



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TAXIS RÍO NAPO, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA. PERIODO 2015”.

AUTORA:

CARMEN MARICELA TORRES CAMACHO

ORELLANA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Carmen Maricela Torres Camacho, quien cumple con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

DIRECTOR

Lcdo. Luis German Sanandres Álvarez

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carmen Maricela Torres Camacho, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que previenen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 27 de junio del 2016

Carmen Maricela Torres Camacho

C.I. 210058933-8

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen Camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi Madre, porque creyó en mí y porque me sacó adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a usted, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvo impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por usted, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mis hermanas Maty y Paty y esposo Cristian Escobar. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

Y como no agradecer a mi Angelito que desde el Cielo me cuidas y me das esa fuerza y resignación que necesito para poder seguir adelante y poder culminar con mi meta.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de titulación primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la ESCUELA SUPERIOR POLITENICA CHIMBORAZO por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi director de trabajo de titulación, Ing. Javier Alonso Viñan y a mi Miembro de Trabajo de titulación el Ing. Wilson Velastegui por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mi Madre que con su apoyo y motivación me ha enseñado a llegar muy lejos y conseguir mis objetivos.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 OBJETIVOS.....	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	7
2.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8
2.3 AUDITORÍA DE GESTIÓN	8
2.3.1 Objetivos de Auditoría de Gestión.....	9
2.3.2 Enfoque y Orientación de la Auditoría de Gestión	9
2.3.3 Alcance de Auditoría de Gestión	9
2.3.4 Las 5' Es.....	10
2.4 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	10
2.5 CONTROL INTERNO	11
2.5.1 Importancia del Control Interno.....	12

2.5.2	Objetivos de la Auditoría de Control Interno.....	12
2.6	COSO I.....	12
2.6.1	Componentes del COSO I.....	13
2.7	INDICADORES DE GESTIÓN	14
2.7.1	Tipos de Indicadores	14
2.8	ÍNDICES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	15
2.9	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	15
2.10	HALLAZGOS DE AUDITORÍA	16
2.11	PAPELES DE TRABAJO.....	16
2.12	RIESGO DE AUDITORÍA	17
2.12.1	Categorías del Riesgo de Auditoría.....	17
2.13	MARCAS DE AUDITORÍA	17
2.14	MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.15	IDEA A DEFENDER.....	20
2.15.1	Ideas Específicas	21
2.16	VARIABLES	21
2.16.1	Variable Independiente	21
2.16.2	Variable Dependiente.....	21
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		22
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.2.1	Tipos de estudios de investigación.....	22
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	23
3.3.1	Población.....	23
3.3.2	Muestra.....	24
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	24
3.4.1	Métodos.....	24
3.4.2	Técnicas.....	25
3.4.3	Instrumentos	25
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		26
4.1	ARCHIVO PERMANENTE.....	27
4.1.1	Reseña Histórica.....	28
4.1.2	Base Legal	30
4.1.3	Filosofía Institucional.....	31

4.1.4	Organigrama Estructural	33
4.1.5	Organigrama Funcional.....	34
4.1.6	Nómina del personal.....	35
4.2	ARCHIVO CORRIENTE	36
4.2.1	Hoja de índices	37
4.2.2	Hoja de marcas	39
4.2.3	Programa de auditoría	40
4.3	FASE I: PLANIFICACIÓN	43
4.3.1	Planificación Preliminar	44
4.3.2	Planificación Específica	57
4.4	FASE 2: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA.....	92
4.4.1	Programa Ejecución de Auditoría:	93
4.4.2	Aplicación de los Indicadores de Gestión	108
4.4.3	Elaboración de Hoja de Hallazgos	112
4.5	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	119
4.5.1	Programa de Comunicación de Resultados	120
4.6	FASE 4: SEGUIMIENTO.....	129
4.6.1	Seguimiento y monitoreo	130
	CONCLUSIONES	131
	RECOMENDACIONES:.....	133
	BIBLIOGRAFÍA	134
	ANEXOS	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fases de Auditoría se Gestión	10
Tabla 2: Índice de Auditoría de Gestión	15
Tabla 3: Población de la cooperativa	24
Tabla 4: Programa de archivo permanente	27
Tabla 5: Nómina del personal	35
Tabla 6: Programa de archivo corriente.....	36
Tabla 7: Hoja de índices	37
Tabla 8: Hoja de índices	38
Tabla 9: Hoja de marcas	39
Tabla 10: Programa de auditoría.....	40
Tabla 11: Programa de auditoría.....	41
Tabla 12: Programa de auditoría.....	42
Tabla 13: Programa de Planificación Preliminar	44
Tabla 14: Asistencia a las reuniones.....	48
Tabla 15: Programa de Planificación específica.....	57
Tabla 16: Cuestionario de Integridad y valores éticos.....	59
Tabla 17: Cuestionario de Administración estrrtatégica.....	61
Tabla 18: Cuestionario Políticas y Prácticas de Talento Humano.....	63
Tabla 19: Cuestionario Estructura Organizativa.....	65
Tabla 20: Cuestionario de Sistema Computarizado.....	67
Tabla 21: Cuestionario Adhesión a las políticas institucionales.....	69
Tabla 22: Cuestionario Evaluación de Riesgo.....	71
Tabla 23: Cuestionario Actividades de Control.....	73
Tabla 24: Cuestionario Controles sobre los sistemas de información	75
Tabla 25: Cuestionario de Información	77
Tabla 26: Cuestionario de comunicación.....	79
Tabla 27: Cuestionario Actividades de Monitoreo	81
Tabla 28: Medición de Confianza y Riesgo del Control Interno- COSO I.....	84
Tabla 29: Programa Auditoría de gestión	94
Tabla 30: Cuestionario Conocimiento General de la Cooperativa	95
Tabla 31: Indicador de servicios prestados programados con los ejecutados.....	109

Tabla 32: Indicador de capacitacion a conductores	110
Tabla 33: Indicador de Ingresos Anhelados con los percibidos	111
Tabla 34: Indicador de Gastos proyectados con los ejuecutados.....	111
Tabla 35: Hallazgo - Carece de planifocación estratégica.....	113
Tabla 36: Hallazgo - No cuenta con la Visión y la Misión.....	114
Tabla 37: Hallazgo - la estructura no es la adecuada.....	115
Tabla 38: Hallazgo - No se cuenta con sistema informático	116
Tabla 39: Hallazgo - Limitación de un Plan de Capacitación Continua.....	117
Tabla 40: Hallazgo – No emiten la factura correspondiente al cliente.....	118
Tabla 41: Programa de comunicación de resultados	120

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama estructural.....	33
Gráfico 2: Organigrama Funcional.....	34
Gráfico 3: Integridad y Valores Éticos.....	60
Gráfico 4: Administración Estratégica.....	62
Gráfico 5: Políticas y Prácticas del Talento Humano.....	64
Gráfico 6: Estructura Organizativa.....	66
Gráfico 7: Sistema Computarizado.....	68
Gráfico 8: Adhesión a las políticas institucionales.....	70
Gráfico 9: Evaluación de Riesgo.....	72
Gráfico 10: Integración con las decisiones sobre riesgos.....	74
Gráfico 11: Controles sobre los sistemas de información.....	76
Gráfico 12: Información.....	78
Gráfico 13: Comunicación.....	80
Gráfico 14: Supervisión y monitoreo.....	82
Gráfico 15: Nivel de Conocimiento de la Cooperativa por los socios y empleados	96
Gráfico 16: Procedimientos de prestación de servicios.....	102

