atención especial es la ausencia de una Unidad de Auditoría Interna en estas organizaciones. La falta de un control o sistema de auditoría interna adecuada puede dar lugar a deficiencias en la supervisión financiera, riesgos operativos y la falta de transparencia en la toma de decisiones.

Por medio de la técnica de observación directa en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo se tiene como resultado las siguientes debilidades:

- Tiene un control ineficiente que no le permite medir sus cumplimientos y objetivos.
- Se han presentado conflictos por su bajo desempeño, teniendo en cuenta que no existe un sistema de control eficiente y no se tiene respaldos de gastos y de su gestión.
- La comunicación interna no se lleva de la mejor manera además de que ocasiona inconvenientes al problema de agilizar algún proceso.
- Existe pérdida de dinero ya que los socios de la cooperativa dejan todo a un solo encargado de manejar el efectivo, demostrando así su inexperiencia.

Basados en las debilidades ya antes presentadas en la entrevista con el presidente de la Cooperativa De Transportes Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo, en primer lugar, la falta de controles efectivos se debe a la falta de herramientas y sistemas adecuados para evaluar el cumplimiento y establecer objetivos. La falta de herramientas no sólo dificulta la medición del desempeño, sino que también crea conflictos sin un apoyo sólido del gasto y la gestión. Además, la falta de acuerdos claros y canales de comunicación efectivos entre los socios incide negativamente en la simplificación del proceso. La pérdida de dinero, por otro lado, resulta de empleados sin experiencia en la gestión de los recursos financieros, creando vulnerabilidades que contribuyen a las ilegalidades financieras.

Crear la Unidad de Auditoría Interna en la Cooperativa De Transportes Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo se presenta como una medida estratégica para abordar esta problemática y fortalecer los sistemas internos para mejorar la eficiencia y la integridad de la cooperativa.

1.2 Formulación del problema

- ¿Cómo la propuesta de crear la unidad de auditoría interna en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo influye en la optimización de la gestión y los recursos para la correcta toma de decisiones?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar la propuesta de crear la Unidad de Auditoría Interna, mediante la aplicación de reglamentos y manuales, para que permitan un buen manejo de los recursos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo.

1.3.2 Objetivos específicos

Entre los objetivos específicos que se plantea en este estudio, se anotan los siguientes:

- Constituir la base teórica de la investigación, por medio de la investigación donde se revisan y analizan las teorías, conceptos y estudios previos que respaldan el tema de investigación para proporcionar un marco de referencia y comprender el problema de estudio.
- Describir los métodos y técnicas que serán necesarios para llevar a cabo la investigación por medio del tipo de estudio, la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos y los procedimientos que se seguirán para recopilar y analizar la información.
- Diseñar una propuesta de manual orgánico de las funciones de la unidad de auditoría interna para proporcionar herramientas para la toma de decisiones estratégicas, beneficiando a los socios y la comunidad en general.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica

El presente trabajo de integración curricular se justifica desde el carácter teórico debido a que se realizará mediante fuentes bibliográficas se desarrollará la planeación de auditoría interna, se extraerá información para construir el marco teórico de la investigación.

1.4.2 Justificación Metodológica

El presente trabajo de integración curricular se justifica desde el carácter metodológico por el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación las cuales permitirán la recopilación de información necesaria para el desarrollo del presente documento.

1.4.3 Justificación Práctica

El presente trabajo de integración curricular se justifica desde el carácter práctico puesto que, permitirá planificar la creación de una unidad de auditoría interna, con la finalidad de proponer un manual orgánico de funciones que permitan un correcto manejo de los recursos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo.

1.5 Idea a Defender

La propuesta de crear la Unidad de Auditoría Interna en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo, es de suma importancia para que exista un efectivo control interno, y buen manejo de sus recursos y con ello cumplir sus objetivos institucionales.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Investigación

Para la realización del presente trabajo de investigación, fue de gran necesidad considerar como referencia el uso de trabajos previamente enfocados en la creación de auditoría interna, se han desarrollado a través de diversos investigadores los cuales nos permiten sustentar adecuadamente el presente trabajo de investigación entre ellos:

Criollo Morocho, M. M. (2013), en su investigación denominada “Propuesta de creación de la Unidad de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., período enero–abril 2013” ejecutada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye lo siguiente;

El análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. Reveló que el Sistema de Control Interno actual presenta importantes debilidades en cuanto a la delegación de responsabilidades, la supervisión directa de funciones, el control adecuado de los movimientos diarios, la seguridad informática, entre otros aspectos. Además, la estructura organizacional actual carece de un ente de asesoramiento y control permanente en las actividades de la Cooperativa (p. 134).

Carguaytongo Silva, J. F. (2015), en su investigación denominada “Propuesta de creación de la Unidad de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015” ejecutada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye lo siguiente;

El estudio y diagnóstico de la situación actual de la COAC. “Acción y Desarrollo” Ltda., permitió determinar la necesidad de creación de la Unidad de Auditoría Interna, efectiva que proporcione un grado de seguridad razonable sobre el logro de objetivos y el manejo adecuado de los recursos de la institución y Al no contar con un Manual de Control Interno y Manual de Funciones no se garantiza que cada uno de los procesos y actividades de la cooperativa se efectúen de manera estricta de acuerdo a la filosofía institucional interna (p. 100).

De la información brindada se pueden extraer lo siguiente, como que existen deficiencias importantes en los sistemas de control interno de ambas cooperativas, abarcando aspectos como delegación de funciones, supervisión directa de funciones, control de las operaciones diarias y seguridad informática. Estas brechas indican ineficiencias en los procesos internos y posibles riesgos operativos y de seguridad. La estructura organizativa de una cooperativa no incluye estructuras permanentes de asesoramiento y control que supervisen las actividades de las instituciones y empleados de la unidad. Esta deficiencia puede conducir a una falta de supervisión y rendición de cuentas, lo que resulta en deficiencias persistentes de control interno.

2.2 Historia

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo es constituida el 23 de noviembre de 1998 mediante Acuerdo Ministerial N.º 0396, inscrita en el registro general de cooperativas N.º 6148 FILIAL de FENACOTIP y Unión de Cooperativas De Chimborazo.

Como Primer Directorio Provisional:

- Presidente: Asqui Tixi Luis Gonzalo
- Tesorero: Orozco Avilés Víctor Hugo
- Secretaria: Velasco Vela Martha Cecilia

Como los primeros Vocales:

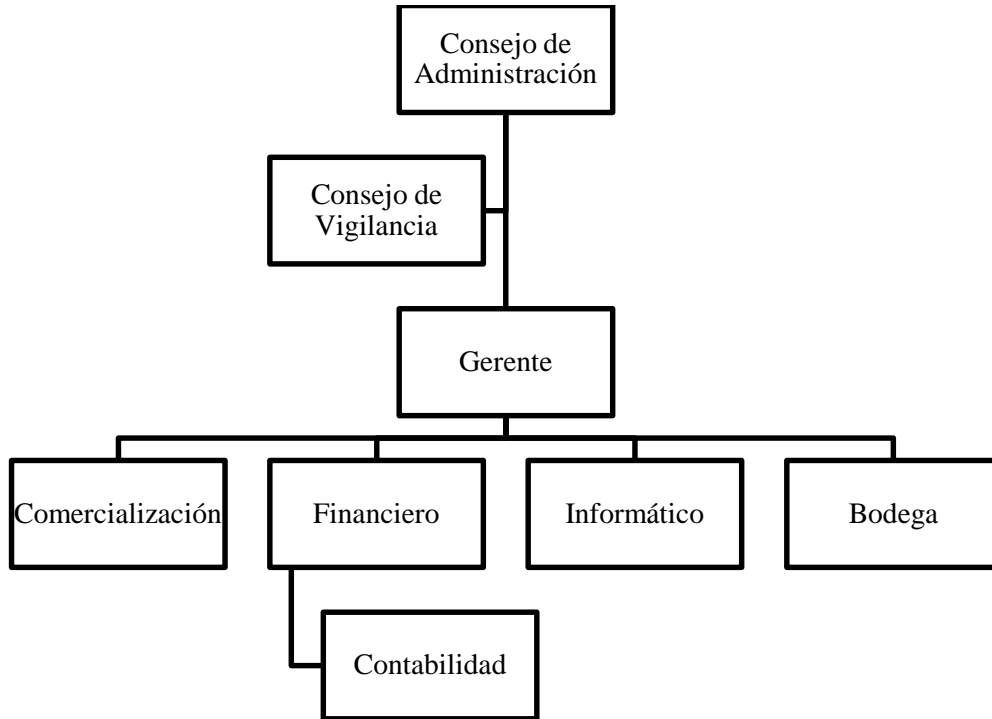
- Barreno Mariño Luis Gilberto
- Alulema Álvaro Luis Gonzalo
- Yugsi Anguisaca José Rafael

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo, siendo precedida por el Sr. Luis Salas Mancheno convienen que las rutas Quito - Guayaquil y viceversa sea operada por la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo y la ruta Quito - Riobamba y viceversa sea operada por la naciente cooperativa con el nombre de Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo, que tendrá su matriz en la ciudad de Riobamba.

Desde su reconocimiento legal la cooperativa va buscando siempre mejorar el servicio para los Sres. Usuarios y la actualización constante de las unidades de trabajo y la capacitación de los conductores y oficiales. Dentro de sus actividades presta el servicio de traslado de encomiendas en las rutas establecidas.

2.3 Organigrama estructural actual de la Cooperativa de Traspotes Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo

Ilustración 1: Organigrama estructural actual de la Cooperativa



Fuente: Entrevista

Elaborado por: Haro, A (2024)

2.4 Referencias Teóricas

2.4.1 Cooperativa

Según Martínez Charterina, A. (2016), menciona que la cooperativa es:

Un modelo de empresa democrática y participativa que desde sus raíces en la primera mitad del siglo XIX se ha distinguido por la adecuación de sus acciones a unos principios de funcionamiento que, junto con los valores a los que aspira, conforman su identidad. Entidad es justamente el conjunto de rasgos que identifican a esta cooperativa y la diferencian del resto de empresas que llevan a cabo la actividad económica en una sociedad. Entidad cooperativa la forman en la actualidad los valores y principios cooperativos aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional en el Congreso Centenario de la misma institución, que tuvo lugar en Manchester en 1995 (p. 1-114).

Para Charterina, A. M. (2015) la cooperativa es:

En origen un recurso para obtener de forma compartida la satisfacción de una necesidad común. Es una alternativa a las posibilidades o a la falta de posibilidades, y una aplicación más de la obtención de la “fuerza” mediante la “unión” (p. 35).

2.4.1.1 Actividades que desarrollan las cooperativas

Según García, N. D. (1988) a continuación menciona algunas actividades correspondientes a dichas áreas o ramas de la producción:

- a) *Área industrial: La transformación de materias primas en una variedad de productos es la característica principal de este campo. Algunas de las tareas:*
 - *Agroindustrial*
 - *Artesanal*
 - *Metalmecánica*
 - *Confeciones*

- b) *Área agropecuaria: Pertenece al sector económico principal. El objetivo principal de esta área es el aprovechamiento de productos naturales que se pueden utilizar directamente o servir como materia prima para la obtención de otros. La producción agrícola y ganadera, así como la producción de especies menores, pesquera, avícola, forestal, etc., pueden desarrollarse de esta manera.*

- c) *Área financiera: Es un área que está presente en todos los sectores porque la obtención del recurso financiero, que es el dinero, es la parte fundamental de cualquier actividad. La principal actividad es el ahorro y el crédito, que permiten obtener el capital necesario para desarrollar una variedad de negocios. En los últimos tiempos, el cooperativismo ha ingresado al sector financiero debido a la creación de seguros La Equidad y su actividad.*

- d) *Área comercial y de servicios: Pertenece al sector terciario de la economía en el mercado y abarca todas las actividades relacionadas con la compra y venta además de la prestación de servicios (p. 19).*

2.4.1.2 La Cooperativa de Transporte

Según Charterina, A. M. (2015), la cooperativa de transporte:

Este tipo de cooperativas permite a la comunidad y a los socios transportar tanto carga como pasajeros. Los trabajadores-socios deben poseer vehículos y organizar actividades relacionadas con el transporte, como terminales, cafeterías, hoteles, estaciones de servicio, almacenes de repuestos, etc., para obtener mejores resultados. La organización del transporte para el público de pasajeros y carga logra sus objetivos sociales y económicos al unir esfuerzos y recursos para generar empleo y servicios y brindar a los usuarios un servicio adecuado a precios racionales (p. 26).

Según Charterina, A. M. (2015), la cooperativa de transporte para el cumplimiento de sus objetivos estas cooperativas pueden tener las siguientes secciones:

- **Ahorro y Crédito:** Su objetivo es incentivar a sus asociados a ahorrar, otorgar préstamos a tasas de interés bajas y captar depósitos para renovar el equipo.
- **Sección Administrativa:** El objetivo es organizar el trabajo de los asociados mediante la creación de mecanismos adecuados para la selección, la capacitación, el bienestar social, el mantenimiento de equipos e instalaciones, entre otras áreas.
- **Operaciones de Transporte:** para establecer el servicio de acuerdo con las normas del gobierno, definiendo tarifas, servicios, itinerarios, agencias y sucursales, y asegurarse de que el parque automotor se utilice de manera adecuada.
- **Planeación, Finanzas y Recursos Económicos:** El objetivo es crear estrategias y estrategias para el funcionamiento y el aumento de los servicios ofrecidos por la cooperativa, supervisándolos y evaluándolos. De igual manera, se encarga de la contabilidad adecuada de todas las operaciones, así como de la elaboración de presupuestos, costos y otros asuntos.
- **Consumo Industrial:** Atiende el suministro de equipos, herramientas y bienes, incluidos combustibles, lubricantes y otros servicios que sean necesarios para la cooperativa.
- **Mantenimiento:** La instalación y dotación de talleres de revisión, reparación, mantenimiento, conservación y reposición de vehículos es su responsabilidad.
- **Servicios Especiales:** Esta sección se encarga del bienestar general de los asociados y sus familias en términos de servicios de salud, seguros, auxilios funerarios, incapacidades y otros relacionados. (p. 27).

2.4.2 Auditoría Interna

Para Álvarez, M. D. C. V., & Rivera, Z. (2006), resumen a la auditoría interna como una:

La actividad se considera independiente dentro de una organización para la revisión de la contabilidad y otras operaciones, así como una base de servicio a la dirección. Representa un activo de la dirección que se utiliza para evaluar y medir la eficacia de otros controles (p. 55).

Según Lozano, L. C. (2014), la auditoría interna:

Es desarrollada por personal que depende de la empresa, se realiza al servicio de la alta dirección, como mecanismo de control que brinda un dictamen interno sobre las actividades de toda la empresa, que permite ver que las políticas y procedimientos establecidos al interior sean aplicados de forma correcta a todas las áreas (p. 12).

La Auditoría Interna evalúa de manera tanto efectiva como eficiente el proceso de objetivos y sistematización, al cuándo los diferentes controles internos de la cooperativa en esto incluye lo que es la calidad de gestión y la utilización de los recursos en la entidad. Una unidad de auditoría interna es capaz de llevar este tipo de procesos para su buen manejo y control.

2.4.2.1 Objetivo de la auditoría interna

Según Montes Salazar, C. A., Porras Cuellar, C., Muñoz Valle, R., & Dextre Flores, J. C. (2017), establecen que en el desarrollo de su trabajo la auditoría interna debe cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Fomentar los principios y la moralidad adecuados dentro de la organización.*
- b) Garantizar una gestión y responsabilidad efectivas que contribuyan al desempeño de la organización.*
- c) Enviar información relevante que identifique el riesgo y controle a las distintas áreas de la entidad;*
- d) Organizar las diferentes actividades de control Interno, además de informar y comunicar entre el consejo de administración, la unidad de auditores internos y la dirección (p. 75).*

Según Montes Salazar, C. A., Porras Cuellar, C., Muñoz Valle, R., & Dextre Flores, J. C. (2017), establecen que en cumplimiento de los objetivos anteriores el auditor interno puede verificar que:

- a) *Exista una identificación de riesgos sea administrada por parte de los responsables de los mismos.*
- b) *Generar permanentemente procesos de mejoramiento continuo en toda la organización a través de sugerencias oportunas respaldadas por pruebas suficientes y válidas.* (p. 76).

La auditoría interna a mi parecer tiene un objetivo principal que es el fomentar la buena práctica de la ética y los valores garantizando así una buena liberación eficiente y por lo tanto responsable dentro de la cooperativa, además de que debe comunicar información relevante para así poder identificar los riesgos de una manera temprana y sobre todo controlar los diferentes procesos dentro de la organización. Para que se garantice de una mejor manera este logro de objetivos el personal a cargo de la nueva área de auditoría debe verificar estos riesgos y una vez identificados ser gestionados y controlados de una manera adecuada para que así este proceso ayude a la mejora continua de la cooperativa teniendo así una base justificada y respaldada por los papeles de trabajo que maneja el auditor interno.