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Infraestructura.....	135
Anexo N° 2: Documentos de la empresa.....	136

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación es una Auditoría de gestión a la Cooperativa de servicios de Taxis Río Napo, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, periodo 2015; tiene el objetivo de medir la eficacia, eficiencia y economía de la institución, el trabajo se desarrolló en base a los cuestionarios de control interno con el método COSO I, indicadores de gestión y análisis de las áreas críticas dando a conocer en el informe los siguientes hallazgos: la cooperativa no tiene definida el planificaci3n estrat3gico, la misi3n y la visi3n institucional, no cumplen a cabalidad los requisitos m3nimos para ser socios de la cooperativa, no emiten facturas de venta de tal forma incumpliendo los proceso de prestaci3n de servicio. Se recomienda: definir y cumplir la planificaci3n estrat3gica, estructurar la misi3n y a la visi3n institucional, mantener el archivo adecuado con el cumplimiento de los requisitos m3nimos para formar parte de la sociedad de la cooperativa e implementar acciones correctivas, mejorando a su vez la calidad en el servicio y la imagen institucional.

Palabra claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN, COSO I, CONTROL INTERNO, INDICADORES DE GESTION.

Ing. Pedro Enrique D3az C3rdova

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACI3N

SUMMARY

This research is a management Audit Services of Taxis Cooperative, River Napo, Francisco de Orellana Canton, Orellana Province, 2015 period. It aims to measure the effectiveness, efficiency and economy of the institution. The work was developed based on internal control questionnaires with the COSO I method, management indicators and analysis of critical areas. They are making public the report the following findings: the cooperative has not defined the strategic planning, misión and institucional visión, no fully comply with the minimum requirements to be members of the cooperative. Also, it does not issue sales invoices so it violates the service delivery process. It is recommended to define and enforce strategic planning, structure, misión and institucional visión. In addition to maintain the appropriate file to compliance with the minimum requirements to be part of cooperative society and implement corrective actions, while improving quality service and corporate image.

Keywords: MANAGEMENT AUDIT, COSO I, INTERNAL CONTROL, MANAGEMENT INDICATORS.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo investigativo de titulación se basará básicamente al análisis y la comprensión de la gestión administrativa a la cooperativa de servicios de taxi Río Napo del Cantón Francisco de Orellana; El objetivo general del proyecto de trabajo de titulación, es la realización de una auditoría de gestión que nos permitirá medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los recursos utilizados en la cooperativa, permitiéndonos de esta manera obtener una visión sistemática y estratégica de la situación del establecimiento.

El desarrollo del trabajo de titulación se encontrará estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo I, se plantea el problema de investigación mediante la descripción del mismo, los objetivos generales y específicos, así como la justificación e importancia y el alcance y delimitaciones del problema.

En el capítulo II, desarrolla del Marco Teórico y conceptual referentes a la auditoría de gestión, se presenta todas las bases conceptuales de la misma que se utilizará en el presente trabajo de titulación, y que se aplicará a la propuesta de la auditoría.

En el capítulo III, se señala lo adecuado al marco metodológico de la investigación, cuyo propósito es describir el nivel de profundidad al que se quiere llegar, así como la técnica y los instrumentos de recolección de la información, la población y muestra, e igualmente se determina la manera en la que será procesado y analizado el instrumento aplicado.

En el capítulo IV, es la Ejecución de la Auditoría de gestión, donde se desarrolla de forma completa la auditoría iniciando con la reclasificación de los documentos permanentes y corrientes de la cooperativa continuando con la planificación preliminar donde se detallan los aspectos más importantes del establecimiento, Planificación donde se realizó el conocimiento general de la cooperativa, detallando las actividades a seguir en todo el proceso de auditoría. Ejecución, aplicamos los programas de auditoría establecidos y el seguimiento respectivo para llevar a cabo la auditoría y finalmente

emitimos el respectivo informe donde se detalla los hallazgos encontrados las conclusiones y recomendaciones que se deben realizar en el establecimiento, una vez culminado anexamos todo lo que sustente y de veracidad a los procesos aplicados y los informes emitidos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Servicios de Taxis Río Napo presta el Servicio Público de Pasajeros de Puerta a Puerta en vehículos tipo automóviles, en el Cantón Francisco de Orellana. Desde su creación ha sido una institución emprendedora que ha tratado de crecer y evolucionar continuamente y ha venido realizando inversiones con para renovar continuamente las unidades automotoras, acordes a las necesidades y exigencias del mundo moderno con el fin de brindar un servicio exclusivo, eficiente y de calidad.

La evolución de la cooperativa exige también modificar, actualizar y mejorar continuamente y en forma paralela los servicio de taxis ejecutivos en rapidez o en tiempo oportuno y con una buena atención al cliente, modificar los procesos de gestión de trámites relacionados para su respectivo funcionamiento de la cooperativa, controles en cuanto a la movilización de los conductores y de esta manera estar prevenidas de cualquier tipo de delincuencia que existe en la ciudad, actualizar las normativas tales como reglamento, manuales de funciones ya que estos se deben ser restablecidos dependiendo en cambio económico, social, y política del país, región, provincia y demás cuerpos legales que dirigen el rumbo de la cooperativa; temas que no han sido muy relevantes para los directivos porque no poseen el conocimiento y las directrices necesarias para realizarlo.

Otro de los problemas radica en el desinterés de verificar el compromiso del personal para determinar si estos desarrollan sus actividades encaminados por la cooperativa, y en qué medida se cumplen los objetivos planificados con un adecuado grado de satisfacción tanto de los directivos como del personal.

La cooperativa de servicios de taxis Río Napo, en el párrafo anterior se mencionó algunas de las problemáticas que actualmente la cooperativa debe mejor y además carece de procesos inscrita en cuanto a la realización de actividades de la cooperativa, lo que evidencia de que sus componentes no vinculan el cumplimiento de las eficiencia, eficacia y economía institucional.

Además la cooperativa en la actualidad no dispone de métodos de gestión, que permita desarrollar procesos pertinentes y confiables para la toma de decisiones por parte de los socios y directivos, en consecuencia la contabilidad que desarrolla es de índole financiera y económica, y esto no dispone de presupuestos que se puedan identificar con claridad las unidades que intervienen para el proceso de la determinación de los costos de operación, del mismo modo también necesitan realizar una planificación estratégica y planes operativos que coadyuven a determinar el camino a seguir y en búsqueda de un crecimiento armónico con las exigencias del mercado que cada vez es más competitivo, conjuntamente a los anteriores inconvenientes mencionados la cooperativa también necesita de un control adecuado sobre el estado de los vehículos que representan y trabajan a nombre de la cooperativa dependiendo de ellos la imagen institucional de taxis Río Napo además no existe un archivo en orden número y/o cronológico, que sustente la información clara y concisa que cualquier directivos, socio o de documentos de la cooperativa.

En síntesis no se evalúa la rentabilidad apropiada para la cooperativa a través de controles financieros operativos verificando la elaboración de presupuesto, sistema de costos – gastos y planes operativos, lo que no se permite identificar niveles de eficiencia y economía en el uso de recursos materiales, financieros y tecnológicos.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Servicios de Taxis Río Napo, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana periodo 2015, en la eficiencia, eficacia y efectividad de sus operaciones?