2.4.2.2 Importancia de la auditoría interna

Para Carrión, H. G., Vinces, M. E. M., & Álava, C. A. V. (2017), en la actualidad adquiere especial importancia la auditoría interna a:

La empresa debe identificar los procesos que resultan críticos para el logro de los objetivos estratégicos de la empresa. Aunque los auditores internos deben sentir responsabilidad con la empresa para la que trabajan, deben mantenerse al margen de las actividades que auditan, ya que los auditores internos solo pueden trabajar de manera independiente y objetiva. (p. 919).

La auditoría interna en mi criterio es importante ya que dentro de la cooperativa ayudará a aumentar la confianza en los procesos que se realicen además de la transparencia dentro de la organización. La unidad de auditoría interna dentro de esta cooperativa principalmente ayudará a prevenir el fraude y las prácticas inadecuadas al momento de proporcionar una evaluación imparcial y objetiva dentro de los procesos de control interno. Por lo tanto la auditoría interna es importante porque es una pieza principal al momento de que la cooperativa quiera lograr los objetivos propuestos, lo que sería prácticamente identificando procesos de mejora y proporcionar las respectivas recomendaciones y sugerencias para optimizar la eficiencia en sus procesos, asegurando así a la cooperativa una buena sostenibilidad a largo plazo.

2.4.2.3 *Función de la auditoría interna*

Según Gaitán, R. E. (2015), menciona que:

“La función de auditoría interna pretende mejorar la efectividad de su función y con ello ofrecer servicios más eficientes y con un valor agregado” (p. 72).

Según Cepeda Alonso, G. (2000), las funciones básicas de la auditoría Interna son:

- *Crea y lleva a cabo un plan de auditoría que incluya la revisión y evaluación en el periodo fiscal de las áreas y operaciones de la organización, tanto manual como computarizada.*
- *Informe al comité de auditoría y a la gerencia de la organización con los resultados de la gestión y establezca las recomendaciones para el control interno a corto y mediano plazo.*
- *Según el caso, informar por escrito a la gerencia, al comité de auditoría y a cualquier organismo que ejerza control y vigilancia en la organización sobre cualquier irregularidad en el funcionamiento. Esto se aplica principalmente a organizaciones pertenecientes al sector público.*
- *Proporcionar un instructivo necesario a las operaciones de la entidad y se lleven a cabo conforme con lo establecido en la Ley y los Reglamentos de la empresa.*
- *Colaborar con los organismos encargados de la inspección y la vigilancia y proporcionar informes cuando se requieran.*
- *Verificar que la administración de la organización se ajuste a las políticas y procedimientos financieros de gestión y resultados al desarrollar su actividad.*
- *Realizar cualquier tarea específica relacionada con la evaluación del control interno sugerida por la gerencia de la cooperativa.*
- *Examine los informes de auditores externos y proporcione comentarios y recomendaciones al comité de auditoría y al comité de gerencia.*
- *examinar y valorar la eficacia y la solidez de los controles contables, financieros y operativos y fomentar un control eficiente y efectivo a un costo favorecedor.*
- *verificar si los activos de la cooperativa están asegurados, registrados correctamente y protegidos contra pérdidas o uso indebido.*
- *evaluar la eficiencia y la calidad del trabajo de los empleados de la empresa.*
- *Recomendar mejoras a los sistemas.*
- *Determine la veracidad de los datos contables y financieros (p. 59).*

Las funciones de auditoría interna a mi criterio se basan principalmente en evaluar los diferentes procesos de las cooperativas, mejorar la eficiencia en los diferentes procedimientos de control interno, gestionar de una buena manera los posibles riesgos y administrar de mejor manera la entidad. El personal que se encuentre dentro de la unidad de auditoría interna en este caso los auditores internos, deberán trabajar de forma independiente para así asegurar la confiabilidad de los diferentes papeles de trabajo que se entreguen, además de cumplir con las diferentes funciones que se les asignen. Los auditores internos se encargarán de evaluar los procedimientos de una manera imparcial en la que no sé involucre algún tercero. Esto le dará al consejo de administración de la cooperativa una dirección encaminada para la toma de decisiones estratégicas.

2.4.2.4 Alcance de la auditoría interna

Para Carrión, H. G., Vincés, M. E. M., & Álava, C. A. V. (2017), en forma general puede decir que:

La auditoría interna cubre la propia empresa y todo lo relacionado con ella. Esto se debe a que es fundamental que el área de auditoría interna cubra todas las operaciones dentro y fuera de la empresa, siempre y cuando tengan relación con la misma. Por lo tanto, a medida que crece la empresa, sus límites aumentarán proporcionalmente (p. 918).

La auditoría interna incluye una revisión completa de las operaciones y procedimientos organizacionales. Los sistemas contables, los controles internos, la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y la eficacia operativa son ejemplos de esto. Los auditores internos no solo investigan posibles fraudes o irregularidades, sino que también sugieren cómo mejorar la eficiencia y la eficacia de las operaciones comerciales.

2.4.3 El control interno

Según Ruffner, J. G. R. (2011), El control interno ha sido reconocido como:

Una herramienta para que los gerentes de cualquier tipo de organización tengan una seguridad razonable de que los objetivos de la organización se cumplirán y puedan informar a las personas interesadas en su gestión. La gestión de la Administración Pública debe basarse en los principios constitucionales y legales actuales. Además, la responsabilidad correspondiente tiene como destinatario final a la ciudadanía, ya que las instituciones se crean para atender las necesidades de la colectividad, quien tiene el poder supremo en una sociedad democrática (p. 40).

La creación en la Unidad de Auditoría Interna en la cooperativa de transportes implica el diseño y la implementación de un sólido sistema de control interno. Este conjunto de procesos, políticas y procedimientos busca asegurar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de normativas, estableciendo cimientos robustos para la gestión integral de la organización.

2.4.3.1 *El control Interno y la Auditoría*

Para Ruffner, J. G. R. (2011), La auditoría y el control interno es:

La función de dirección consiste en analizar y valorar el control interno de las entidades para así, garantizar de una mejor manera la integridad de su patrimonio, la veracidad y confiabilidad de su información y sobre todo el mantenimiento de la eficacia y eficiencia de sus sistemas de gestión. Estas actividades incluyen la verificación contable de las cifras en los estados financieros y la revisión de los registros y fuentes de contabilidad para garantizar la eficacia de los sistemas de gestión y tomar medidas correctivas en el futuro (p. 41).

En la cooperativa de transportes, la relación entre el control interno y la auditoría es fundamental. Al evaluar la eficacia de los controles internos actuales, la auditoría interna es crucial. La auditoría interna puede trabajar junto con el sistema de control para encontrar áreas de mejora. Esto mejorará la capacidad de la cooperativa para gestionar riesgos y lograr sus objetivos estratégicos.

2.4.3.2 *Objetivos de Control Interno*

Para Estupiñán, R. (2016), al hablar de los objetivos del control interno, cita:

- *Que la institución cuide los activos y salvaguarde sus bienes.*
- *Comprobar la confiabilidad de los informes generados.*
- *Promover la aprobación y ratificación a las políticas administrativas establecidas.*
- *Lograr el cumplimiento de metas y objetivos (p. 38).*

A mi parecer el objetivo de control interno dentro de la cooperativa c basa en proteger los diferentes archivos con información relevante, garantizar la eficiencia y eficacia dentro de las operaciones, mantener una integridad y confiabilidad en la información financiera y sobre todo cumplir con las regulaciones estipuladas para la cooperativa. El control interno dentro de la unidad

de auditoría interna contribuye significativamente a la sostenibilidad a largo plazo y sobre todo al cumplimiento de sus objetivos.

2.4.3.3 Componentes de control interno

Para Castillo, S. et al., (2016), menciona que los componentes del control interno son:

- a) El director y la gerencia establecen un ejemplo en relación con la importancia del control interno y normas de conducta esperadas. El ambiente de control es el conjunto de reglas, procedimientos y estructuras que proporcionan las bases para llevar a cabo el control interno dentro de la entidad.*
- b) Evaluación de riesgos, es la delimitación y análisis de riesgos que resultan relevantes ya que posibilitan alcanzar los objetivos y la manera en la que se menciona como estos riesgos pudieran mejorarse.*
- c) Información y comunicación, son un medio para incrementar la productividad y competitividad, la información generada de manera interna como aquella que se remite a eventos acontecidos en el exterior son parte esencial de la toma de decisiones.*
- d) Actividades de control, se realizan por medio de la gerencia y su personal para cumplir todos los días con las actividades asignadas, son expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.*
- e) Supervisión o monitoreo, en este componente, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control (p. 54).*

La creación de una unidad de auditoría interna requiere una comprensión completa de los elementos del control interno, que incluyen ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y la comunicación y el monitoreo o supervisión. La estructura fundamental que guiará la efectividad de los procesos internos garantizará un desempeño sólido y alineado con los objetivos estratégicos de la cooperativa de transportes.

2.4.4 Análisis FODA

Según Talancón, H. P. (2006) el análisis FODA consiste en:

Una evaluación de los factores fuertes y débiles que diagnostican la situación interna de una organización y su evaluación externa; es decir, oportunidades y amenazas. Además,

es una herramienta simple que permite obtener una visión general de la situación estratégica de una empresa específica (p. 2).

Para Ramírez Rojas, J. L. (2017) *el diagnóstico situacional FODA es:*

Una herramienta que permite conocimiento y evaluación a las condiciones de operar realmente una organización por medio del análisis de cuatro variables principales, con el propósito de establecer acciones y estrategias para su beneficio. Las estrategias de una cooperativa deben originarse de un proceso de análisis y vinculación de recursos y objetivos, y también deben ser explícitas para que se constituyan en una "forma" viable de alcanzar sus objetivos (p. 55).

El análisis FODA es una herramienta estratégica que permite evaluar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una organización, proyecto o situación. Este análisis ofrece una visión completa de la situación actual y ayuda a desarrollar estrategias para aprovechar las áreas destacadas, aprovechar las oportunidades, abordar los puntos débiles y mitigar los riesgos, además Proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas al permitir a las organizaciones capitalizar sus ventajas, aprovechar las oportunidades, abordar los puntos débiles y anticiparse a los desafíos. Es importante realizar este análisis de forma periódica, ya que las condiciones internas y externas pueden cambiar a lo largo del tiempo.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología

Para el desarrollo del presente trabajo de integración Curricular fue esencial el uso de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación que sirvieron para conseguir información sólida, oportuna, relevante y eficiente que después fue tabulada y debidamente analizada, lo cual permitió establecer una serie de inconsistencias, desviaciones e irregularidades que venían caracterizando el desarrollo de las acciones de la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo En La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo.

3.1.1 *Enfoque de la Investigación*

3.1.1.1 *Enfoque Mixto*

Para Ortega, A. O. (2018), el proceso de investigación mixto implica:

Una recopilación, análisis e interpretación de datos cuantitativos y cualitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. La investigación cuantitativa objetiva y la investigación cualitativa subjetiva pueden combinarse en este enfoque sistemático, empírico y crítico para resolver problemas humanos (p. 19).

La Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo se utiliza un enfoque mixto que combina los métodos cuantitativos y cualitativos para establecer una unidad de auditoría interna.

Este enfoque combina la complejidad de los datos cuantitativos con los datos cualitativos, lo que permite una comprensión completa de los procesos internos y los riesgos financieros dentro de la cooperativa.

3.1.2 *Nivel de Investigación*

3.1.2.1 *Investigación Exploratoria*

Según Morales, N. (2015), “La investigación exploratoria consiste en proveer una referencia general de la cuestión, a menudo desconocida, presente en la investigación a realizar” (p. 1).

Al momento de establecer la unidad de auditoría interna debe llevarse a cabo la investigación exploratoria esto nos permitirá examinar de una mejor manera y sobre todo amplia el entorno tanto operativa como financiero de la cooperativa. Este nivel de investigación permitirá identificar las posibles áreas de riesgo además de establecer una base clara y sólida para hacer la investigación más detallada.

3.1.3 Tipo de Estudio

3.1.3.1 De Campo

Según Báez, Y. (2018), en relación al tipo de estudio de campo, señala que:

“Es una técnica de campo que permite observar el objeto de estudio, se caracteriza porque la recopilación de datos debe hacerse en el medio natural donde se produce el hecho a investigar” (p. 96).

La investigación de campo es esencial en el proceso de creación de la unidad de auditoría interna. Se realizan visitas a la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo para recopilar datos directamente en el lugar, interactuando con los miembros y empleados para obtener información detallada sobre las prácticas y procedimientos internos.

3.1.3.2 Investigación Descriptiva

Para Morales, F. (2012), en las investigaciones de tipo descriptiva:

Mucho de lo que se escribe y estudia sobre lo social, también conocido como investigaciones diagnósticas, no va mucho más allá de este nivel. En esencia, se trata de describir un fenómeno o circunstancia específico señalando sus características más distintivas o diferenciadoras (p. 1).

La fase inicial involucra una investigación descriptiva para analizar y presentar detalladamente la situación actual de la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo. Este enfoque ayuda a comprender a fondo los procesos internos, identificar posibles áreas de mejora y establecer un punto de referencia para futuras evaluaciones.

3.1.4 Población y Muestra

3.1.4.1 Población

Según Gonzáles, J. L. (2020), en esta técnica:

Se puede tener como población de estudio a sujetos, infraestructuras, equipos, herramientas e incluso material audiovisual. Se debe tener cuidado con el tipo de población que se elige porque con esta técnica el investigador no puede extender el tiempo de estudio a las personas (p. 13).

La población que se utilizarán en este texto, serán tanto el personal administrativo como operativo de la cooperativa. El delimitar esta población es de vital importancia para así garantizar que la unidad de auditoría interna se centre en los aspectos mucho más relevantes de la cooperativa.

3.1.4.2 Muestra

Para Báez, Y. (2018), al hablar de la muestra, señala que:

“La muestra puede definirse como la parte proporcional de elementos de una población” (p. 106)

$$n = \frac{(z)^2 p q N}{(N - 1)e + z^2 p q}$$

Aguilar, S. (2005)

Donde, cada inicial significa lo siguiente:

$N =$ Universo

$E =$ Error muestra de 1 a 5%

$Z = 1.96$ (Niveles de confianza)

$P = 0.50$ (Probabilidad De éxito)

$Q = 0.50$ (Probabilidad de fracaso)

$n = ?$ (muestra a determinar)

Aplicada la fórmula, se obtuvo los siguientes resultados:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (80)}{(80 - 1) 0.05^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 66$$

Se selecciona una muestra representativa de la población para realizar evaluaciones y análisis. La elección cuidadosa de la muestra garantiza la validez y la generalización de los resultados, proporcionando una visión precisa de los problemas y áreas de mejora.

3.1.5 *Diseño de Investigación*

3.1.5.1 *Diseño no experimental*

Según Dzul, M. (2013), define al diseño de investigación no experimental, señala:

“Es aquella que se realiza sin manipular los diferentes tipos de variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos de acuerdo a como se desarrollan naturalmente al ser analizarlos” (p. 2).

El diseño no experimental se adopta para observar y analizar los procesos internos sin intervenir directamente en ellos. Esta metodología permite una evaluación imparcial de las operaciones de la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo, identificando posibles brechas y riesgos sin modificar el entorno.

3.1.6 *Métodos de Investigación*

3.1.6.1 *Método inductivo*

Para Jiménez, A. & Jacinto, A. (2017), refiriéndose al método de investigación inductivo, mencionan que:

“Refleja el razonamiento que existe entre los fenómenos individuales, su base es la repetición de incidentes y fenómenos de la realidad, localizando los rasgos comunes en un grupo establecido, para llegar a las conclusiones de los aspectos que lo caracterizan”
(p. 9).

La aplicación del método inductivo implica la recopilación de datos detallados en la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo, seguida de la formulación de conclusiones generales basadas en patrones y tendencias observados. Este enfoque permite obtener perspectivas valiosas sobre las prácticas internas.

3.1.6.2 Método deductivo

Para Jiménez, A. & Jacinto, A. (2017), refiriéndose al método de investigación deductivo, señala:

“Consiste en ir de un conocimiento general a específico, consiste en inferir con las diferentes soluciones o características estables a partir de principios, leyes o definiciones universales” (p. 9).

El método deductivo se utiliza para derivar conclusiones específicas a partir de principios generales. Se aplica para analizar datos cuantitativos y cualitativos, permitiendo una evaluación detallada de las operaciones de la cooperativa en relación con estándares y mejores prácticas.

3.1.6.3 Método analítico

Para Jiménez, A. & Jacinto, A. (2017), con respecto al método de investigación analítico, señala:

“Es un procedimiento meramente lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes y permite estudiar el comportamiento de cada parte” (p. 8).

El método analítico se emplea para descomponer la información recopilada en la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo, examinando cada elemento por separado para comprender mejor la complejidad de las operaciones y detectar posibles irregularidades.

3.1.6.4 Método sintético

Para Jiménez, A. & Jacinto, A. (2017), con respecto al método de investigación sintético, señala lo siguiente:

Es la operación inversa, que permite descubrir las características generales entre los elementos de la realidad y establecer mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas. Funciona sobre la base de la generalización de algunas características definidas a partir del análisis. Debe incluir solo lo necesario para comprender lo que se sintetiza (p. 8).

El método sintético se utiliza para integrar conclusiones derivadas de diferentes aspectos de la auditoría interna, permitiendo una visión integral de la situación y facilitando la formulación de recomendaciones y mejoras.

3.1.6.5 Método histórico

Para Jiménez, A. & Jacinto, A. (2017), con respecto al método de investigación histórico, señala:

“Se refiere al estudio del objeto en su trayectoria real a través de su historia, con sus condicionamientos sociales, económicos y políticos en los diferentes periodos” (p. 11).

El método histórico es necesario para conocer el transcurso que ha tenido la cooperativa dentro del mercado con el pasar del tiempo, esto nos proporcionará una información importante y relevante sobre las tenencias pasadas y actuales para ayudarnos a prever diferentes desafíos futuros potencialmente para la cooperativa.

3.1.7 Técnicas de Investigación

3.1.7.1 Encuesta

Según González, J. L. (2020), La encuesta es:

Una herramienta que se realiza a través de un instrumento conocido como cuestionario, se dirige exclusivamente a individuos y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones. La encuesta puede producir resultados cuantitativos o cualitativos y se centra en preguntas preestablecidas con un orden lógico y un sistema de respuestas escalonado. Se obtienen principalmente datos numéricos. (p. 18).

La encuesta se la aplican a los trabajadores de la cooperativa con el fin de recopilar información pertinente y eficaz. Esta encuesta nos ayudará a obtener datos cualitativos y cuantitativos importantes para el desarrollo de este trabajo de investigación.

3.1.7.2 Entrevista

Para Báez, Y. (2018), en relación a la entrevista, señala:

La entrevista es una técnica que nos permite obtener información de persona a persona. Es una forma muy valiosa de recabar información, ya que permite la interacción entre dos o más personas donde uno es el entrevistado y otro el entrevistador (p. 113).

La entrevista es necesaria en este trabajo de investigación porque se obtiene información clave, en este caso la entrevista se la realizó con el presidente de la cooperativa que mencionó puntos de vista muy interesantes a tratarse además de información relevante.

3.1.7.3 Observación Directa

Para González, J. L. (2020), en este caso, “el investigador obtiene la información directamente de la población o sujeto del estudio” (p. 63).

Los procesos de control interno de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo se pueden ver directamente observando las operaciones diarias. La Observación directa ayuda a identificar posibles disparidades entre la teoría y la práctica al señalar áreas que podrían necesitar atención inmediata.

3.1.8 Instrumentos de Investigación

3.1.8.1 Cuestionario

Para Báez, Y. (2018), el cuestionario se define, como:

Una serie de preguntas que tienen como finalidad obtener datos para una investigación; su elaboración requiere de un procedimiento estricto y una vez que se han planteado las hipótesis y definido las variables, se procede a seleccionar los indicadores para la elaboración de las preguntas (p. 111).

El cuestionario para la creación de la unidad de auditoría interna en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo, ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, se utilizará para recopilar información específica sobre varios temas relacionados con la operación y el funcionamiento de la unidad de auditoría interna.

3.1.8.2 *Guía de entrevista*

Según Ávila, H. et al., (2020), al hablar de la guía de entrevista, señala:

Constituye el instrumento metodológico que permite la aplicación del método en la práctica, es frecuente obviar el hecho de que, lo que se aplica en la práctica directamente, no es el método, como abstracción teórica, sino su guía, por su carácter metodológico (p. 8).

La guía de entrevista será una herramienta esencial para llevar a cabo entrevistas estructuradas con el presidente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo en Riobamba. Esta guía proporcionaría un marco para explorar en profundidad los aspectos clave del establecimiento y funcionamiento de una unidad de auditoría interna.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

Para la ejecución del presente capítulo se procedió a realizar una encuesta dirigida al personal administrativo y operativo que conforman la Cooperativa de Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo, lo que permitió obtener información consistente, pertinente, relevante y suficiente sobre las actividades que se desarrollan en la Cooperativa.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO.

OBJETIVO: Recopilar datos consistentes, pertinentes, relevantes y suficientes del personal administrativo y operativo de la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo, tendiente a identificar posibles problemas, inconsistencias, deficiencias e irregularidades que estén caracterizando a esta cooperativa.

La información recabada será de carácter confidencial y será utilizada únicamente para la ejecución de la presente investigación.

Pregunta 1. ¿Considera que el personal de la cooperativa de transporte está adecuadamente capacitado para cumplir con sus funciones?

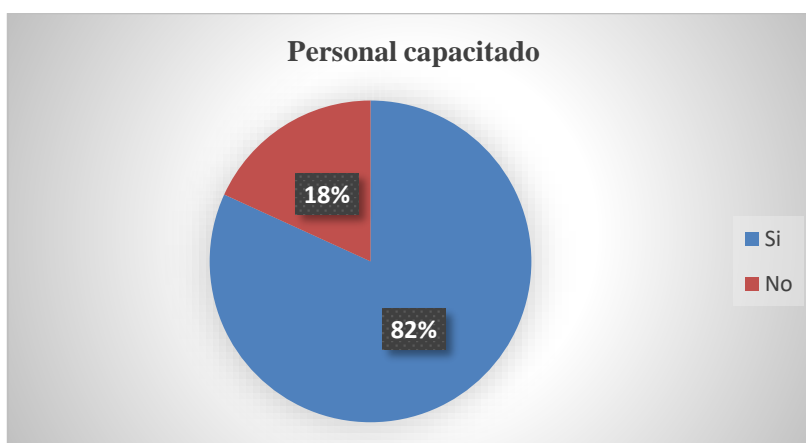
Tabla 4-1: Personal capacitado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	82%
No	12	18%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 2: Personal capacitado



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta, el 82% considera que el personal de la cooperativa de transportes Ecuador Ejecutivo está adecuadamente capacitado para cumplir con sus funciones, mientras que el 18% considera que no lo están. La variable de personal capacitado en general constaría como una fortaleza.

Pregunta 2. En su experiencia, ¿Cómo evaluaría la calidad del servicio proporcionado por la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo?

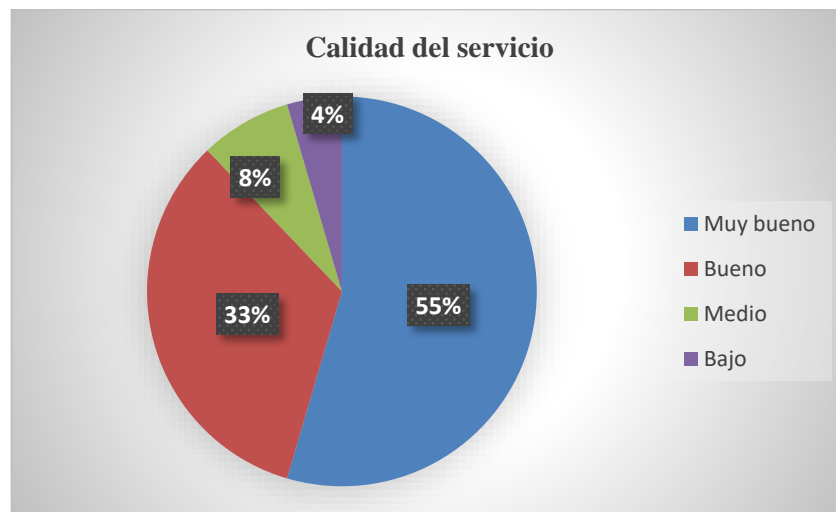
Tabla 4-2: Calidad del servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	36	55%
Bueno	22	33%
Medio	5	8%
Bajo	3	5%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 3: Calidad del servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos el 55% de la población encuestada indica que el servicio proporcionado por la cooperativa de transportes es muy bueno, el 33% indica que es bueno, mientras que el 8% indican que la calidad de servicio es medio y el 5% menciona que la calidad de servicio es baja. La variable de calidad de servicio por su porcentaje alto constaría como una fortaleza.

Pregunta 3. ¿Cree que la cooperativa está en una mejor posición financiera en comparación con años anteriores?

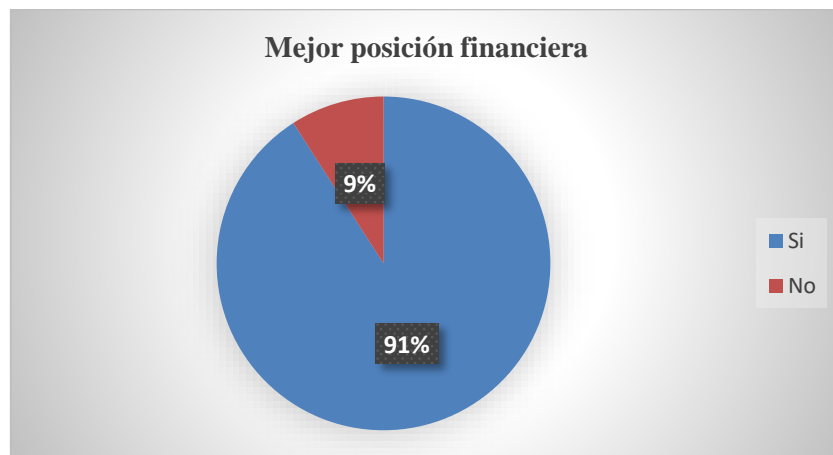
Tabla 4-3: Mejor posición financiera

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	91%
No	6	9%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 4: Mejor posición financiera



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta el 91% de los encuestados mencionan que la cooperativa está en un mejor posicionamiento financiero en comparación con sus años anteriores, mientras que el 9% de los encuestados mencionan que no están en una mejor posición financiera. La variable mejor posición financiera por su porcentaje alto constaría como una fortaleza.

Pregunta 4. ¿Qué opinión tiene sobre la diversificación de servicios ofrecidos por la cooperativa en el mercado actual?

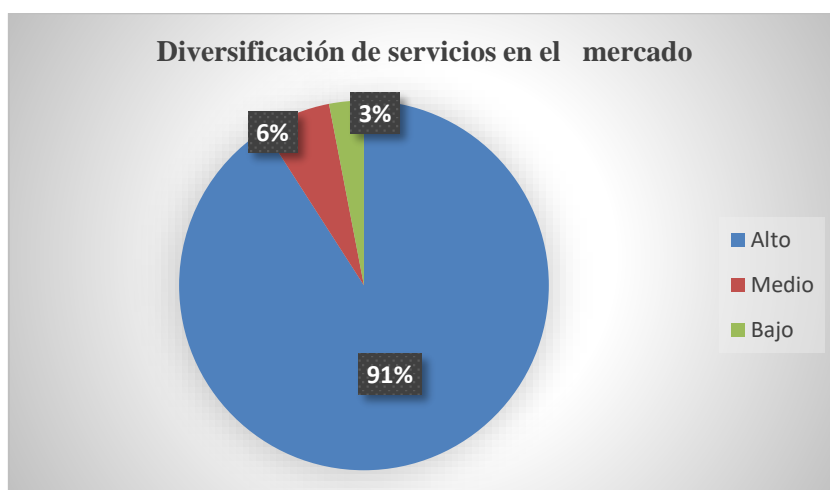
Tabla 4-4: Diversificación de servicios en el mercado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	60	91%
Medio	4	6%
Bajo	2	3%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 5: Diversificación de servicios en el mercado



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta el 91% de las personas encuestadas mencionan que la diversificación de servicios ofrecidos por la cooperativa en el mercado actual es alta, mientras que el 6% de los encuestados mencionan que es media y el 3% de los encuestados mencionan que la diversificación de servicios ofrecidos es baja en el mercado actual. La variable diversificación de servicio en el mercado por su porcentaje mayor se tomará en cuenta como fortaleza.

Pregunta 5. ¿Cómo calificaría la infraestructura y los espacios físicos utilizados por la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo en sus operaciones?

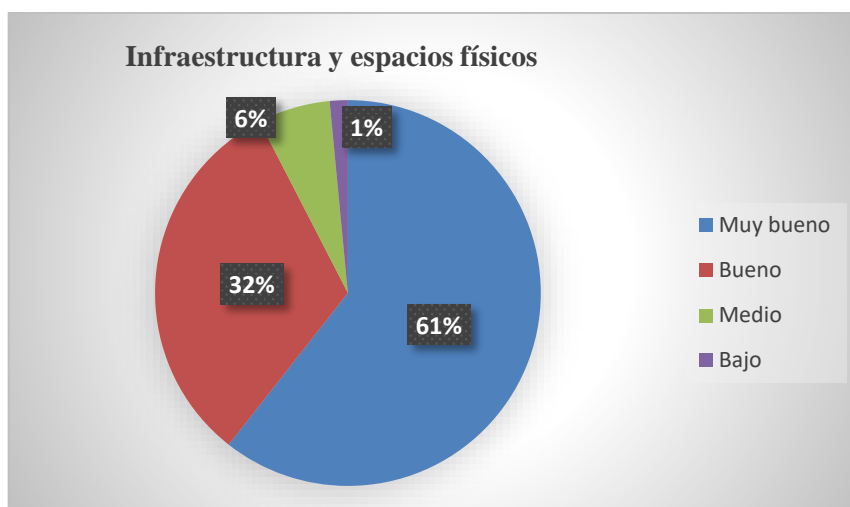
Tabla 4-5: Infraestructura y espacios físicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	40	0,61
Bueno	21	0,32
Medio	4	0,06
Bajo	1	0,02
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 6: Infraestructura y espacios físicos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta la infraestructura y los espacios físicos utilizados por la cooperativa en sus operaciones el 61% de los encuestados menciona que es muy bueno, mientras que el 32% menciona que es bueno, el 6% menciona que los espacios físicos utilizados no califican como medio y el 2% como bajo. La variable infraestructura y espacios físicos por su porcentaje mayor que el 61% constará como fortaleza.

Pregunta 6. ¿Estaría de acuerdo con la apertura de nuevos mercados a nivel nacional por parte de la cooperativa?

Tabla 4-6: Apertura de nuevos mercados en el ámbito nacional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	62	94%
No	4	6%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 7: Apertura de nuevos mercados en el ámbito nacional



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta el 94% de los encuestados están de acuerdo con nueva apertura de mercados a nivel nacional por parte de la cooperativa, mientras que el 6% no está de acuerdo. La variable apertura de nuevos mercados en el ámbito nacional por su porcentaje alto lo tomaremos en constancia como oportunidad.

Pregunta 7. ¿Qué calificación le daría a la posibilidad para mejorar el desarrollo tecnológico y la innovación en la producción de la cooperativa?

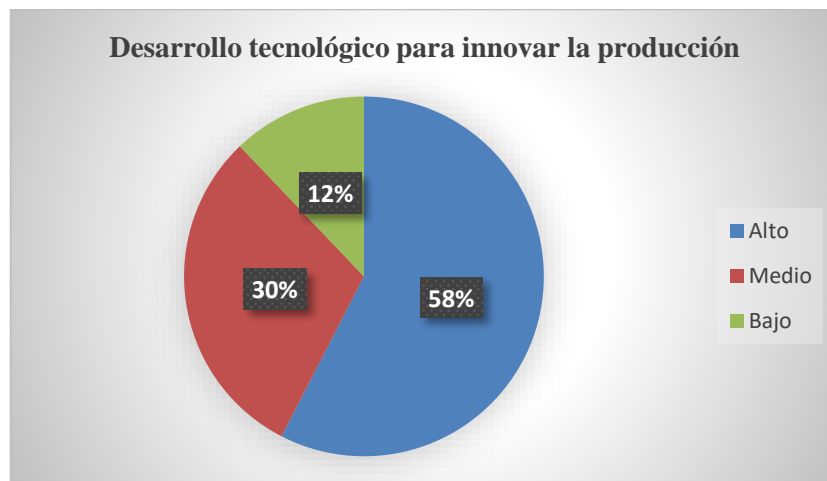
Tabla 4-7: Desarrollo tecnológico para innovar la producción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	38	58%
Medio	20	30%
Bajo	8	12%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 8: Desarrollo tecnológico para innovar la producción



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta el 58% de los encuestados le dan una calificación alta a la posibilidad para mejorar el desarrollo tecnológico y la innovación en la cooperativa, mientras que el 30% le da una calificación media y el 12% le da una calificación baja. Por su porcentaje alto en el variable desarrollo tecnológico para innovar la producción constaría como oportunidad.