1.1.2 Delimitación del Problema

Área: Auditoría de Gestión

Campo: Administrativo y Financiero

Delimitación Espacial: Auditoría de Gestión a la Cooperativa de servicios de taxis Río Napo, Cantón Francisco de Orellana Provincia de Orellana.

Temporal: Año, 2015

1.2 JUSTIFICACIÓN

Lo que motivó a realizar la investigación, es que la Auditoría de Gestión es el fundamento científico, teórico y práctico de la planificación, gestión y control de recursos, y de manera particular de investigación del gasto presupuestado, que en la actualidad es poco conocida y que requiere ser difundida sobre lo que puede aportar en el análisis, estudio y diseño de mecanismos, que permitan un mejoramiento de la insuficiencia del Servicio tanto operativo como administrativo.

Además la importancia del presente tema de investigación permitirá contar con un instrumento operativo y dinámico que facilite la evaluación de la cooperativa de servicios de taxis Río Napo, contribuyendo al eficiente desarrollo de las actividades realizadas y al cumplimiento de objetivos y metas propuestas, de tal manera logrando corregir las debilidades detectadas en la gestión empresarial y desde el punto de vista metodológico, la Auditoría de Gestión se aplica a los procesos de control sobre la base de los indicadores establecidos de los planes operativos y del presupuesto que permite su ejecución, con el propósito de determinar las causas del por qué en los procedimientos de las auditorías tradicionales, no se obtienen información relevante en cada proceso de gestión operativa.

Para lograr que Taxis Río Napo posea una ventaja competitiva es importante que las actividades de la cooperativa estén proyectadas en base a reglamentos que permitan llevar en forma ordenada y correcta el sistema administrativo – financiero y que permita mejorar el uso de los recursos humanos y económicos para lograr la eficiencia, eficacia y confiabilidad.

La Auditoría de Gestión a realizar será beneficiosa tanto para socios, empleados y para la sociedad en general; ya que gozarán de un servicio de calidad, oportuno, seguro y confiable, cumpliendo los fines para los que fueron creados como cooperativas y su vez se verificará si estos se logran con efectividad, eficiencia y economía.

La realización de este trabajo es factible porque se dispone de la debida autorización de la máxima Autoridad de la cooperativa de taxis para recabar toda información necesaria que permita alcanzar el éxito del trabajo de investigación. Las recomendaciones que se

formulen al final del trabajo, serán implementadas en la cooperativa de servicios de taxis Rio Napo para lograr eficacia y eficiencia en su gestión administrativa.

Otro de los motivos, y no menos importante del presente trabajo de investigación, es que servirá como aporte a la Cooperativa para que sus directivos puedan tomar una serie de medidas correctivas a los problemas existentes y de esa manera contribuir con la mejora en el desempeño empresarial; finalmente, este trabajo de investigación servirá como un pre requisito para efectos de incorporación como Licenciada en el área de Contabilidad y Auditoría.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Servicios de Taxis Rio Napo del Cantón Francisco de Orellana, Provincia Orellana, Periodo 2015, para evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de sus operaciones.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Procesar información con técnicas y métodos estadísticos para determinar el grado de cumplimiento de la utilización de los recursos ya sean materiales y/o humanos de la Cooperativa de servicios de taxis Río Napo.
- Evaluar a través de indicadores de gestión la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos con el propósito de mejorar la gestión de la Cooperativa.
- Presentar el informe final de auditoría con sus respectivas recomendaciones que permita una mejor toma de decisiones administrativas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La auditoría de gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la Cooperativa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la cooperativa para lograr un mejor desempeño y productividad. La auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la revolución industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas.

A partir del siglo XVI las auditorías en Inglaterra se concentran en el análisis riguroso de los registros escritos y la prueba de la evidencia de apoyo. En la primera mitad del siglo XX una auditoría se dedicaba solo a descubrir fraudes.

En 1975, Roy A. Lindberg y Theodore Cohn desarrollan el marco metodológico para instrumentar una auditoría de las operaciones que realiza una empresa; y Gabriel Sánchez Curiel, en 1987, aborda el concepto de auditoría operacional, la metodología para utilizarla, la evaluación de sistemas, el informe y la implantación y seguimiento de sugerencias; mientras que John Williams Wingate en su obra “auditoría administrativa para comerciantes”, señala como evaluar el comportamiento comercial de la empresa. (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2011, pág. 10).

2.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cacha Ltda.”, con una herramienta efectiva que sirve para el mejoramiento de la gestión administrativa, financiera, cumplimiento de la normativa y la toma de decisiones, mediante la aplicación del método COSO II y de esta manera determinar el riesgo y la confianza del control interno. Para el desarrollo de la investigación se utilizó información proporcionada por el personal de la institución, desarrolladas por la Srta. Sonia Maribel Huilcarema Gualán y el Sr. José Luis Cuvi Taris.

“Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda., durante el periodo 2014, contiene aspectos generales de la institución, un breve marco teórico que permite esquematizar las fases del proceso de Auditoría, el proceso comprende básicamente la evaluación de la planificación preliminar, planificación específica, ejecución y la comunicación de resultados, desarrolladas por las Srta. Jéssica Marcela Calle Abril Miriam y Elizabeth Guamantario Buel.

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca – centro en el Periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de Diciembre del 2010 en el área de crédito, desarrollada por las Srtas. María cristina Barreto Barzallo y Lissette Andrea Jaramillo Zambrano. La presente Auditoría de Gestión aplicada a los procesos de las áreas de Captación, Colocación y Recaudación.

Auditoría de Gestión al talento humano del departamento de operaciones de la empresa L&L seguridad privada cía. Ltda. De la ciudad de Riobamba, para evaluar el desempeño laboral por el período 2011, desarrollada por la Srta. María Lorena Zhinin Gualli. Ha sido realizado en base a la necesidad actual de la empresa que busca un nuevo estilo de gestión.

2.3 AUDITORÍA DE GESTIÓN

“La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad empresas o Cooperativa por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar, verificar, investigar, consultar, revisar, la eficacia de la gestión en

relación con los objetivos generales de la Cooperativa; su eficiencia como organización, y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, la auditoría se realiza con el propósito de emitir un informe sobre la situación global para una mejor toma de decisiones.” (PEÑA GUTIERREZ, 2009).

2.3.1 Objetivos de Auditoría de Gestión

- Determinar lo adecuado de la organización de la Cooperativa.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas. de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (MANTILLA, 2004, pág. 77).

2.3.2 Enfoque y Orientación de la Auditoría de Gestión

El enfoque y orientación de la auditoría de gestión, determina que el examen deberá dirigir su ámbito de acción a los objetivos trazados, poniendo énfasis en los objetivos estratégicos que están directamente relacionados con la misión de la Cooperativa, se modificará la orientación de la auditoría, si al finalizar la etapa de planificación, se determina la necesidad de investigar ciertas áreas críticas, con mayor detalle profundidad o intensidad que otras. (MANTILLA, 2004, pág. 16).

2.3.3 Alcance de Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una Cooperativa o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un Mirian Ramos multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las

actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía. (MANTILLA, 2004, pág. 10).

2.3.4 Las 5' Es

Eficiencia: consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. (MALDONADO, 2011, pág. 24).

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

Economía: se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquiere bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible. (Academia mexicana de Auditoría integral).

Ética: Parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.

Ecología: Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional, de un proyecto, programa o actividad. (MANTILLA A. , 2004, pág. 24).

2.4 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Tabla 1: Fases de Auditoría de Gestión

FASE I: PLANIFICACIÓN
FASE I-A: CONOCIMIENTO PRELIMINAR
<ul style="list-style-type: none">• Informe de conocimiento preliminar.• Designación de Trabajo.