Pregunta 8. ¿Consideraría positiva la entrada de nuevos inversionistas en la cooperativa de transporte?

Tabla 4-8: Nuevos inversionistas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	83%
No	11	17%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 9: Nuevos inversionistas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta el 83% de los encuestados consideran que, si es positiva la entrada de nuevos inversionistas en la cooperativa de transporte, mientras que el 17% considera que no lo es. Por su porcentaje alto a la variable nuevos inversionistas se considerará como oportunidad.

Pregunta 9. ¿Cómo percibe la estructura organizacional actual de la cooperativa?

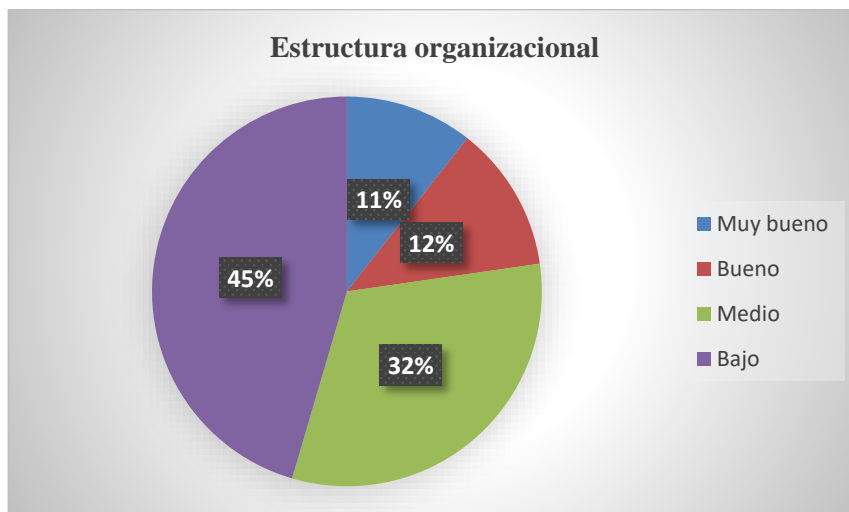
Tabla 4-9: Estructura organizacional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	7	0,11
Bueno	8	0,12
Medio	21	0,32
Bajo	30	0,45
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 10: Estructura organizacional



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la encuesta aplicada el 11% de los encuestados percibe como muy bueno la estructura organizacional actual de la cooperativa, el 12% considera como bueno, el 32% de los encuestados perciben como medio la estructura organizacional actual y el 45% la percibe como bajo. Por su porcentaje de 45% en bajo la variable estructura organizacional constaría como una debilidad.

Pregunta 10. ¿Siente que los usuarios de la cooperativa muestran lealtad hacia sus servicios?

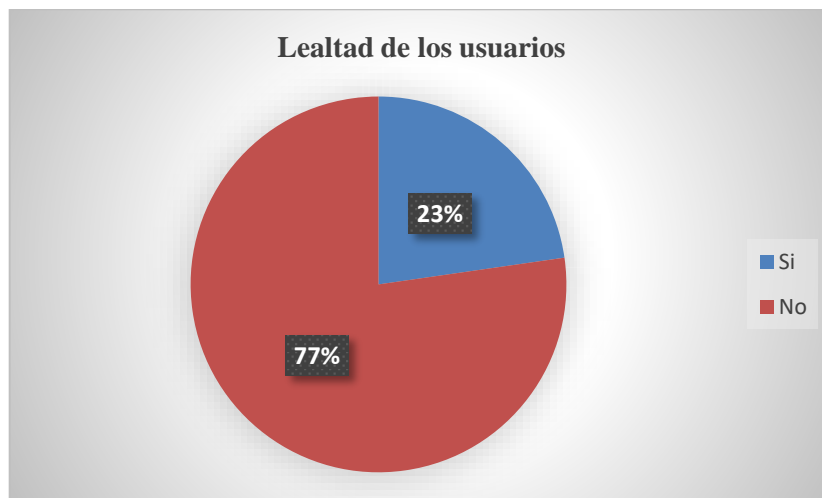
Tabla 4-10: Lealtad de los usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	23%
No	51	77%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 11: Lealtad de los usuarios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la encuesta aplicada el 77% de los encuestados mencionan que los usuarios no muestran lealtad a sus servicios y el 23% mencionan que sí. Por su porcentaje de 77% en alternativa no la variable lealtad de los usuarios se considera una debilidad.

Pregunta 11. ¿Qué opinión tiene sobre la exclusividad de ciertos servicios ofrecidos por la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo?

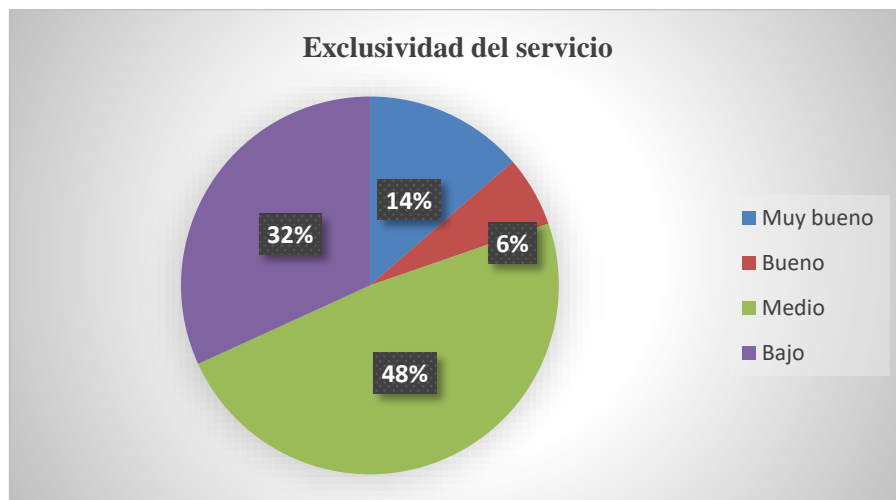
Tabla 4-11: Exclusividad del servicio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	9	0,14
Bueno	4	0,06
Medio	32	0,48
Bajo	21	0,32
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 12: Exclusividad del servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta el 32% muestran que es bajo la opinión sobre la exclusividad de ciertos servicios en la cooperativa de transporte, mientras que el 48% menciona que la opinión es media, el 6% mencionan que es buena y el 14% menciona que es muy bueno. Por su porcentaje de 32% en la alternativa baja y 48% en alternativa media la variable exclusividad de servicio se considera una debilidad.

Pregunta 12. ¿Cómo describiría la cultura organizacional (misión, visión, objetivos y políticas) en la cooperativa de transporte?

Tabla 4-12: Cultura organizacional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	10	0,15
Bueno	10	0,15
Medio	24	0,36
Bajo	22	0,33
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 13: Cultura organizacional



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta el 33% de los encuestados menciona que es baja la cultura organizacional en la cooperativa de transporte, el 33% de los encuestados mencionan que es media y con el 15% los encuestados mencionan que es buena y muy buena. Tomando en cuenta el porcentaje 33% bajo y 36% medio la variable cultura organizacional se toma en cuenta como una debilidad.

Pregunta 13. ¿Cómo percibe la competencia en el mercado de transporte interprovincial de pasajeros?

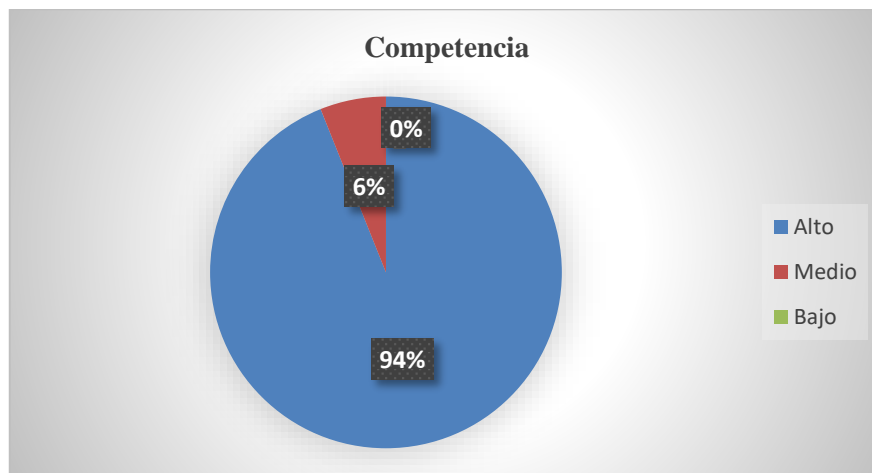
Tabla 4-13: Competencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	62	94%
Medio	4	6%
Bajo	0	0%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 14: Competencia



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta el 94% de los encuestados mencionan que es alta la competencia en el mercado de transportes interprovincial de pasajeros, mientras que el 6% considera que es medio y el 0% considera que es bajo. Tomando en cuenta el porcentaje alto de 94% la variable competencia se toma en cuenta como una amenaza.

Pregunta 14. ¿Considera que hay saturación en el mercado actual de transporte interprovincial?

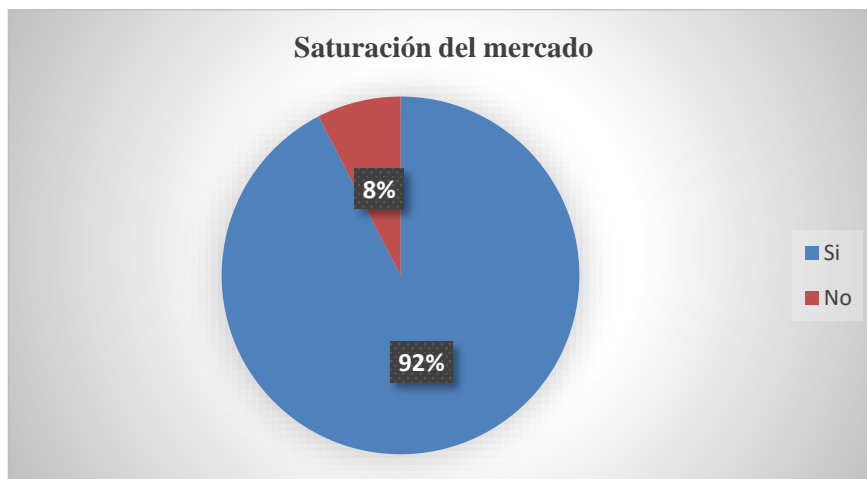
Tabla 4-14: Saturación del mercado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	61	92%
No	5	8%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 15: Saturación del mercado



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tras la aplicación de la encuesta el 92% de los encuestados consideran que si existe saturación en el mercado actual de transportes interprovincial mientras que el 8% considera que no. Tomando en cuenta el porcentaje 92% en sí la variable saturación del mercado se toma en cuenta como una amenaza.

Pregunta 15. ¿Cree que la política laboral y el riesgo país pueden afectar las operaciones de la cooperativa?

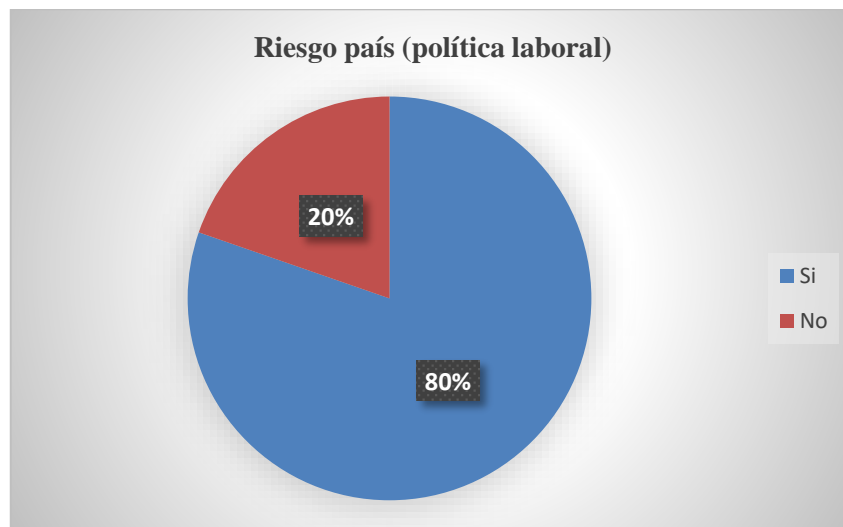
Tabla 4-15: Riesgo país (política laboral)

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	80%
No	13	20%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 16: Riesgo país (política laboral)



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tabulando los resultados de la encuesta el 80% de los encuestados cree que la política laboral y el riesgo país pueden afectar las operaciones de la cooperativa, mientras que el 20% considera que no. Tomando en cuenta el porcentaje alto 80%, la variable riesgo país se considera una amenaza.

Pregunta 16. ¿Cómo percibe la resistencia interna al cambio dentro de la cooperativa en relación con nuevas prácticas y procesos?

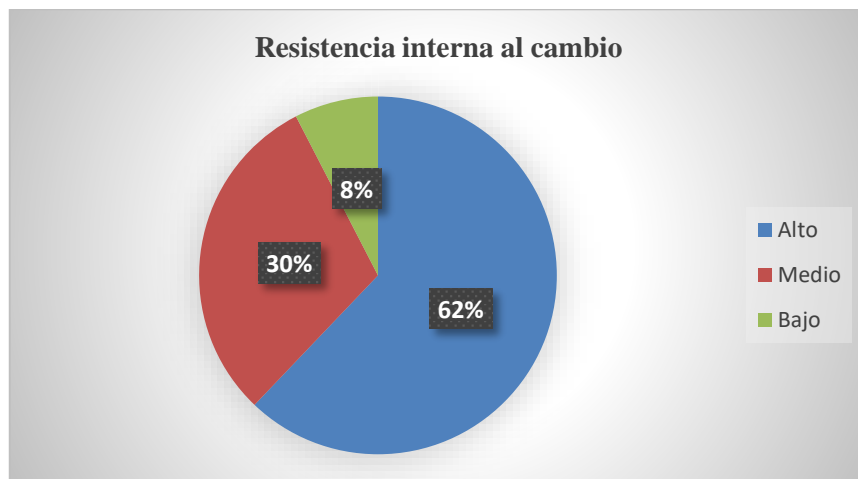
Tabla 4-16: Resistencia interna al cambio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	41	62%
Medio	20	30%
Bajo	5	8%
TOTAL	66	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Ilustración 17: Resistencia interna al cambio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Haro, A (2024)

Interpretación: Tabulando los resultados de la encuesta, se establece que el 62% de los encuestados consideran que es alta la resistencia interna al cambio dentro de la cooperativa en relación con nuevas prácticas y procesos, el 30% considera que es media y el 8% considera que es baja. La variable resistencia interna al cambio se tomará en cuenta como una amenaza.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Título

Creación de la Unidad de Auditoría Interna en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

5.2 Contenido de la propuesta

5.2.1 *Diagnóstico Estratégico*

5.2.1.1 *Análisis Externo*

A través del análisis externo podemos sugerir recomendaciones con la finalidad de mejorar los procesos de las operaciones, actividades o transacciones que se consideren necesarias en la conducción cooperativismo.

Desde el punto de vista estratégico, es importante considerar factores del entorno cooperativismo, el diagnóstico requiere del conocimiento de la situación actual como fundamento de la formulación de la propuesta de cambio, y para ello partimos primero del análisis de la cooperativa, tomando en cuenta técnicas de análisis organizativo, financiero y operacional, así como la evaluación de resultados.

5.2.1.2 *Identificación de factores claves*

Con la finalidad de llegar a establecer las condiciones en que labora y ejecuta las actividades operativas, la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo, es necesario conocer ciertos factores claves que inciden en la operatividad propia de la cooperativa, entre ellos tenemos:

1. El análisis del entorno:

A través del análisis del entorno, la planificación, la información sobre el estado actual y la evolución donde opera la cooperativa. El entorno está definido por el conjunto de variables que directa o indirectamente influyen en el resultado de la cooperativa; entre dichas variables tenemos las siguientes:

- Mercado y clientes: El mercado al que sirve la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo, se encuentra ubicado en la región central del país principalmente en las ciudades de Riobamba, Quito, Guayaquil, Tena. Los principales consumidores de los servicios que ofrecen son las familias del sector urbano y rural.
- Competencia: Los servicios que oferta la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo, se encuentra competencia en otros de similares características ya sea de nuestra misma provincia y fuera de ella al ofertar las mismas rutas o frecuencias y los mismos servicios (encomiendas).

En el cuadro que a continuación exponemos se diversifica las cooperativas que ofertan servicios similares a los que ofrece la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo.

Tabla 5-1: Empresas oferentes de servicios similares

Empresa	Servicios	Rutas
CHIMBORAZO	Servicios Público Interprovincial y Encomiendas.	Quito y Guayaquil
COLTA	Servicios Publico Interprovincial y Encomiendas	Milagro, Guayaquil, Quito y Huigra
VENCEDORES	Servicios Publico Interprovincial y Encomiendas	Quito, Tulcán, Manta y Ibarra
PATRIA	Servicios Publico Interprovincial y Encomiendas	Quito, Guayaquil, Cuenca, Babahoyo, Milagro, Machala, Huaquillas y Santa Elena
RIOBAMBA	Servicios Publico Interprovincial y Encomiendas	Quito, Santo Domingo, Macas, Puyo, Baños, Guayaquil

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

- Mercados de capitales: La restricción de las importaciones de vehículos y chasis ha sido una de las causas principales para que se haya elevados sus costos exageradamente motivo por el cual los transportistas se encuentra avocados para poder cancelar cuotas, o

letras por sus vehículos por lo que se dio la fusión con la Cooperativa Atlántida y así poder formar una gran empresa que pueda enfrentar esta terrible crisis económica.

- Mercado de trabajo: La ciudad de Riobamba, en donde se encuentra ubicada la oficina principal de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo, cuenta con personal administrativo competente, y las tripulaciones de las diferentes unidades se encuentra capacitados a través de cursos que se dictan periódicamente tratando de controlar de alguna manera el excesivo número de accidentes que se dan en las carreteras.
- Aspectos tecnológicos: La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo cuenta con un parque automotor cien por ciento moderno.
- Entorno Político y Sociológico: El entorno político y sociológico en el que se desenvuelve la cooperativa, tiene que ver con leyes y normas reglamentos que muchas de las veces restringen las actividades de las cooperativas.

No hay que olvidar que al entorno cooperativismo, le rodea e influye mucho los grupos de opinión y medios de comunicación. La publicidad y promoción es uno de los factores que permite que los servicios se posicionen en el mercado, a través de la calidad, precio y oportunidad.

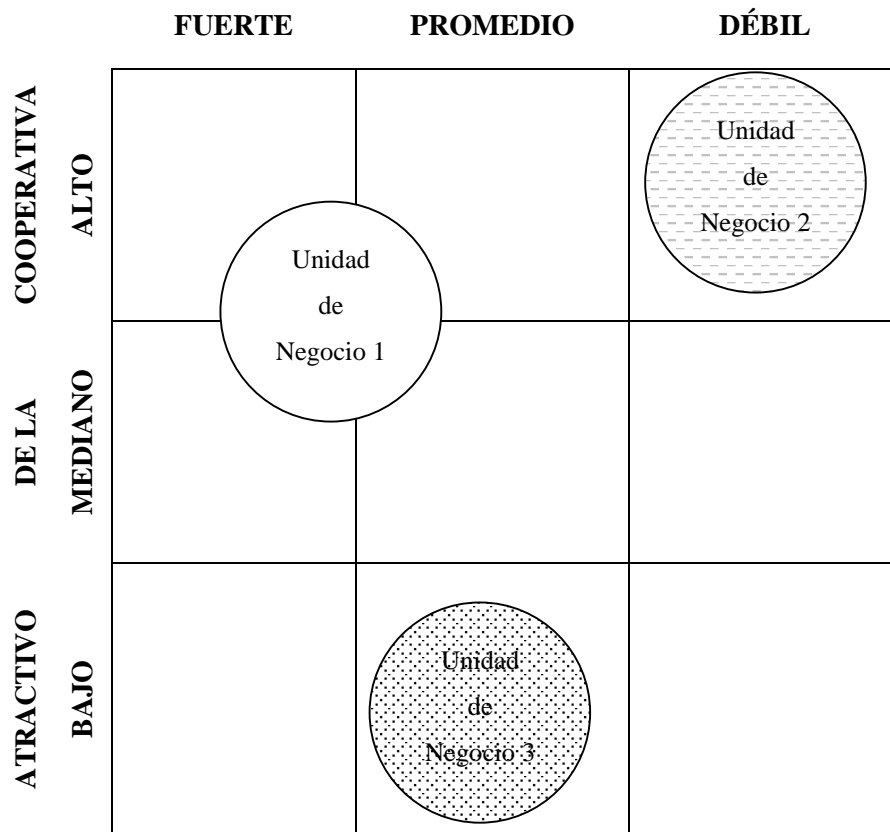
La oportunidad con que el servicio debe llegar al usuario, debe ser inmediata, permanente y sistemática. No hay que olvidar que al consumidor y cliente se le debe atender en el momento que él lo requiere, en el lugar que lo necesita

2. Evaluación de la Cooperativa con respecto al entorno:

La combinación del análisis de la cooperativa con el entorno permite enunciar las reglas de decisión más adecuada a cada caso. Es decir que la cooperativa se desarrolla en un entorno que presenta competencia de alta calidad, lo que le ha permitido ubicarse como una de las primeras cooperativas que sirve a los clientes en un mercado altamente competitivo.

Podemos representar una combinación comúnmente utilizada, a través de dos variables: lo atractivo de la cooperativa y la fortaleza de la unidad de negocio. En el gráfico que a continuación presentamos se describe cada variable.

Ilustración 18: Unidad de negocio



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

- Lo atractivo de la cooperativa, está determinada por factores como crecimiento del mercado, estabilidad de la demanda, disponibilidad de recursos, servicio, regulación de precios a través de soporte legal.
- La fortaleza de la unidad de negocio, está determinada por la cuota de mercado, calidad y reputación de los servicios suministrados a través del valor agregado, la facilidad de acceso a recursos, capacidad de innovación y reacción, productividad y costes relativos a la competencia, y relaciones con el entorno, político y social.

En el gráfico, se representa tres ejemplos de negocios, donde el radio del círculo es proporcional al volumen del negocio, y la situación del centro está determinada por el atractivo de la cooperativa y la fortaleza del negocio.

En el primer caso, lo atractivo de la cooperativa de los servicios está en proporción a la unidad de negocio, tal es así que el radio del círculo se encuentra proporcionalmente en el centro de las líneas de lo atractivo de la cooperativa (mediano y alto) y la Unidad de negocio (fuerte y promedio). Es decir, la cooperativa ha logrado posicionarse en el mercado por la estabilidad de la demanda de servicios y la calidad que ofrece a través de su valor agregado.

En el segundo caso, lo atractivo de la cooperativa es alta, pero la unidad de negocio es débil, es decir que los servicios han encontrado una fuerte competencia en el mercado y las relaciones con el entorno político y social son críticas.

En el tercer caso, encontramos que la cooperativa de las unidades, no es atractiva (nivel bajo), debido a que la unidad de negocio se encuentra en un punto promedio. Lo atractivo del negocio, encuentra factores críticos como: la inestabilidad de la demanda, falta de recursos económicos (palanca financiera), tecnológica, etc.

En sí, podemos decir que, en el primer caso, que es dónde se encuentra ubicada la cooperativa, es una ubicación que deberá mantenerse; es decir la cooperativa ha entrado en una etapa de maduración de su ciclo de vida.

5.2.1.3 Perfil estratégico de los factores externos

El análisis y determinación de los factores externos, nos permite establecer un perfil estratégico para la determinación de las oportunidades y amenazas a las que está expuesta la planta industrial dentro del entorno en el que se desenvuelve. En los últimos años las nuevas herramientas de gestión empresarial han descubierto muchas técnicas que supuestamente pueden lograr estos cambios para mejorar el rendimiento.

En el siguiente cuadro se plantea, las condiciones de los factores estratégicos para evaluar su grado de incidencia en la operación de la cooperativa:

Tabla 5-2: Perfil estratégico de los factores externos

FACTOR	CALIFICACIÓN DE IMPACTO				
	AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
	G. A.	A.	E.	O.	G.O.
1. Mercado y Clientes					●
2. Competencia	●				
3. Situación económica		●			
4. Mercado de Capitales		●			
5. Mercado de trabajo				●	
6. Aspectos tecnológicos				●	
7. Entorno político y sociológico		●			
8. Entorno empresarial				●	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

En la Tabla 5-2, el perfil estratégico de los factores externos, determina que la cooperativa encuentra una gran amenaza en la competencia debido a la deslealtad de los competidores por la introducción en el mercado de servicios con bajos precios de los establecidos ya en el mercado. El mercado y los clientes representan una gran oportunidad para la cooperativa, pues al tratarse de un servicio que los clientes viajan a toda hora, este factor se convierte en un nicho para los servicios que cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo ofrece. Ninguno de estos factores los podemos calificar como normal debido a que existe un gran riesgo por la inestabilidad económica, política y social en la que vive el país.

5.2.1.4 Análisis Interno

El Análisis Interno, consiste en evaluar la situación presente, a través del perfil de la capacidad interna de la cooperativa y el análisis de vulnerabilidad y riesgos a las que se expone.

La identificación de los factores que afectan a la cooperativa internamente (fortalezas y debilidades), permiten implementar cambios en la estructura orgánica, financiera, económica; así como fortalecer la capacidad empresarial y el cambio de la cultura organizacional en pro de conseguir los objetivos de la cooperativa.

5.2.1.5 Identificación de factores claves

El análisis funcional nos permite conocer cómo se desarrollan las actividades operativas dentro de la cooperativa, con la finalidad de proponer recomendaciones para un mejor funcionamiento y atención a los clientes demandantes del servicio en el mercado.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo, dentro del análisis funcional destaca las principales actividades que se orientan a la consecución de sus objetivos, tomando en cuenta los principales recursos con los que cuenta para servir a la humanidad:

- Servicios: Los servicios que Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo prestan son los siguientes:

Ilustración 19: Rutas de transportes interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo

Servicio De Pasajes	Servicio De Encomiendas	
Rutas	Servicio	Presentación
- Quito - Guayaquil - Tena	- Riobamba - Quito - Guayaquil - Tena	- Sobres -Cartones - Quintales

Fuente: Departamento de ventas

Elaborado por: Haro, A (2024)

Se produce envíos de encomiendas de 400 bultos diarios, cada uno de 1 kilogramo de las distintas encomiendas, por la demanda existente en el mercado.

- **Recurso Humano:** El conjunto de individuos y departamentos que conforman la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo. Constituye el recurso humano con el que dispone la cooperativa para su actividad operativa propia que es el servicio que presta. La cooperativa cuenta con veintitrés (23) socios en la cooperativa, y con 57 personas distribuidas en los diferentes departamentos y secciones de la administración, venta de pasajes y servicio de encomiendas.

El personal operativo tiene experiencia dentro de la labor operativa de la cooperativa, teniendo en cuenta que se trata de mano de obra semicalificada. El personal administrativo y ejecutivo cuenta con amplia experiencia profesional con título de carrera terminal académica, no tienen definida sus funciones por lo que se hace necesario la elaboración de un Manual de Funciones que norme las actividades de cada empleado. Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo cuenta con el siguiente personal para la ejecución de las labores diarias:

Tabla 5-3: Personal de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo

DEPARTAMENTO	No.	DEPARTAMENTO	No.
• GERENCIA	2	• CONSEJO	36
- Gerente General	1	ADMINISTRATIVOS	9
- Secretaría	1	-VIGILANCIA	4
		-ASAMBLEA GENERAL	23
• ADMINISTRACIÓN	22	• COMERCIALIZACIÓN	20
- secretaria	1	- secretaria	1
- Financiero	6	- Ventas	4

- Asistentes	5	- Despacho	4
- Bodega	3	- Transporte	11
- Adquisiciones	2		
- Computación	2		
- Servicios Generales	3		

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

- Recursos Financieros: Para su funcionamiento, la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo cuenta con aporte propio de capital por parte de sus socios y con financiamiento externo proveniente de entidades financieras, que le permite funcionar sin ninguna restricción.

La composición y estructura de los recursos financieros, es la siguiente:

Tabla 5-4: Recursos Financieros

Aporte	Porcentaje
Recursos Propios (accionistas)	60%
Recursos Ajenos (financiamiento)	40%

Fuente: Departamento de Contabilidad

Elaborado por: Haro, A (2024)

- Infraestructura y espacio físico: La Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, cuenta con el espacio físico suficiente para la actividad operativa que realiza, los departamentos en donde se encuentran distribuidas las diferentes oficinas cuentan con todos los servicios necesarios para su funcionamiento. El local en dónde funciona las oficinas administrativas, de igual manera cuentan con todas las instalaciones y servicios necesarios para un trabajo efectivo.

Tabla 5-5: Espacio Físico en planta

Local	Área en m ²
Parque Automotor (área de proceso)	1.120 m ²
Oficinas administrativas (2 planta)	320 m ²

Fuente: Departamento de Personal

Elaborado por: Haro, A (2024)

- **Equipos y Maquinarias:** El equipo y maquinaria para la prestación del servicio es de primera categoría, es decir que la cooperativa cuenta con tecnología de punta, ubicándola como una de la cooperativa que tiene esta fortaleza para entregar un servicio de calidad al cliente. Los equipos y muebles de las oficinas administrativas son de óptima calidad, principalmente los equipos de cómputo para el procesamiento de datos, a través de un paquete (software) que cubre las necesidades administrativas y financieras de la cooperativa.

Tabla 5-6: Maquinaria y Equipo de Oficina

Maquinaria	Equipos de Oficina
Bastidor	Computadoras
Carrocería	Sumadoras eléctricas
Transmisión	Central telefónica
Motor	Mobiliario
Radio	

Fuente: Departamento de Contabilidad

Elaborado por: Haro, A (2024)

- **Organización estructural:** Podemos determinar que la cooperativa carece de una estructura organizacional definida, pues no se encuentra definida por escrito las funciones que deben realizar cada empleado, lo que ocasiona muchas de las veces una dualidad en las funciones desempeñadas y la no aceptación de responsabilidad. La descripción gráfica de la estructura organizacional a través de un organigrama estructural permitirá definir y conocer el grado jerárquico.

5.2.1.6 *Perfil estratégico de los factores internos*

El análisis de los factores internos de manera aislada permitirá que la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo esta alerta ante cualquier ataque que pudiere ocurrir en cualquier momento inesperado, y a su vez la utilización de estrategias con la finalidad de aprovechar ciertas condiciones y características que las otras cooperativas de la misma naturaleza no poseen. En el siguiente cuadro planteamos, las condiciones de los factores internos para evaluar su grado de incidencia en la operación interna de la cooperativa:

Tabla 5-7: Perfil estratégico de los factores internos

FACTOR	CALIFICACIÓN DE IMPACTO				
	FORTALEZA		NORMAL	DEBILIDAD	
	G. F.	F.	E.	D.	G.D.
1. Servicio	●				
2. Recurso Humano			●		
3. Recurso Financiero		●			
4. Infraestructura y Espacio Físico		●			
5. Maquinarias y Equipos			●		
6. Estructura Organizacional				●	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

La tabla 5-7, nos indica que la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, posee una gran fortaleza en sus servicios, puesto que estos se encuentran posesionados en el mercado y son consumidos por la población demandante sin restricción alguna.

El recurso humano con el que cuenta para el desempeño de sus actividades, tiene una calificación normal, pues todo ellos se encuentran dentro de un nivel aceptable para las funciones que realizan. En cuanto a la estructura financiera y la infraestructura física, la planta se encuentra calificada como una fortaleza, puesto que cuenta con el suficiente capital para operar, así como con los espacios físicos adecuados para su funcionamiento.

La estructura organizacional con la cuenta, es una debilidad empresarial, puesto que la ausencia de normativos y la definición de funciones, ocasionan algunas veces desvíos en la responsabilidad de las tareas.

5.2.1.7 Matriz FODA

El análisis FODA, sinónimo de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Como método complementario del perfil estratégico de los factores internos y externos ayuda a determinar si la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, está capacitada para desempeñarse en su medio.

Con base en el perfil estratégico de los factores interno y externo, agrupamos cada uno de los factores claves. Para ello utilizamos una matriz que permite esta clasificación:

Tabla 5-8: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Personal capacitado Calidad del servicio Mejor posición financiera Sucursales en varias provincias Infraestructura y espacios físicos	Apertura de nuevos mercados en el ámbito nacional Desarrollo tecnológico para innovar los servicios Nuevos inversionistas
DEBILIDADES	AMENAZAS
No tiene una estructura organizacional formal Servicios Limitados No tiene cultura organizacional definida Resistencia interna al cambio	Alto nivel de Competencia Lealtad de los usuarios con los competidores Saturación del mercado Riesgo país (política laboral)

Fuente: Perfil estratégico de Factores Internos y Externos

Elaborado por: Haro, A (2024)

5.2.1.8 Beneficios de la implementación de la Unidad de Auditoría Interna

Implementar una unidad de auditoría interna en la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo puede proporcionar una serie de beneficios entre ellos están:

Tabla 5-9: Beneficios de la implementación de la Unidad de Auditoría Interna

Mejora en el control interno:	La auditoría interna ayudará a identificar y corregir deficiencias en los procesos y controles internos, lo que aumentará la eficiencia operativa y reducirá el riesgo de fraudes y errores.
Cumplimiento normativo:	La unidad de auditoría interna puede asegurar que la cooperativa cumpla con todas las regulaciones y leyes aplicables en el sector del transporte interprovincial de pasajeros en Ecuador.
Identificación temprana de riesgos:	La auditoría interna puede detectar riesgos potenciales para la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, como problemas de seguridad vial, mantenimiento inadecuado de vehículos o problemas financieros, lo que permite a la administración implementar medidas preventivas de manera oportuna.