FASE I-B: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

- Recopilación y análisis de información
- Entrevistas y visitas
- Evaluación del sistema de control interno
- Determinación de áreas críticas
- Determinación del alcance del examen
- Programas de auditoría
- Objetivos
- Procedimientos
- Memorando de planificación

FASE II: EJECUCIÓN

- Indicadores de Gestión
- Indicadores cuantitativos
- Indicadores cualitativos
- Hallazgos
- Criterios de Auditoría
- Papeles de Trabajo

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

- Informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones.

FASE IV: SEGUIMIENTO

Fuente: Auditoría Gestión – Maldonado

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

2.5 CONTROL INTERNO

El Control Interno es el proceso ejecutado por las máximas autoridades de una Cooperativa, procesos que se constituyen o diseñan para la asignación de funciones, deberes y responsabilidades, esto a su vez debe ser confiable en sistema

de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficacia y eficiencia, garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en la Cooperativa para cumplir el objetivo institucional. (GRUPO CULTURAL, 2005, pág. 189)

2.5.1 Importancia del Control Interno

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

2.5.2 Objetivos de la Auditoría de Control Interno

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (GRUPO CULTURAL, 2005, pág. 209).

2.6 COSO I

Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una Cooperativa, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

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

2.6.1 Componentes del COSO I

- **Ambiente de control:** Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.
- **Evaluación de riesgos:** Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- **Actividades de control:** Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.
- **Información y comunicación:** Sistemas que permiten que el personal de la Cooperativa capte e intercambie la información requerida para desarrollar, Gestionar y controlar sus operaciones. (PEÑA GUTIERREZ, 2009, pág. 92).
- **Supervisión:** Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

2.7 INDICADORES DE GESTIÓN

Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad, impacto y legalidad. (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001).

2.7.1 Tipos de Indicadores

- **Indicadores Cuantitativos**

Estas mediciones proporcionan valores de una cooperativa en forma de datos numéricos que se sintetizan para sacar conclusiones de la evaluación. Miden asuntos como el número de unidades por unidad de tiempo, los costos de producción, los niveles de eficiencia en la producción, el ausentismo laboral, el crecimiento de las ventas, los niveles de liquidez, de endeudamiento, de rentabilidad, etc. Estos indicadores miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser:

- Indicadores de volumen de trabajo
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de economía
- Indicadores de efectividad. (AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN, págs. 27 - 28).
- **Indicadores Cualitativos**

Este tipo de indicadores no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración. Proporcionan valoraciones en forma de datos no numéricos que se resumen de forma subjetiva para extraer conclusiones sobre el manejo de la Cooperativa. Son simples respuestas a preguntas claves. Los métodos de medición cualitativa pueden ser de gran utilidad, pero debe tenerse cuidado con su aplicación ya que los mismos

se basan en el juicio del evaluador. Si el juicio se aplica incorrectamente, se invalidará el resultado de auditoría. (BLANCO, 2003).

2.8 ÍNDICES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas: a) alfabética, b) numérica y c) alfanumérica. El criterio anteriormente expuesto fue, para el archivo permanente índices numéricos y para el archivo corriente índices alfabéticos y alfanuméricos. (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2011, pág. 50).

Tabla 2: Índice de Auditoría de Gestión

ÍNDICES	REFERENCIACIÓN
Administración de la Auditoría	AD
Archivo de Planificación	AP
Planificación Preliminar	PP
Programa de Auditoría Preliminar	PP1.
Entrevista con Autoridades	PP2.
Entrevista con Empleados	PP3.
Planificación Específica	PE
Evaluación de Control Interno	PP4.
Informe de Control Interno	ICI.

Fuente: Auditoría Gestión – Maldonado

Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

2.9 INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Los informes por escrito son necesarios para comunicar los resultados de la auditoría a los dirigentes y funcionarios que correspondan de los niveles de dirección facultados para ello; reducen el riesgo de que los resultados sean mal interpretados; y facilitan el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas.

El formato general de los informes de auditoría y criterios generales de contenido, debe ser uniforme, y cumplirse en todas las auditorías que se realicen. El informe no debe ser muy corto ni muy largo, debe mantener una descripción lógica y clara de los temas que han sido auditados, sin embargo se lo puede presentar con unas síntesis del informe, la cual debe ir en otro color de papel y pueden prepararse dos juegos; la que consta como parte propia del informe y otra que se anexa a las hojas sueltas para que el usuario la lleve en forma separada y la lea el momento más propicio.

2.10 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría, debiendo ser estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa, efecto) y obviamente según el interés para la organización auditada. Según (FERNÁNDEZ, 2011)

2.11 PAPELES DE TRABAJO

Los “Hallazgos de Auditoría se dan cuando hay muchas áreas críticas, hay que imaginar que estos pasan por un embudo y serán examinados los más críticos. (MALDONADO, 2011).

Condición.- Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la Cooperativa.

Criterio.- Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo aprobado o conveniente.

Causa.- Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área.

Efecto.- Daño, desperdicio, pérdida”

2.12 RIESGO DE AUDITORÍA

El riesgo de auditoría se puede definir como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe (MALDONADO, 2011).

2.12.1 Categorías del Riesgo de Auditoría

Riesgo Inherente.- Es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

El riesgo inherente está totalmente fuera de control por parte del auditor. Difícilmente se puede tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación del ente.

Riesgo de Control.- Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Este tipo de riesgos también está fuera de los auditores, pero eso sí, las recomendaciones resultantes del análisis y evaluación de los sistemas de información, contabilidad y control que se realicen van a ayudar a mejorar los niveles de riesgo, en la medida que se adopten tales recomendaciones.

Riesgo de Detección.- Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables.
(p. 56)

2.13 MARCAS DE AUDITORÍA

De carácter informal que utiliza exclusivamente el auditor o el grupo de auditores que realizan la auditoría, con el fin de facilitar la uniformidad de los papeles de trabajo y para identificarlos mejor. Su utilidad radica en que tienen un significado preciso que todos los auditores conocen y utilizan para destacar aspectos importantes de los documentos que van revisando, y que sirven como

identificadores uniformes de todas las actividades que se desarrollan durante una evaluación; así, cuando alguien del grupo de auditores encuentra algún documento con estas marcas, sabe que este ya ha sido revisado o que tiene una característica especial en la cual se tiene que advertir alguna observación, de acuerdo con el significado de los símbolos. Todos los auditores deben utilizar los mismos símbolos al hacer anotaciones en los documentos que evalúen. (SOTOMAYOR, 2008).

2.14 MARCO CONCEPTUAL

Actividades de Control

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos (SOTOMAYOR, 2008).

Archivos de Auditoría

Una o más carpetas u otros medios de almacenamiento de datos, físicos o electrónicos, que contienen los registros que conforman la documentación de auditoría correspondiente a un encargo específico (BLANCO, 2003).

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una Cooperativa por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección (FRANCES, 2006).

Economía

Por economía se entiende los términos y condiciones bajo los cuales la administración debería adquirir los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos) (ZAPATA, 2011).

Eficiencia

Se refiere a la relación entre los insumos (recursos) consumidos y los productos obtenidos. La medida de eficiencia compara la relación “insumo/producto” con estándar preestablecido. (ZAPATA, 2011).

Eficacia

La eficacia es el grado en que son alcanzados en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una Cooperativa. Otros conceptos relacionados son eficacia operacional y eficacia organizacional (ZAPATA, 2011).

Ética

Etimológicamente hablando, ética es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas. Un buen marco ético gubernamental está fundamentado en el principio de que el servicio público es un cargo o responsabilidad pública; suministra alguna confianza de que las decisiones se toman imparcial y objetivamente y en el interés público (ZAPATA, 2011).

Ecología

La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días. Fenómenos como la globalización, la han pesto sobre el tapete.

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs)

Las NAGAs son directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros históricos. Ello incluye la consideración de capacidades profesionales como son la competencia, independencia, los registros de informes y evidencias (ZAPATA, 2011).

Programa de Auditoría

Programa de Auditoría el auditor documentara la naturaleza y el alcance de los procedimientos sustantivos de auditoría, efectuados para responder al riesgo de que ocurran errores e irregularidades significativos, con respecto al objetivo de auditoría relevante, siempre relacionado con las normas de información financiera (ANDRADE & NORA, 2008)

Papeles de Trabajo de Auditoría

La documentación de auditoría es el registro escrito de las bases para las conclusiones del auditor, que provee el soporte para las representaciones que hace el auditor, ya sea que tales representaciones estén contenidas en el reporte del auditor o en otro lugar.

Riesgo de Auditoría

El riesgo de auditoría se puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe (SANTILLANA, 2004).

2.15 IDEA A DEFENDER

Al Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Servicios de Taxis Rio Napo del Cantón Francisco de Orellana, Provincia Orellana, Periodo 2015 mejoraría la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones institucionales.

2.15.1 Ideas Específicas

- Al Procesar información con técnicas y métodos estadísticos se determinaría el grado de cumplimiento en la utilización de los recursos sea estas en materiales y/o humanos de la Cooperativa de servicios de taxis Río Napo.
- Aplicando los indicadores de gestión se mejoraría la eficiencia y eficacia en las gestiones de la Cooperativa.
- Al Presentar el informe final de auditoría con sus respectivas recomendaciones la toma de decisiones por parte de los directivos será de manera eficiente para la Cooperativa.

2.16 VARIABLES

2.16.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión.

2.16.2 Variable Dependiente

Eficiencia, eficacia y efectividad

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizará como metodología el diseño no experimental, para analizar las variables sin manipulación solo de observación, interpretando los factores que trae consigo la investigación.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Tipos de estudios de investigación

- **Exploratorios-** En pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, sirven para “preparar el terreno” y ordinariamente anteceden a los otros tres tipos; por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el tono de investigaciones posteriores más rigurosas. Estos estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información.

Ejemplo: Se utilizó el tipo exploratorio para examinar el problema de investigación como es la falta de diseño ya aplicación de indicadores, cumplimiento a los manuales de reglas que existen en la Cooperativa de Taxis Río Napo, como nos familiarizaremos con un tópico poco difundido; profundizar la investigación.

- **Descriptivos.-** La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerables conocimientos del área que se investiga, para formular las preguntas específicas que busca responder. La descripción puede ser más o menos profunda pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito, y puede ofrecer la posibilidad de predicciones aunque sean rudimentarias.

Ejemplo: Se describió las funciones, procedimientos, y actividades de la Cooperativa de Taxis Río Napo, del cantón Francisco de Orellana Provincia de Orellana, periodo 2015 con la finalidad de contribuir en el desempeño eficiente y eficaz en la institución.

- **Correlacionales.-** Tienen como propósito medir el grado de relación entre dos o más conceptos o variables para después analizar la correlación. La utilidad principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar un concepto o variable, conociendo el comportamiento de una u otras variables correlacionadas, es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

- **Explicativos.-** Van más allá de la descripción de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, pues están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.

Ejemplo: En un grupo de trabajadores, identificar el grado de satisfacción con el trabajo en relación con el nivel de cumplimiento de eficiencia, eficacia, ingreso salarial, condiciones del trabajo y número de vehículos disponibles para prestar el servicio.

Ejemplo: El objetivo fue explicar por qué se produce la necesidad del conocimiento y en qué condiciones opera y las recomendaciones que se puedan realizar.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Partiendo del concepto de población que es el conjunto de todos los elementos que va a estudiar y de muestra que es una parte significativa de la población con las mismas características se describe cuál de las dos alternativas es más factible para la presente investigación.

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron encuestas a socios y empleados de la Cooperativa de Taxis Río Napo que tienen la custodia de la información, siendo el Universo un total de 85 personas por lo que no se tomó una muestra dado que la población es muy pequeña.

Tabla 3: Población de la cooperativa

CARGO	POBLACIÓN
Socios	82
Empleados	3
TOTAL:	85

Fuente: Cooperativa de Taxis Río Napo

Elaborado por: Autora del trabajo de titulación

3.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población y en el presente trabajo de investigación se desarrolló con la totalidad de la población ya que esta es una población pequeña, con 85 que conforman entre socios y empleados de la Cooperativa de Taxis Río Napo.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

En el desarrollo de la investigación se utilizarán los métodos **Inductivo**, **Deductivo** el cual nos permite conocer más del objeto de estudio y **Descriptivo** este implica la recopilación y presentación sistemática de datos para tener una idea de la situación actual de la Cooperativa de Taxis Río Napo, por el cual se recurrirá al método deductivo para identificar los conceptos, definiciones, leyes y normas generales aplicables a la evaluación del trabajo.

- **Inductivo.-** Se utilizará este método porque permitirá analizar factores primordiales de observación, análisis y clasificación de los hechos permitiéndome lograr los

objetivos propuestos y me ayudan a verificar las variables planteadas en la cooperativa de taxis Río Napo.

- **Deductivo.-** Posibilita el surgimiento de nuevos conocimientos a partir de los datos generales verídicos para deducir por medio del razonamiento lógico y comprobar así su validez, en este caso los conocimientos sobre la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Servicios de Taxis Río Napo del Cantón Francisco de Orellana.
- **Analítico.-** Mediante este método se va a analizar a profundidad la información que se encuentre en la cooperativa pudiendo así explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías de la cooperativa de taxis Río Napo.

3.4.2 Técnicas

La observación: Es una técnica que consiste en observar atentamente la anomalía, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La encuesta: Consiste en la aplicación de un formulario elaborado con preguntas cerradas, mixtas y abiertas a un grupo de la población, las mismas que se aplicarán en el departamento de Operacional de La Cooperativa de Servicios de Taxis Río Napo.

La entrevista: Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas es decir con los funcionarios del departamento operacional.

3.4.3 Instrumentos

- **Guía de entrevista.-** Puede contener preguntas abiertas o temas por tratar, los cuales derivan de los indicadores que se deseen explorar.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TAXIS
RÍO NAPO, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE
ORELLANA. PERIODO 2015.