Optimización de recursos:	La auditoría interna puede ayudar a optimizar el uso de recursos financieros, humanos y tecnológicos, lo que podría reducir costos y mejorar la rentabilidad al identificar áreas de ineficiencia y oportunidades de mejora.
Mejora de la toma de decisiones:	La auditoría interna puede mejorar la calidad de la información disponible para la toma de decisiones estratégicas por parte de la administración al proporcionar información objetiva y análisis detallados sobre el desempeño de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

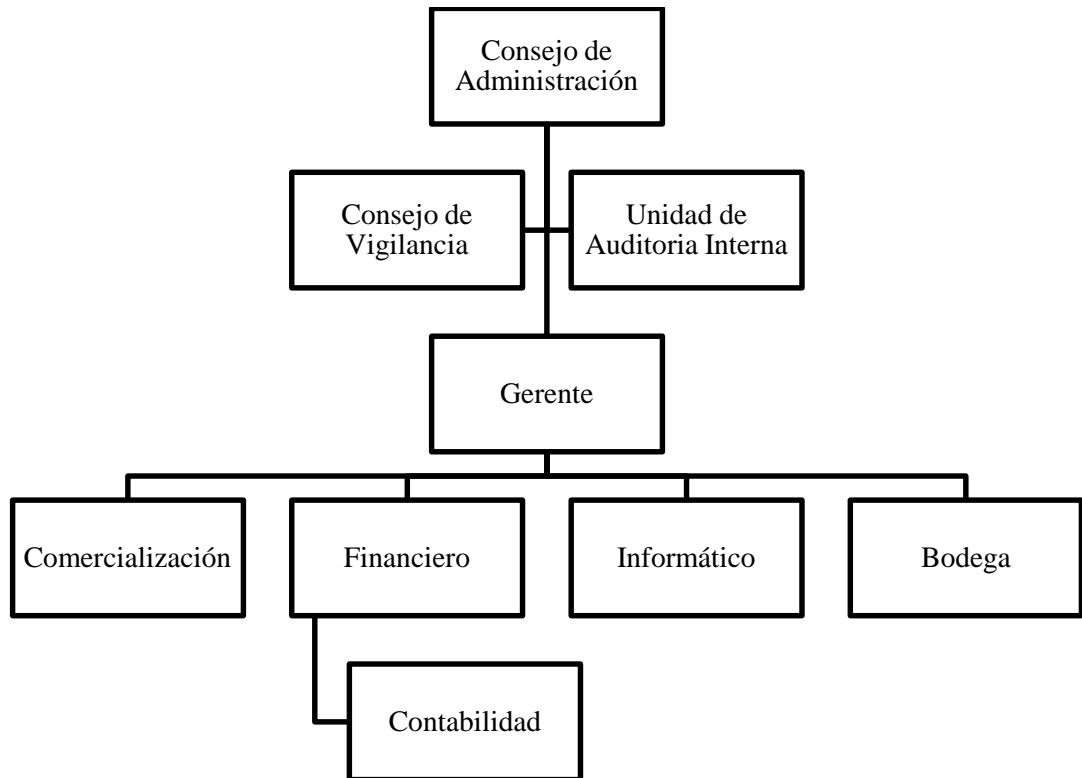
Estos beneficios pueden tener un impacto positivo en la eficiencia y la gestión de riesgos de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, mejorando su posición competitiva y su capacidad para cumplir con sus objetivos.

5.3 Base Filosófica de la unidad de Auditoría Interna

5.3.1.1 Organización estructural de la Cooperativa

La organización de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo debe venir reflejada en el organigrama estructural de la misma, delineando las responsabilidades de cada persona, autoridad, canales de comunicación y niveles de jerarquía en cada línea.

Ilustración 20: Organigrama Estructural para la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Haro, A (2024)

5.3.1.2 Organización estructural propuesta para la unidad de Auditoría Interna

La unidad de auditoría interna, tendrá un nivel jerárquico dentro de la organización a continuación se muestra:

Ilustración 21: Organización estructural propuesto de la unidad de Auditoría Interna



Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Haro, A (2024)

5.3.1.3 *Misión institucional*

Proporcionar servicios de transporte interprovincial de manera segura, confiable y cómoda de primera calidad a precios justos y ofrecer un excelente servicio para satisfacer las necesidades y el bienestar de nuestros clientes. Además, fomentar el desarrollo personal de nuestro equipo, impulsar la innovación tecnológica y adquisición de nuevos buses que impulsen el progreso continuo de nuestra cooperativa.

5.3.1.4 *Visión institucional*

Convertirnos en la principal alternativa de servicio de transporte interprovincial en Ecuador, reconocidos por un servicio al cliente de calidad superior y compromiso con la seguridad y bienestar de nuestros usuarios, aspiramos con expandir nuestras rutas y servicios, cumpliendo los requerimientos de rentabilidad.

5.3.1.5 *Valores de la unidad de Auditoría Interna*

- **Independencia:** El personal de la unidad de auditoría interna de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, trabajará de forma independiente, esto quiere decir que no es participe en procesos relacionados con administración, la contabilidad o ya sea en la toma de decisiones.
- **Confiable:** El personal de la auditoría interna de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, debe ser cauteloso con la información que adquiera en el transcurso de sus operaciones, esto quiere decir que deberá hacer buen uso de la información ser prudente. No deberá utilizar la información de la cooperativa para algún lucro personal.
- **Responsabilidad:** El personal de la auditoría interna de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, debe cumplir a cabalidad con los lineamientos que se le establezcan esto quiere decir tener el hábito de rendir cuentas y justificar todas las acciones.
- **Trabajo en Equipo:** Todo el personal de la unidad de auditoría interna de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, trabajarán de forma colaborativa, solidaria y participativa a fin de realizar las operaciones que se establezcan facilitándose entre sí el aporte de cada uno de los integrantes.

- **Ética:** El personal de la unidad de auditoría interna de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, deberá ejercer lealtad a la información y principios que garanticen los valores que se establezcan.
- **Excelencia:** El personal del área de auditoría interna de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, estará en búsqueda del mejoramiento continuo relacionado en todos los procesos, además de optimizar siempre los recursos para así generar más beneficios y continuando con excelente calidad de servicio.
- **Respeto:** Los trabajadores de la unidad de auditoría interna de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, deberán tener su conducta y trato de acuerdo con buenas costumbres para un buen ambiente laboral, los trabajadores deberán trabajar con propósitos y valores comunitarios.

5.3.1.6 Objetivos de la unidad de Auditoría Interna

Los objetivos de la cooperativa en caso de la creación del departamento de auditoría interno serán:

Objetivo general

Evaluar las funciones principales que estén orientadas en el control interno administrativo y financiero mediante el análisis e interpretación de los recursos financieros, para que así se proporcione un asesoramiento a los directivos gerencia y socios de manera que apliquen los resultados y den cumplimiento con los objetivos de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo.

Objetivos específicos

- Utilizar los recursos financieros de manera eficiente, optimización y maximización de la rentabilidad permitiendo que se obtengan fondos para cubrir gastos que demande el área de auditoría interna.
- Mejorar la organización de flujos de entrada y salida de fondos, mediante el departamento de auditoría interno para permitir que se pueda invertir excedentes y solventar faltantes mediante la liquidación de inversiones temporales.
- Optimizar el uso racional del talento humano y tecnológico, mediante la constante preparación y capacitación para ejercer las actividades dentro del área de auditoría interna de la cooperativa.

5.3.2 Base legal

La administración y control de los recursos humanos, financieros y materiales de las cooperativas privadas que realizan actividades de transformación de servicios primarios en servicios de consumo humano, son reguladas principalmente por las disposiciones legales y reglamentarias siguientes:

- Constitución Política del Estado: En lo que corresponde a la libre determinación de efectuar actividades comerciales de manera autónoma e independiente, garantizando su operatividad siempre y cuando se enmarque en los postulados de la Ley. Disposiciones del Código de Comercio y la Ley de Compañías Codificada.
- INEN: Regulación de las normas de estandarización y normalización: medidas, presentación, etc.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las actividades de control contable y control interno a través de la Unidad de Contabilidad y de la Unidad de Auditoría Interna, se regulan en base de los siguientes normativos:

- NEC: Normas Ecuatorianas de Contabilidad
- PCGA: Principios de Contabilidad de General Aceptación
- FASB: Normas de Contabilidad Financiera
- ISO: Normas de Estandarización Internacional
- SAS: Normas de Auditoría Estandarizadas

Además, todas las demás Leyes, Disposiciones, Deberes y Derechos que normen su funcionamiento.

5.3.3 Organización Básica

Las organizaciones se orientan hacia ciertas metas y están formadas por gente que trabajan en grupos utilizando conocimientos y técnicas. Para que el esfuerzo total de la organización contribuya al logro de esas metas se requiere integrar a los elementos diversos de la organización humana y materiales, es decir se requiere administrarlos.

A continuación, se describe, como se organiza la propuesta de una oficina de Auditoría Interna y sus aspectos administrativos más importantes, esbozando criterios básicos a ser considerados en el manejo financiero – contable y control de su principal insumo que es el tiempo. Así mismo, se discute la determinación de honorarios y el manejo de personal.

La organización de cualquier Unidad Administrativa debe responder al soporte necesario para la ejecución de las tareas que se requieran realizar para la consecución de los objetivos trazados por la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo.

La estructura organizacional que usualmente se encuentra en una Oficina de Auditoría Interna muestra una organización de tipo funcional, con una persona o un equipo de trabajo integrado a las labores de auditoría. Sin embargo, como consecuencia del incremento en la cantidad y calidad de servicios a los que se ha diversificado la actividad del Auditor, debido a las necesidades cada vez más crecientes de las empresas de contratar un asesoramiento integral en todas las áreas de las ciencias administrativas y contables, sería conveniente que la oficina se organice conjugando la organización funcional con una por resultados en base de los objetivos empresariales.

Las funciones técnicas en una Oficina de Auditoría Interna responden al tipo de servicio que se presta y a una estructura jerárquica de diferentes niveles profesionales, que a su vez depende de la experiencia acumulada y preparación académica. En todo caso cuando el departamento de Auditoría Interna tiene más de un empleado, es conveniente desde el punto de vista de la organización, que se designe a uno de ellos como el Auditor Interno Supervisor, que tenga la autoridad final en la administración general de la Unidad.

El Auditor Interno Supervisor, debe ser el funcionario ejecutivo de la Unidad. Es el responsable de la supervisión y dirección de las políticas y operaciones de la actividad realizada. Debe tener la autoridad para interpretar y también permitir excepciones de las exigencias contempladas en los manuales y documentos de la empresa que sirven como guías en el ejercicio del debido cuidado profesional.

El apoyo de Auditoría constituye el nivel de apoyo del Auditor Interno Supervisor. Ejecutan las labores operativas básicas que les asignan y trabajan bajo una estrecha supervisión del responsable. Deben estar familiarizados con los procedimientos, normas, reglamentos e instructivos contables. Conforme adquieren experiencia se les puede asignar porciones de trabajo más complicado y ya no sólo tareas específicas.

5.3.3.1 Selección del Personal

En una oficina recién creada, la selección y contratación de personal seguramente será efectuada por el Consejo de Administración de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, y usualmente se contratará personal con experiencia previa en las áreas de actividad que se requiere. Para que la propuesta de implementar la unidad de auditoría Interna sea

algo factible se ha tomado en cuenta dos posibles perfiles de puesto que se muestran a continuación:

Auditor Interno Supervisor

Tabla 5-10: Descripción y Perfil del Auditor Interno Supervisor

Descripción del Puesto	
Nombre del Puesto:	Auditor Interno
Objetivo:	Supervisar y liderar las actividades de auditoría interna para garantizar el cumplimiento de normativas y reglamentos establecidos, identificando riesgos, fortalezas y áreas de mejora en los procesos financieros, operativos y de cumplimiento de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo.
Autoridad Inmediata:	Consejo de Administración
Presentación de Información:	Presenta informes exclusivamente al Consejo de Administración
Departamento a Cargo:	Unidad de Auditoría Interna
Personal a Cargo:	Apoyo de auditoria
Perfil del Puesto	
Nivel Académico:	Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría
	Título de Cuarto Nivel en Auditoría
Experiencia Laboral:	Experiencia base de 5 años laborables en conocimiento suficiente de contabilidad y auditoría, además de normativa de auditoría, experiencia en elaboración de reglamentos y planificación estratégica.
Habilidades Y Destrezas:	Buen manejo de personal a su cargo
	Preparar y presentar informes de auditoría
	Capacidad de observación y análisis de información
	Aplicación de normativas vigentes

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

Apoyo de auditoría

Tabla 5-11: Descripción y Perfil del Apoyo de Auditoría

Descripción del Puesto	
Nombre del Puesto:	Asistente en la Unidad de Auditoría Interna
Objetivo:	Apoyar en la ejecución de actividades de auditoría interna mediante la recolección y análisis de datos, revisión de documentos y procedimientos, bajo la supervisión del Auditor Interno Supervisor, con el fin de contribuir al fortalecimiento del control interno y la gestión de riesgos en la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo.
Autoridad Inmediata:	Auditor Interno Supervisor
Departamento a Cargo:	Ninguno
Personal a Cargo:	Ninguno
Nivel Académico:	Título de tercer nivel en Contabilidad Y Auditoría
	Título de Cuarto Nivel en el Área Financiera
Perfil del Puesto	
Experiencia Laboral:	Experiencia base de 2 años laborables en conocimiento suficiente de contabilidad y auditoría.
Habilidades Y Destrezas:	Habilidad en la comunicación verbal y escrita
	Capacidad para trabajar en equipo
	Confidencialidad en el manejo de expedientes

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

5.3.3.2 Entrenamiento de Personal

El entrenamiento del personal de auditoría interna de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo es fundamental para fortalecer sus habilidades y conocimientos en áreas clave. Algunos posibles nombres de cursos podrían ser:

- Técnicas Avanzadas de Auditoría Interna

- Normativas y Legislación en el Transporte Interprovincial
- Gestión de Riesgos y Control Interno en el Sector del Transporte
- Ética y Profesionalismo en la Auditoría

Estos cursos proporcionarán al personal las herramientas necesarias para realizar auditorías efectivas y contribuir al éxito operativo y financiero de la cooperativa.

5.3.4 Planificación de la unidad de Auditoría interna

Prudente será declarar que el presente trabajo está dirigido fundamentalmente para la planificación y diseño de la Unidad de Auditoría Interna. Es de conocimiento que toda Unidad que recién se organiza deba contar con sus respectivos preparados que los orienten en cuanto a sus objetivos, políticas y procedimientos. Por lo tanto, toda referencia sobre la práctica de Auditoría Interna, en el presente documento deberá ser entendida con relación a Unidades de Auditoría Interna que recién se inician.

La propuesta está en planificar y diseñar una Unidad de Auditoría Interna en una empresa privada, en el caso de estudio en la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo. A continuación, se muestra lo que posiblemente se necesitará para la creación de la unidad de auditoría interna.

5.3.4.1 Espacio Físico

Uno de los roles que se asigna a la Unidad de Auditoría interna, y que en mi opinión le corresponde de manera indiscutible, es el de concebir, diseñar, implementar y administrar sistemas de información, con el fin de proporcionarles al administrador de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, los elementos de juicio necesarios para la adopción de decisiones sobre bases racionales y lógicas. Para ello, he estimado pertinente que para tan alta y delicadas funciones se lo debe ubicar en un sitio estratégicamente funcional, con la finalidad de que pueda cumplir con su rol de Auditor Interno Supervisor y Apoyo de Auditoría. De ahí la importancia relevante de que la Unidad de Auditoría Interna, se ubique conjuntamente con la Unidad de Contabilidad; es decir que las dos Unidades ocupen un mismo espacio físico, cada una con su debida independencia para ejecutar sus labores.