**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

4.1 ARCHIVO PERMANENTE

Tabla 4: Programa de archivo permanente

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPON SABLE	FECHA
1	Reseña Histórica	ARP-1	C.M.T.C.	05/04/2016
2	Base Legal	ARP-2	C.M.T.C.	05/04/2016
3	Filosofía Institucional	ARP-3	C.M.T.C.	05/04/2016
4	Organigrama Estructural	ARP-4	C.M.T.C.	05/04/2016
5	Organigrama Funcional	ARP-5	C.M.T.C.	05/04/2016
6	Nómina del personal	ARP-6	C.M.T.C.	05/04/2016

4.1.1 Reseña Histórica

ACTA DE CONSTITUCION.- en la parroquia Fco. de Orellana, Coca del Cantón Orellana Provincia Oriental del Napo, un día martes 12 de Febrero de 1980 siendo las tres de la tarde se reúnen las siguientes personas: Juan Vicente Bonilla Vega, Matías Cojilema Guamán , Jony Alfonso Pincay Farías, Manuel León Sánchez, Manuel Mecias Zuñiga, Olmedo Indalecio Luis Maldonado, Antonio Sánchez Vácasela, Eugenio Cristóbal Hugo, Luis Alfonso Chito Guacho, Ventura Asitanvay Lata, Heriberto Julián Gallegos, Beato Antonio Ferrin Moreira, Alfredo Yumichusca Flores, Raimundo Monte suma Mendoza; Todos choferes profesionales, dedicados al trabajo de transporte, de carga y pasajeros en camionetas de cajón; se reunieron con el objetivo de conformar un organismo que al amparo de las leyes del país permita dedicarse lejitamente al servicio de taxi de transporte terrestre, luego de estar reunidos surge la idea formar una directiva; y se elige como Director de debates al compañero; Vicente Bonilla y el Señor Alfonso Pincay como secretario ad-doc.

Después de varios debates se empieza a dar criterios sobre el nombre que llevaría dicha Organización de Transporte quedando en Resolución que se llamaría COOP. DEN TAXIS RIO NAPO DEL COCA.

Ya al tener el nombre de la organización, se eligen una directiva provisional; para que realice los trámites pertinentes antes el ministerio de Revisión Social y Cooperativismo, siendo la primera Directiva de la siguiente Manera:

Presidente:	Juan Vicente Bonilla Vega
Secretario:	Jony Alfonso Pincay Farías
Tesorero:	Manuel León Sánchez

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

ARP-1 ^{2/2}

Reseña Histórica

Primer Vocal: Antonio Sánchez Vacancela

Segundo Vocal: Eugenio Cristóbal Hugo

Tercer Vocal: Matías Cojilema Guamán

Estas personas trabajaron arduamente por esta cooperativa hasta que alcanzaron su vida Jurídica el día Martes 16 de septiembre de 1980 con acuerdo ministerial N° 00001346.

4.1.2 Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador;
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, tránsito y seguridad vial
- Reglamento General de Cooperativas
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad Social
- Estatutos
- Ministerio de Trabajo
- Reglamento Interno
- Manual

4.1.3 Filosofía Institucional

MISIÓN

Sugerida por la Autora

Trabajamos para ofrecer un servicio de transporte amable, oportuno, ágil y seguro en el sitio que se requiere, las 24 horas del día.

VISIÓN

Sugerida por la Autora

Ser la Cooperativa líder en el servicio de transporte de taxis para la ciudad de Orellana, permanecer en constante crecimiento, con personal capacitado consolidarnos como una de las mejores cooperativas a nivel nacional, atendiendo profesionalmente la demanda de transporte que nuestra sociedad.

VALORES COORPORATIVOS

Integridad

Excelencia

Calidad

Respeto

Servicio al cliente

Liderazgo y competitividad

Responsabilidad social

OBJETIVO INSTITUCIONAL PRINCIPAL

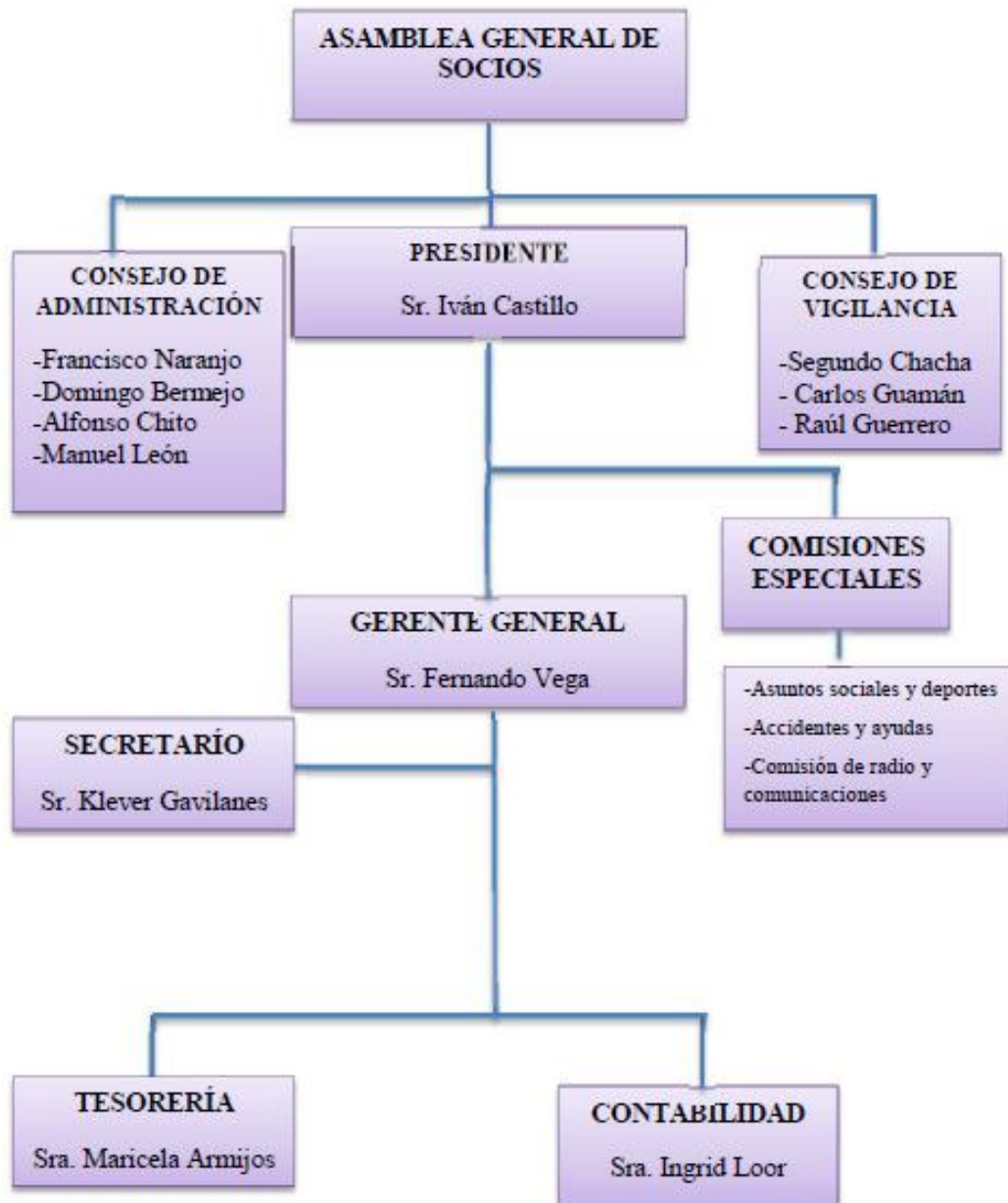
La cooperativa tiene como objeto principal, ofertar el transporte de pasajeros en taxi, con servicio convencional, a cualquier lugar del país, las 24 horas del día, con eficiencia y responsabilidad, en vehículos automóviles tipo sedán y/o camionetas doble cabina, de color amarillo, equipadas con los debidos implementos que protejan la vida de las personas, con permiso de operación otorgado por autoridad competente, a cambio del pago de una tarifa económica que permita la satisfacción de las necesidades individuales y familiares de los socios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Proporcionar calidad en el servicio, donde el cliente se sienta seguro de volver a solicitar nuestros servicios.
- Utilizar herramientas adecuadas de trabajo para mejorar la operatividad de la cooperativa.

4.1.4 Organigrama Estructural

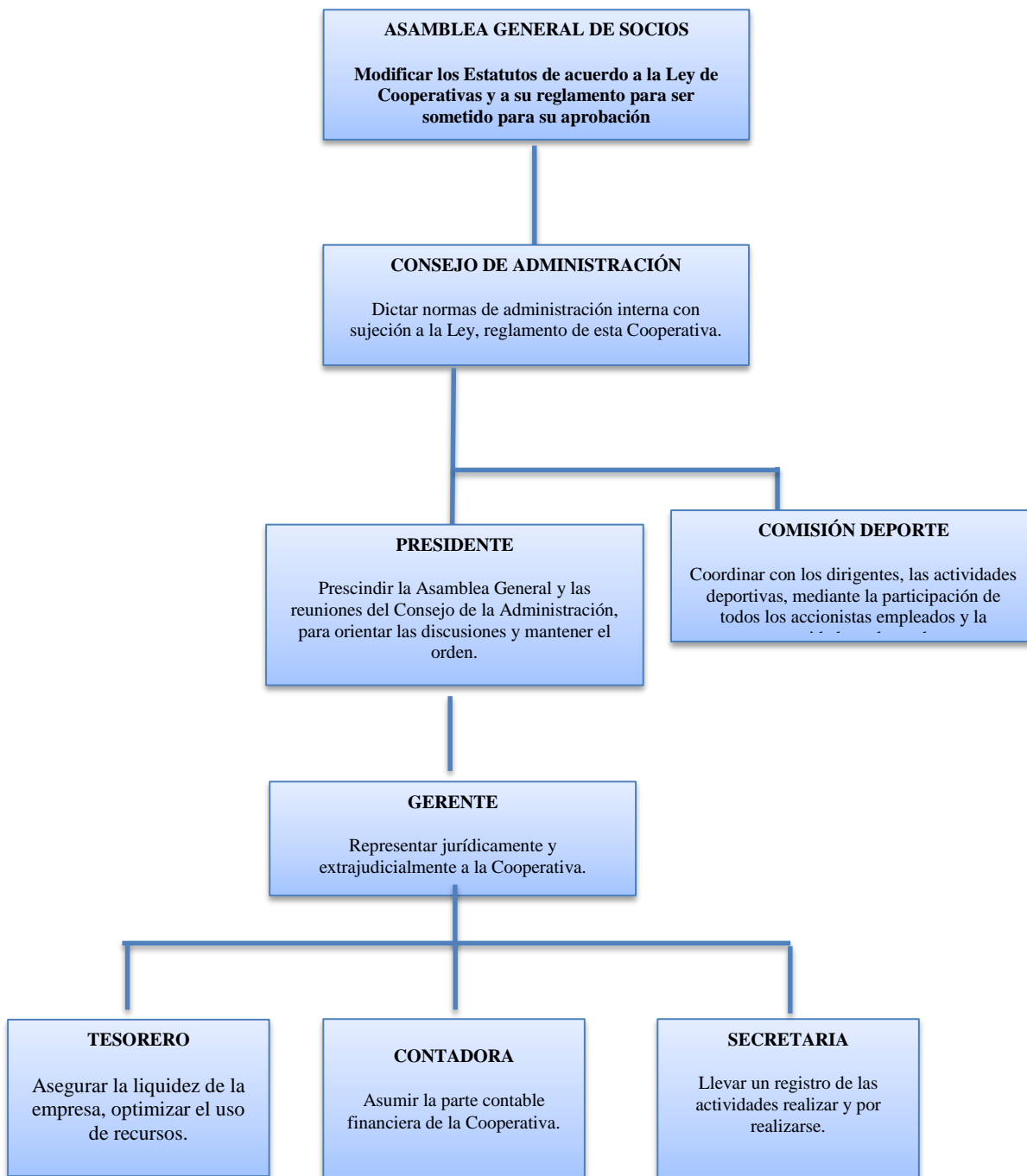
Gráfico 1: Organigrama Estructural



Fuente: Reglamento de la Cooperativa de Taxis Río Napo
Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

4.1.5 Organigrama Funcional

Gráfico 2: Organigrama Funcional



Fuente: Cooperativa de Taxis Río Napo

Elaborado por: Autora del Trabajo de titulación

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015

ARP-6 ^{1/1}

4.1.6 Nómina del personal

Tabla 5: Nómina del personal

NÓMINA DE PERSONAL QUE LABORA EN LA COOPERATIVA DE TAXIS RÍO NAPO	
CARGO	NOMBRES
PRESIDENTE	SR. IVAN CASTILLO
GERENTE	SR. LUIS FERNANDO VEGA NARVAEZ
VICEPRESIDENTE	SR. FRANCISCO NARANJO

4.2 ARCHIVO CORRIENTE

Tabla 6: Programa de archivo corriente

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPON SABLE	FECHA
1	Hoja de índices	ARC-1	C.M.T.C.	08/04/2016
2	Hoja de Marcas	ARC-2	C.M.T.C.	08/04/2016
3	Programa de auditoría	ARC-3	C.M.T.C.	08/04/2016

4.2.1 Hoja de índices

Tabla 7: Hoja de índices

SIGNIFICADO	ABREVIATURA
Archivo Permanente	ARP
Reseña Histórica	ARP-1
Base Legal	ARP-2
Filosofía Institucional	ARP-3
Organigrama Estructural	ARP-4
Organigrama Funcional	ARP-5
Nómina del Personal	ARP-6
Vehículos en funcionamiento	ARP-7
Archivo Corriente	ARC
Hoja de Índices	ARC-1
Hoja de Marcas	ARC-2
Programa de Auditoría	ARC-3
Planificación Preliminar	PP
Entrevista al Sr. Gerente de la Cooperativa	EGC
Orden de Trabajo	OR
Notificación del Trabajo	NT
Cocimiento Preliminar	CP
Memorando de Planificación	MP

Tabla 8: Hoja de índices

SIGNIFICADO	ABREVIATURA
Planificación Específica	PE
-Ambiente de Control	CCI-1
-Evaluación de Riesgo	CCI-2
-Actividades de Control	CCI-3
-Información y Comunicación	CCI-4
-Supervisión y Monitoreo	CCI-5
Determine el grado de confianza y riesgo	CR
Realice el Informe de Control Interno	ICI
Ejecución de auditoría	EAG
Programa de auditoría para áreas críticas	PAA
Programa de auditoría de gestión	PAG
Conocimiento general de la cooperativa	CGC
Verifique el presupuesto de capacitación	VPC
Verifique si reciben la capacitación (PyS)	VRC
Cumple con requisitos que la coop solicita	CRC
Cumple con horarios de la Cooperativa	CHC
Servicios programados y aplicados	SPA
Prestación de servicio de Taxis	PST
Evalué el estado de los vehículos	EEV
Aplique indicadores de Gestión	IG
Elabore los hallazgos que considere necesarios.	HH
Programa de Comunicación de resultados	PCR
Redacción de Carta de Presentación del Informe	RCP
Elaboración del Informe Final de Auditoría de Gestión	IF-AG