5.3.4.2 Mobiliario

La unidad de auditoría interna de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, necesitará mobiliario necesario para la adecuación de su espacio físico, lo que se detalla a continuación:

Tabla 5-12: Presupuesto de Mobiliario

Mobiliario	Número	Valor unitario	Valor total
Escritorio	2	200,00	400,00
Sillas	4	60,00	240,00
Archivadores	2	75,00	150,00
Repisas	2	150,00	300,00
Modulares	1	250,00	250,00
Mesa de centro para reuniones	1	100,00	100,00
Total, mobiliario			1440,00

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

5.3.4.3 Equipo y Útiles

Los equipos y útiles de oficina que requiere la unidad de auditoría interna se establecen de acuerdo a la necesidad del personal, lo que se detalla a continuación:

Tabla 5-13: Presupuesto de Equipo y Útiles

Equipos y Útiles	Número	Valor unitario	Valor total
Pizarrón de Proyector	1	60,00	60,00
Computador de escritorio	2	500,00	1000,00
Impresora	1	700,00	700,00
Proyector	1	300,00	300,00
Teléfono	1	40,00	40,00
Grapadora y perforadora	2	5,00	10,00
Lápiz, Esferos, Borradores, Correctores	1	10,00	10,00

Libretas y cuadernos	4	3,00	12,00
Resma de Hojas	5	4,00	20,00
Folder y Separadores	10	3,00	30,00
Mariposas y clips	5	3,00	15,00
Total, Equipos y Útiles			2197,00

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

5.3.4.4 Gastos Administrativos

Los gastos administrativos de la unidad de auditoría interna son de vital importancia ya que se trata del personal, a continuación, se detalla:

Tabla 5-14: Presupuesto de Gastos administrativos

Gastos administrativos	Número	Sueldo	Aporte patronal	Décimo tercero	Décimo cuarto	Fondo de reserva	Valor mensual
Auditor interno Supervisor	1	950	105,93	79,17	38,33	79,14	1252,56
Apoyo de auditoria	1	875	97,56	72,92	38,33	72,89	1156,70
Total, gastos administrativos							2409,26

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

5.3.4.5 Presupuesto

El presupuesto de la unidad de auditoría interna de la cooperativa se toma en base al mobiliario, gastos administrativos, equipos y útiles. Se debe tener en cuenta que el mobiliario, equipo y útiles disminuirán notablemente en los próximos años ya que el valor que se presenta es porque recién inicia, a continuación de detalla de mejor manera:

Tabla 5-15: Presupuesto Mensual y anual

Presupuesto	Valor Mensual	Valor Anual
Mobiliario	1440,00	1440,00

Equipos y Útiles	2197,00	2197,00
Gastos Administrativos	2409,26	28911,12
Total	6046,26	32548,12

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Haro, A (2024)

5.4 Manual Orgánico Funcional propuesto para la unidad de Auditoría Interna

5.4.1 Introducción

Este manual representa un compendio detallado de los lineamientos, procedimientos y políticas que rigen las actividades de auditoría interna dentro de Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo. Está diseñado para proporcionar una guía clara y completa a los miembros de la Unidad de Auditoría Interna, así como a todos los colaboradores de la cooperativa que interactúan con este departamento.

En su elaboración, se integró las mejores prácticas en materia de auditoría interna, adaptadas específicamente a las necesidades y características de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo. El objetivo es promover una cultura de control, evaluación y mejora continua en todos los aspectos de la operación, garantizando así la sostenibilidad y el crecimiento de la cooperativa.

El Manual Orgánico de la Unidad de Auditoría Interna aborda temas importantes como la planificación y ejecución de auditorías, la evaluación de riesgos, el cumplimiento de la normativa, el seguimiento de los hallazgos y la comunicación de los hallazgos. Además, establece las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo de auditoría interna, así como cómo se relacionan con otros departamentos de la cooperativa.

Finalmente, este manual demuestra el compromiso con la integridad, la ética y la responsabilidad en todas las operaciones. Es una herramienta dinámica que se actualiza periódicamente para adaptarse a las regulaciones, los cambios en el entorno y las mejores prácticas de la cooperativa. La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo, está firmemente comprometida con la excelencia en la gestión y el servicio. Se confía en que este Manual Orgánico de la Unidad de Auditoría Interna contribuirá significativamente a la consecución de los objetivos y a la satisfacción de las expectativas de los socios, colaboradores y clientes.

5.4.2 Componentes del Control Interno

Tabla 5-16: Componentes del Control Interno

Ambiente interno	
<p>Consiste en crear un entorno que fomente e influya en la conducta del personal con respecto al control de sus actividades.</p> <p>En su papel como encargado del sistema de control interno, el representante legal brindará apoyo a las medidas establecidas en la organización, asegurándose de que sean divulgadas y manteniendo una participación constante en las actividades diarias.</p>	
Integridad	<p>Los órganos internos y representantes legales de las organizaciones deben administrar, motivar, difundir y vigilar la observancia de valores éticos. Estos valores deben orientar la conducta de socios, directivos y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.</p>
Administración estratégica	<p>Las organizaciones deben desarrollar un plan estratégico durante un período de cuatro años mediante el análisis del entorno externo (conocer oportunidades y amenazas) e interno (conocer fortalezas y debilidades). Este plan sirve como base para establecer la misión, visión, objetivos, estrategias y valores de la organización. El plan estratégico creado e implementado así ayuda a crear el plan operativo, que define metas, políticas, estrategias y líneas de actuación que ayudan a guiar la gestión de la organización. El gerente o administrador creará e implementará los instrumentos de gestión mencionados anteriormente. Luego, los presentará al consejo de administración o junta directiva para su aprobación y conocimiento de la asamblea general o junta general.</p>
Capacidad del talento humano	<p>Debe haber una definición clara de los procedimientos utilizados por la empresa en el proceso de selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación, promoción y evaluación del desempeño del talento humano. Las empresas deben supervisar los procesos de selección y cumplir de manera rigurosa con las regulaciones laborales actuales, que incluyen la inclusión de trabajadores discapacitados y la implementación de políticas de salud ocupacional para mejorar la calidad de vida de los empleados.</p>

Estructura organizativa	La estructura de la organización debe cumplir con la ley orgánica de economía popular y solidaria y su reglamento general. También debe tener en cuenta el nivel operativo de la organización a través del cual se realizan las actividades para lograr el objetivo social, así como las funciones que competen a cada área administrativa. El gerente o administrador de una organización de nivel 2 debe crear manuales de funciones, perfiles de posiciones estratégicas y selección de personal para el nivel operativo. Estos manuales deben incluir mecanismos de control para identificar, analizar y reducir los factores de riesgo potenciales que afectan la gestión de la organización.
Competencia profesional	Para cumplir con los objetivos y metas de la organización y reducir los factores de riesgo, las competencias de los directivos, empleados y trabajadores que forman parte de la organización deberán ser consideradas como esenciales.
Responsabilidades asignadas	Las responsabilidades establecidas en los manuales funcionales serán creadas por el gerente o administrador y aprobadas por el consejo de administración o junta directiva. Estas responsabilidades se ajustarán a las normas y objetivos actuales de cada puesto de trabajo. Los órganos de gobierno de nivel estratégico, como la asamblea general y la junta general, tienen el poder de tomar decisiones que obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias al ordenamiento jurídico.
Adhesión a las políticas institucionales	Todos los miembros de la organización cumplirán con las políticas, procedimientos, reglamentos y leyes que se aplicarán en su respectiva área de trabajo. Las políticas a implementar serán aprobadas, emitidas y divulgadas por los medios que la organización considere más expeditos, para que todos los miembros de la organización las conozcan y cumplan. La responsabilidad de supervisar el cumplimiento de las políticas recae en el consejo o junta de vigilancia.

Unidad de auditoría interna	Cuando las organizaciones tengan más de 200 socios o 500.000 dólares estadounidenses de activos, tendrán que contratar auditoría interna.
Gestión y evaluación de riesgos	
El representante legal establecerá elementos que permitan identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos para la organización, así como las técnicas para prevenir, mitigar o evitarlos. Las políticas de manejo de riesgos también definen los roles y responsabilidades de la organización y los colaboradores para responder a los peligros reales y potenciales.	
Identificación de riesgos	Los líderes de una organización deben identificar los factores internos y externos que podrían afectar la consecución de sus objetivos y, en base a esto, analizar los peligros actuales para determinar cómo gestionarlos. Se puede considerar su relevancia y cualificación como riesgos una vez que se hayan identificado estos factores. La gerencia debe evaluar los peligros en todos los niveles de la organización y tomar las medidas necesarias para abordarlos. Los factores externos incluyen aspectos económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales, mientras que los factores internos incluyen infraestructura, personal, tecnología y procesos. Todas las interacciones importantes de bienes, servicios e información, tanto internamente como entre la entidad y sus principales socios y proveedores de servicios externos, deben ser incluidas en el proceso de identificación de riesgos.
Valoración del riesgo	La valoración de riesgos consiste en la identificación y análisis de las fuentes de riesgo internas y externas que pueden ser relevantes para la consecución de los objetivos institucionales. Para ello, se suele considerar la estimación de la probabilidad de ocurrencia del suceso que genera la desviación respecto de los objetivos institucionales, así como las consecuencias (impactos) de dicha desviación.

Respuesta al riesgo	Después de identificar y evaluar el riesgo, los líderes deben considerar opciones de respuesta para evitar, reducir el riesgo y manejar una amenaza mediante la planificación de su gestión y los procedimientos que se utilizan para manejar. Establecer objetivos y metas, asignar responsabilidades para áreas específicas y describir el proceso que evaluará estos riesgos y las áreas a considerar son solo algunas de las actividades involucradas en esta gestión.
Actividades de control	
Los socios o asociados, directivos y otros miembros del control interno de acuerdo con sus competencias deben tomar todas las medidas necesarias para lograr los objetivos y metas organizacionales, protegiendo de esta manera los activos y intereses del socio. Las actividades de control varían según el grupo al que pertenecen, el tamaño y la complejidad de cada organización. Para lograr los objetivos de la organización, las acciones de control serán preventivas, correctivas y posteriores. El sistema de información de la organización también debe ser controlado para garantizar que la información sea precisa, válida e informática.	
Separación de funciones y rotación de labores	Las funciones de los empleados y la rotación de las tareas deben ser definidas por el gerente, el administrador y los directivos de cada organización para permitir la autonomía, la separación de funciones incompatibles y la reducción del riesgo de errores o acciones irregulares. Cuando las circunstancias lo permitan, es necesario establecer de manera sistemática la rotación de labores entre aquellos que desempeñan funciones o tareas similares en diferentes áreas de la institución. Para establecer parámetros de eficiencia, se pueden comparar el desempeño de diferentes empleados en la misma tarea, determinar sus habilidades específicas y asignarles las tareas para las que están mejor dotados.
Autorización y aprobación de transacciones y operaciones	Se establecerán procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras de acuerdo con la normativa vigente para garantizar que solo se realicen operaciones y actos administrativos legales.

Supervisión	El gerente o administrador y otros directivos crearán procedimientos para garantizar que el sistema de control interno funcione correctamente. La supervisión puede realizarse de dos maneras: a través de actividades y evaluaciones repetidas, o a través de evaluaciones posteriores.
Información y comunicación	
El gerente o administrador y los directivos de la entidad deben encontrar, obtener y transmitir información oportuna y adecuada. Es necesario que la organización tenga sistemas o procedimientos de información efectivos que permitan generar informes sobre la gestión administrativa, financiera y operativa, con el fin de administrar y controlar adecuadamente dicha gestión. Para que el recurso humano pueda participar en el sistema de control, los datos deben ser comunicados de manera oportuna además de ser identificados, capturados y procesados. Además, se requieren canales de comunicación externas que brinden información a terceros interesados en la organización y organismos estatales.	
Controles sobre sistemas de información	Los sistemas de información, ya sean de naturaleza tecnológica o manual, son los instrumentos necesarios para lograr los objetivos y estrategias a realizar. En la creación de sistemas de información, tanto manuales como tecnológicos, se deben realizar controles para garantizar que la información a utilizar permanezca sin alteraciones que alteren su resultado.
Canales de comunicación abiertos	Las vías de comunicación utilizadas entre socios, directivos y empleados deben ser abiertas, confiables y oportunas. El gerente o administrador debe establecer los canales de comunicación internos para informar las actividades de la organización a sus asociados, directivos, empleados, clientes y proveedores, según sea conveniente. La organización evaluará la implementación de sistemas de reclamos y quejas para conocer la opinión de un tercero sobre la organización en la venta de bienes o prestación de 16 servicios. Además, deberá permitir que sus socios, directivos y empleados presenten quejas y establecer un mecanismo de seguimiento a las quejas.
Seguimiento	
Para determinar la validez y la calidad del control interno y hacer las modificaciones necesarias para mantener su efectividad, el gerente o administrador y el consejo o junta de vigilancia deberán evaluar el funcionamiento de los diversos controles. En todos los niveles de la	

<p>organización, se realiza un seguimiento continuo. Las evaluaciones pueden realizarse en intervalos regulares o de forma continua.</p>	
<p>Evaluaciones periódicas</p>	<p>La gestión y el control interno serán evaluados regularmente por los directivos y otros miembros del personal de la organización. Las evaluaciones regulares se llevan a cabo con un alcance y una frecuencia determinados principalmente por la evaluación de los riesgos y la eficiencia de los procesos de seguimiento continuo. Estas evaluaciones deben llevarse a cabo al menos una vez al año, mediante la autoevaluación anual. El área de auditoría interna y el consejo o junta de vigilancia pueden llevar a cabo evaluaciones periódicas.</p>
<p>Seguimiento continuo</p>	<p>El representante legal monitoreará continuamente el entorno interno y externo para tomar medidas oportunas sobre las actividades organizacionales que puedan afectar la ejecución de planes y el cumplimiento de objetivos. Este seguimiento incluye actividades corrientes como controles regulares y tareas que las personas realizan mientras realizan sus funciones. Estas actividades se realizan durante el curso normal de las operaciones para verificar que se están cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y que se están llevando a cabo de acuerdo con las instrucciones de los directivos.</p>

Fuente: Manual de control interno para las asociaciones y cooperativas no financieras de la Economía Popular y Solidaria. (2023)

Elaborado por: Haro, A (2024)

5.4.3 Normas de la Unidad de Auditoría interna

Las siguientes normas citadas a continuación son de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria adaptada a las necesidades y requerimientos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros Ecuador Ejecutivo.

Tabla 5-17: Normas de control de la auditoría interna

Artículo 1. Objeto
El presente reglamento tiene como objetivo establecer los estándares generales que deben seguir los auditores al desempeñar sus funciones con el objetivo de mantener la imparcialidad, la integridad y la independencia en su gestión.
Artículo 2. Ámbito
Los auditores externos, internos e informáticos que trabajan para cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales y la corporación 4 nacional de finanzas populares y solidarias (CONAFIPS), según corresponda, están sujetos a esta norma.
Artículo 16. Designación y registro
Solo se permitirá la auditoría interna a personas naturales, quienes serán seleccionados por la superintendencia. Antes de comenzar a prestar sus servicios, el representante legal de la entidad y la CONAFIPS deberán solicitar el registro del auditor y el acceso al sistema de reporte, en los formatos establecidos por la superintendencia de economía popular y solidaria.
Artículo 17. Contratación
El proceso de contratación del auditor interno y del auditor informático se llevará a cabo de acuerdo con el código civil. Si el auditor interno no está disponible de manera permanente, la asamblea general o el directorio, según sea el caso, nombrará un sustituto dentro de un plazo de treinta días después de que ocurra el evento.
Artículo 18. Área de auditoría
El área de auditoría interna será parte de la estructura organizacional y reportará directamente a la asamblea general, junta general de socios o directorio, según corresponda. Sin embargo, reportará a los consejos de administración y vigilancia las observaciones de los procesos de auditoría realizados.
El auditor interno debe actuar con ética, independencia, objetividad y cuidado acorde con las normas de la profesión. No podrán brindar asesoría o ejecutar otras funciones dentro de la organización, como participar en los procesos de gobierno, operativos y de apoyo.
Artículo 19. Funciones que se deben realizar en la unidad de Auditoría Interna.

A) elaborar el plan de auditoría anual en colaboración con los órganos directivos, de supervisión y el gerente de la entidad;
B) monitorear constantemente el desempeño de las operaciones de la entidad;
C) verificar la existencia y el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno y contabilidad para garantizar la consecución de los objetivos de la organización;
D) evaluar los controles implementados en los sistemas de información de la entidad para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada para su procesamiento, para determinar si son adecuados para proporcionar información suficiente a la administración y otras áreas para tomar decisiones, identificar exposiciones de riesgo y tomar medidas oportunas para reducirlos;
E) verificar si la información que la entidad utiliza internamente para la toma de decisiones y reporta a la superintendencia es confiable, oportuna y proviene de los sistemas y bases de datos institucionales;
F) evaluar la implementación de controles y políticas para prevenir el lavado de activos y la gestión integral de riesgos de acuerdo con las exigencias de la normativa actual, el volumen y la complejidad de las operaciones;
G) evaluar si la unidad u oficial de cumplimiento se sujeta a las leyes actuales para prevenir y controlar el lavado de activos;
H) verificar que la organización tenga organigramas estructurales, funcionales y reglamentos internos actualizados, que establezcan líneas de mando, niveles de actuación y responsabilidades de manera clara y precisa;
I) monitorear el cumplimiento de las recomendaciones formuladas en los procesos de supervisión, auditoría externa y auditoría interna para asegurarse de que se implementen para mejorar la entidad;
J) evaluar las observaciones de los informes de auditoría interna anteriores para asegurarse de que la administración y/o el funcionario competente han tomado las sugerencias u otras medidas necesarias para corregir las deficiencias informadas;
K) verificar que la organización tenga un plan estratégico que tenga en cuenta los cambios en su entorno interno y externo y monitorear regularmente su progreso en la implementación del plan;

L) determinar si los estados financieros son razonables, si hay respaldos contables y si se cumple con la normativa aplicable;
M) evaluar la correcta elección y aplicación de principios contables en la elaboración de estados financieros;
N) identificando las operaciones con partes relacionadas y verificando que se revelen correctamente en los estados financieros;
O) evaluar la veracidad, presentación y valoración de la información contenida en los estados financieros anuales, los cuales necesitarán su opinión antes de ser emitidos;
P) evaluará el funcionamiento de los sistemas de control interno y el cumplimiento de las decisiones de la superintendencia, la junta de política y regulación financiera, la asamblea general, la junta general de socios, el directorio o el consejo de administración, según corresponda; y evaluará el funcionamiento adecuado del gobierno cooperativo o corporativo, entre otros;
Q) verificar el cumplimiento de las normas establecidas en los marcos legales y normativos del código orgánico monetario y financiero, la ley orgánica de economía popular y solidaria y su reglamento, el código orgánico integral penal, la ley orgánica de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos, su reglamento general y las 24 resoluciones emitidas por la junta de política y regulación financiera;
R) verificar que los incrementos de capital de la institución cumplan con las normas establecidas en el código orgánico monetario y financiero, la ley orgánica de economía popular y solidaria y las decisiones emitidas por la superintendencia;
S) presentar al consejo de administración o al directorio cualquier información solicitada y aquella que los auditores consideren necesaria;
T) mantener la documentación resultante de las revisiones de auditoría por un período de diez (10) años en formato físico y quince (15) años en formato digital, poniéndola a disposición de las autoridades en caso de ser requerida; y garantizar el sigilo y la reserva de la información establecida en la normativa actual;
U) El informe anual de gestión debe incluir la ejecución del plan de trabajo, que debe ser informado a la asamblea general, junta general de socios o directorio según corresponda; y,
V) las demás regulaciones vigentes y las que establezca esta superintendencia.

Artículo 22. Plan de trabajo y contenido

El plan de trabajo de las entidades o de la CONAFIPS, según corresponda, incluirá todos los elementos técnicos de un plan de auditoría y el análisis de situación específico de cada entidad. Este análisis incluirá actividades normativas, actividades priorizadas por la superintendencia y actividades del auditor interno. Para que el auditor interno pueda completar el plan de trabajo con sus propias actividades, se informarán 26 actividades normativas y priorizadas por la superintendencia hasta el 30 de noviembre de cada año.

Para llevarlo a cabo, el plan de trabajo debe ser aprobado por el consejo de vigilancia o el directorio, según corresponda, y presentado a la superintendencia por los medios disponibles hasta el 15 de diciembre, para que pueda llevarse a cabo durante el año siguiente. El auditor interno informará a los consejos y gerencias una vez que la superintendencia apruebe el plan de trabajo.

El plan debe incluir, al menos, los siguientes elementos:

- a) el objetivo general y el alcance del plan;
- b) las actividades, subcomponentes, el período de ejecución y las entregables; y
- c) la fuerza laboral disponible para llevar a cabo el plan.

Artículo 23. Mantenimiento al plan de trabajo

En cualquier momento, la superintendencia de economía popular y solidaria podrá solicitar a las entidades que actualicen su plan de trabajo, lo cual deberá ser comunicado a los consejos, gerencia o directorio, según corresponda. Antes de la fecha de vencimiento de la actividad priorizada, el auditor interno podrá solicitar la modificación detallando las acciones ejecutadas a la fecha de solicitud y los justificativos correspondientes, utilizando el sistema proporcionado por la superintendencia. Si las actividades del auditor interno son especificadas por la superintendencia, se pueden alterar en el sistema según lo establezca la superintendencia, previa aprobación del consejo de vigilancia o directorio, según corresponda.

Fuente: "Resolución-Nro.-SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-INSESF-2023-008". (2023)

Elaborado por: Haro, A (2024)

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez que ha finalizado el análisis respectivo al tema de estudio planteado en la Tesis, me permito formular las siguientes conclusiones y recomendaciones con el afán de que esta investigación sirva como una respuesta a los problemas planteados.

6.1 Conclusiones

- La Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, a través de su largo camino en la actividad del transporte, se ha desempeñado basada en costumbres de la cooperativa tradicional, contando con una estructura orgánica simple que le ha permitido mantenerse en el mercado con resultados halagadores.
- Se llegó a determinar que en la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, nunca se practicó un examen a los estados financieros, o auditoría financiera, cuyo objetivo es el de emitir una opinión sobre la razonabilidad del contenido y presentación de los estados financieros de la entidad, es decir, de su situación y posición financiera.
- Se aplica la clásica estructura piramidal de las organizaciones tradicionales, creando dualidad de mando y confusión en el cumplimiento de las funciones; factor que desmotiva al personal en sus actividades, incidiendo principalmente en los resultados del ejercicio económico.
- La ausencia de normativos y reglamentos que norme la vida institucional, a través de procedimientos, acciones, formalidades, condiciones, permite que no se cumplan a cabalidad los objetivos planteados por los propietarios y socios; costos ocultos que inciden en los resultados financieros de la cooperativa.
- El personal que labora en el área contable, cuenta con suficiente experiencia académica y laboral, debido a ello es que se ha podido llevar el control de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, dentro del campo administrativo (personal) y financiero (contable) de mejor manera. La optimización del recurso humano es indispensable con la finalidad de conseguir las finalidades propuestas.
- Al no existir una Unidad de Auditoría Interna, que cumpla el papel de contralor - fiscalizador en las funciones administrativas y financieras, conlleva a que se pueda ocasionar perjuicios económicos, ante eventuales fraudes por parte del personal involucrado en el manejo de dinero en efectivo.

6.2 Recomendaciones

- Los avances tecnológicos son una realidad en la vida de parque motor, mucho más en el sistema de control financiero y administrativo organizacional, es necesario que Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, aplique nuevas herramientas de la administración moderna, basándose en la cultura organizacional, talento humano, administración bajo valores humanos, control interno, etc. De allí la importancia de que la estructura orgánica actual cuente con el personal adecuado a las necesidades institucionales con la finalidad de brindar un servicio eficiente de calidad.
- Las Normas de Control, a través de la Ley indican que por lo menos se debe practicar un examen de auditoría una vez al año, con el sano propósito de evaluar las actividades y los resultados, examen que sirve para que los socios de la cooperativa conozcan la situación en que se encuentra, y así, poder tomar las decisiones acertadas de manera oportuna. Por lo tanto, se hace indispensable el que la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros Ecuador Ejecutivo, cuente con una Unidad de Auditoría Interna que permitirá realizar el análisis de la información financiera – administrativa, dando una opinión sobre la razonabilidad del contenido y presentación de los mismos, información que servirá como herramienta de gestión gerencial para una buena toma de decisiones.
- Poner en práctica la estructura plana horizontal de la administración moderna en la jerarquización, con una determinación específica en la asignación de tareas y funciones de acuerdo al cargo que se desempeña, a través de una Manual Orgánico Funcional.
- Elaborar e implementar Manuales y Reglamentos por parte de los nuevos auditores que conformen en la unidad de auditoría Interna, que normen el desempeño de las actividades a través del control interno, con el propósito de corregir errores detectados y mejorar la calidad en el cumplimiento de las funciones.
- Optimizar el recurso humano en la ejecución de labores específicas, debe ser uno de los objetivos empresariales, esto conlleva a que el personal se sienta incentivado y trabaje para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Implementar de manera inmediata la Unidad de Auditoría Interna, con el sano propósito de que se mejore los controles administrativos, financieros y operacionales, que conlleven a una gestión eficiente por parte de la Gerencia, socios, Empleados y Trabajadores en su conjunto.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Barojas, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud*. Salud en Tabasco, 11(1-2), 333-338.
- Álvarez, M. D. C. V., & Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 53-59.
- Ávila Feria, H., González Matilla, M., & Licea Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3 (Julio-septiembre)), 62-79
- Báez Hurtado, Y. (2018). *Guía para una investigación de campo (Vol. 0)*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/153628>
- Carguaytongo Silva, J. F. (2015). *Propuesta de creación de la unidad de auditoría interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo" de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- Carrión, H. G., Vines, M. E. M., & Álava, C. A. V. (2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 908-920.
- Castillo Prieto, S., Guevara Rojas, E. D., & Tapia Iturriaga, C. K. (2016). *Fundamentos de auditoría: Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116390>
- Cepeda Alonso, G. (2000). *Auditoría y control interno*. Santa Fe de Bogotá, DC, Colombia, Editorial Mc Graw Hill.
- Charterina, A. M. (2015). Las cooperativas y su acción sobre la sociedad. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (117), 34-49.
- Criollo Morocho, M. M. (2013). *Propuesta de creación de la Unidad de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., período enero-abril 2013* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- Dzul Escamilla, M. (2013). *Diseño No experimental*. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>

Estupiñán Gaitán, R. (2016). Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Ecoe Ediciones. https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/70433?as_all=COMPARACION_DE_coso_I,_II_Y_III&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as

Gaitán, R. E. (2015). *Administración de riesgos ERM y la auditoría interna*. Ecoe Ediciones.

García, N. D. (1988). Clasificación de las cooperativas.

González, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Arequipa, Arequipa, Perú*.

Jiménez Rodríguez, A., & Jacinto Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, Article 82. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Lozano, L. C. (2014). La importancia de las auditorías internas y externas dentro de las organizaciones. *La importancia de las auditorías internas y externas dentro de las organizaciones*.

Martínez Charterina, A. (2016). La cooperativa y su identidad. La cooperativa y su identidad, 1-114. Montes Salazar, C. A., Porrás Cuellar, C., Muñoz Valle, R., & Dextre Flores, J. C. (2017). Auditoría interna y gestión organizacional. *Proyecciones*.

Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. *Recuperado el*, 11(3).

Morales, N. (2015). Investigación exploratoria: tipos, metodología y ejemplos. *Recuperado de* <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria>.

Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el diseño urbano—Arquitectónico, I*.

Ramírez Rojas, J. L. (2017). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.

Ruffner, J. G. R. (2011). El auditor interno y su rol ante el fraude y la corrupción. *Quipukamayoc*, 19, 36.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Manual de control interno para las asociaciones y Cooperativas no financieras de la economía popular y Solidaria*

Recuperado de: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Manual-de-Control-Interno-para-Organizaciones-del-Sector-No-Financiero_cc.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Norma de control para el ejercicio de la auditoría externa, auditoría interna y auditoría informática en las cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cajas centrales y corporación nacional de finanzas populares y solidarias.*

Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resolucio%CC%81N-Nro.-SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-INSESF-2023-008.pdf>

Talancón, H. P. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Contribuciones a la Economía*, 2(1), 1-16.

Total 27 referencias bibliográficas

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO

OBJETIVO: Recopilar datos consistentes, pertinentes, relevantes y suficientes del personal administrativo y operativo de la Cooperativa De Transporte Interprovincial De Pasajeros Ecuador Ejecutivo, tendiente a identificar posibles problemas, inconsistencias, deficiencias e irregularidades que estén caracterizando a esta cooperativa.

La información recabada será de carácter confidencial y será utilizada únicamente para la ejecución de la presente investigación.

1. **¿Considera que el personal de la cooperativa de transporte está adecuadamente capacitado para cumplir con sus funciones?**
SI _____ NO _____

2. **En su experiencia, ¿cómo evaluaría la calidad del servicio proporcionado por la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros?**
 - _____ Muy bueno
 - _____ Bueno
 - _____ Medio
 - _____ Bajo

3. **¿Cree que la cooperativa está en una mejor posición financiera en comparación con años anteriores?**
SI _____ NO _____

4. **¿Qué opinión tiene sobre la diversificación de servicios ofrecidos por la cooperativa en el mercado actual?**
 - _____ Alto
 - _____ Medio
 - _____ Bajo

5. **¿Cómo calificaría la infraestructura y los espacios físicos utilizados por la cooperativa en sus operaciones?**
 - _____ Muy bueno
 - _____ Bueno
 - _____ Medio
 - _____ Bajo

6. **¿Estaría de acuerdo con la apertura de nuevos mercados a nivel nacional por parte de la cooperativa?**
SI _____ NO _____

7. **¿Qué calificación le daría a la posibilidad para mejorar el desarrollo tecnológico y la innovación en la producción de la cooperativa?**

- _____Alto
- _____Medio
- _____Bajo

8. ¿Consideraría positiva la entrada de nuevos inversionistas en la cooperativa de transporte?

SI _____ NO _____

9. ¿Cómo percibe la estructura organizacional actual de la cooperativa?

- _____Muy bueno
- _____Bueno
- _____Medio
- _____Bajo

10. ¿Siente que los usuarios de la cooperativa muestran lealtad hacia sus servicios?

SI _____ NO _____

11. ¿Qué opinión tiene sobre la exclusividad de ciertos servicios ofrecidos por la cooperativa?

- _____Muy bueno
- _____Bueno
- _____Medio
- _____Bajo

12. ¿Cómo describiría la cultura organizacional (misión, visión, objetivos y políticas) en la cooperativa de transporte?

- _____Muy bueno
- _____Bueno
- _____Medio
- _____Bajo

13. ¿Cómo percibe la competencia en el mercado de transporte interprovincial de pasajeros?

- _____Alto
- _____Medio
- _____Bajo

14. ¿Considera que hay saturación en el mercado actual de transporte interprovincial?

SI _____ NO _____

15. ¿Cree que la política laboral y el riesgo país pueden afectar las operaciones de la cooperativa?

SI _____ NO _____

16. ¿Cómo percibe la resistencia interna al cambio dentro de la cooperativa en relación con nuevas prácticas y procesos?

- _____Alto
- _____Medio
- _____Bajo

ANEXO B: RUC DE LA COOPERATIVA



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO

Número RUC
0690075504001

Representante legal

• SILVA VILLAGOMEZ MARCELO OMAR

Estado	Régimen	
ACTIVO	GENERAL	
Fecha de registro	Fecha de actualización	Inicio de actividades
29/12/1998	12/09/2022	23/11/1998
Fecha de constitución	Reinicio de actividades	Cese de actividades
23/11/1998	No registra	No registra
Jurisdicción	Obligado a llevar contabilidad	
ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA	SI	
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
SOCIEDADES	SI	NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: CHIMBORAZO **Cantón:** RIOBAMBA **Parroquia:** LIZARZABURU

Dirección

Barrio: SANTA FAZ **Calle:** AV. DE LA PRENSA **Intersección:** AV. DANIEL LEON BORJA **Edificio:** TERMINAL TERRESTRE **Número de oficina:** 24 **Referencia:** EN EL INTERIOR DEL TERMINAL TERRESTRE

Medios de contacto

Teléfono trabajo: 032962011 **Celular:** 0998352180

Actividades económicas

- H49210202 - TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN DE FUNICULARES, TELEFÉRICOS, ETCÉTERA, QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA DE TRANSPORTE INTERURBANO.
- H53100002 - SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES. LA ACTIVIDAD PUEDE REALIZARSE EN UNO O VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE PROPIOS (TRANSPORTE PRIVADO) O DE TRANSPORTE PÚBLICO.

Establecimientos

Abiertos	Cerrados
6	2

Obligaciones tributarias

• 2011 DECLARACION DE IVA

Razón Social
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE
PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO

Número RUC
0690075504001

- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: RCR169750742011399
Fecha y hora de emisión: 16 de octubre de 2023 20:50
Dirección IP: 10.1.2.25

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 482 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

ANEXO C: INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA









ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 13/06/2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: Andrea Carolina Haro Velasco
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Facultad De Administración De Empresas
Carrera: Carrera Contabilidad Y Auditoría
Título a optar: Licenciada En Contabilidad Y Auditoría
<p style="text-align: center;"> Ing. Hitalo Bolívar Velez Segovia Director del Trabajo de Titulación</p> <p style="text-align: center;"> Dr. Regis Ernesto Parra Proaño Asesor del Trabajo de Titulación</p>