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

ARC-1 ^{1/2}

4.2.2 Hoja de marcas

Tabla 9: Hoja de marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
@	Notas aclaratorias
Σ	Sumatoria
√	Revisado o verificado
*	Hallazgo de auditoría
//	Duplicidad de funciones
∅	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
O	No existe documentación
¢	Expedientes desactualizados
Δ	Inexistencia de manuales
Ð	Documento mal estructurado
~	Falta proceso
Ω	Sustentado con evidencia

4.2.3 Programa de auditoría

Tabla 10: Programa de auditoría

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPON SABLE	FECHA
FASE I: PLANIFICACIÓN				
Planificación Preliminar				
1	Entrevista al Sr. Gerente de la Cooperativa	EGC	C.M.T.C.	01/03/2016
2	Orden de Trabajo	OR	C.M.T.C.	15/05/2016
3	Notificación del Trabajo	NT	C.M.T.C.	01/04/2016
4	Cocimiento Preliminar	CP	C.M.T.C	05/04/2016
5	Memorando de Planificación	MP	C.M.T.C	07/04/2016
Planificación Específica ^{1/2}				
01	Evaluar el Control Interno según los componentes: Ambiente de Control Evaluación de Riesgo Actividades de Control Información y Comunicación Supervisión y Monitoreo	CI-1 CI-2 CI-3 CI-4 CI-5	C.M.T.C	08/04/2016

Programa de auditoría

Tabla 11: Programa de auditoría

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPON SABLE	FECHA
Planificación Específica ^{2/2}				
02	Determine el grado de confianza y riesgo	CR	C.M.T.C.	12/04/2016
03	Realice el Informe de Control Interno	ICI	C.M.T.C.	13/04/2016
FASE II: EJECUCIÓN 1/2				
1	¿Aplique cuestionario para verificar el conocimiento y el compromiso que tiene el personal y socios con el cumplimiento de objetivos de la cooperativa?	CGC	C.M.T.C.	20/04/2016
2	Verifique si existe un presupuesto destinada para capacitación del personal.	VPC	C.M.T.C.	20/04/2016
3	Determine si el personal y socios reciben capacitaciones y la frecuencia con que se lo realiza.	VRC	C.M.T.C.	20/04/2016
4	Evalúe si el personal y socios cumplen con requisitos mínimos para formar parte de la cooperativa.	CRC	C.M.T.C.	20/04/2016
5	Verifique si el personal y socios cumplen con los horarios establecidos por la Cooperativa.	CHC	C.M.T.C.	20/04/2016

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

ARC-1 ^{3/3}

Programa de auditoría

Tabla 12: Programa de auditoría

FASE II: EJECUCIÓN 2/2				
6	Verifique el número de servicios programados con los aplicados.	SPA	C.M.T.C.	20/04/2016
7	Evalué el procedimiento de prestación de servicios de taxis.	PST	C.M.T.C.	20/04/2016
8	Evalué el estado de los vehículos	EEV	C.M.T.C.	24/04/2016
9	Aplique los Indicadores de Gestión	IG	C.M.T.C.	30/04/2016
10	Elabore los Hallazgos que considere	HH	C.M.T.C.	30/04/2016
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1	Redacte la carta de presentación al Gerente General.	RCP	C.M.T.C	02/05/2016
3	Elabore y entregue el Informe Final de Auditoría	IF-AG	C.M.T.C	06/05/2016

4.3 FASE I: PLANIFICACIÓN

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE TAXIS RÍO NAPO, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA. PERIODO 2015.



4.3.1 Planificación Preliminar

Objetivo: Obtener evidencia suficiente y competente actualizada de la información existente en la Cooperativa para su debido análisis y posterior procesamiento.

Tabla 13:
Programa de Planificación Preliminar

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPON SABLE	FECHA
1	Entrevista al Sr. Gerente de la Cooperativa	EGC	C.M.T.C.	01/03/2016
2	Orden de Trabajo	OR	C.M.T.C.	15/05/2016
3	Notificación del Trabajo	NT	C.M.T.C.	01/04/2016
4	Cocimiento Preliminar	CP	C.M.T.C.	05/04/2016
5	Memorando de Planificación	MP	C.M.T.C.	07/04/2016

4.3.1.1 Entrevista al Gerente General de la Cooperativa

TÉCNICA UTILIZADA: ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: Sr. Luis Fernando Vega Narváez

Cargo: Gerente General

Día: 01/03/2016

Hora: 11 am

Finalización: 12 am

1. ¿Nivel de instrucción?

Superior

2. ¿Tiempo de servicio en la institución?

3 Años

3. ¿Ha trabajado en otra institución?

Si

4. ¿Cuál es la actividad principal y secundaria de la Cooperativa?

➤ La Actividad principal es vender servicios de transporte.

➤ La Actividad secundaria es mantener el cooperativismo.

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

Es una cooperativa de taxis y su organismo regular es la Agencia Nacional de Tránsito y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Entrevista al Sr. Gerente General de la Cooperativa

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

Sí; La calidad es la base de nuestro crecimiento.

7. ¿Se han realizado Auditorías en períodos anteriores?

Si, La ANT

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

Si, Con una ex trabajadora.

9. ¿La Cooperativa posee estatutos que respalde la legalidad de la cooperativa?

Si, El Estatuto y Reglamento Interno.

10. ¿Cuántas y Cuáles son los estatutos que la cooperativa posee y a que se refiere cada uno de los mismos?

La Cooperativa posee 1 estatuto y un reglamento Interno.

El Estatuto esta normado en la ley de transporte Terrestre y Seguridad Vial.

11. ¿La Cooperativa posee reglamentos propios o internos que respalde la legalidad de la cooperativa?

Si, El Reglamento Interno.

Entrevista al Sr. Gerente General de la Cooperativa

12. ¿Cuántas y Cuáles son los reglamentos propios o internos que la cooperativa posee y a que se refiere cada uno de los mismos?

Si y son los siguientes:

- La cooperativa posee 1 Reglamento Interno basado en sus necesidades sin violentar las leyes que nos rigen lo cual se convierte en la Ley para la cooperativa.

13. ¿Cuántas reuniones se programó para en el año 2015?

Se programó realizar 5 reuniones para tratar los siguientes temas:

1ra.- En Enero de 2015 plantear los objetivos de la institucionales

2da.- En Marzo Análisis de los balances.

3ra.- En Diciembre 2015 Informe Presupuesto /2015

4ta.- En Septiembre 2015 Elección Nueva Directiva.

5ta.- En 13 de Agosto 2015 Toma de Juramentos de los nuevos Socios.

Entrevista al Sr. Gerente General de la Cooperativa

14. ¿Cuánto socios asistieron a cada una de las reuniones que la cooperativa mantuvo en el año 2015?

Tabla 14: Asistencia a las reuniones

Asistencia a las reuniones

MOTIVO DE LA REUNION	FECHA DE LA REUNION	# DE SOCIOS Y EMPLEADOS QUE ASISTIERON
Informe Presupuesto / 2016	10 de Diciembre 2015	76 Socios Asistieron / 8 Socios Ausentes
Elección Nueva Directiva	15 de Septiembre del 2015	85 Socios Asistieron
Toma de Juramento de los Nuevos Socios	13 de Agosto del 2015	77 Socios Asistieron /7 Socios Ausentes

4.3.1.2 Orden de Trabajo

ORDEN DE TRABAJO N° 001

Riobamba, 15 de Marzo del 2016.

Egresada
Carmen Maricela Torres Camacho
JEFA DE EQUIPO DE AUDITORÍA
Ciudad.-

De mi Consideración:

Por medio de la presente, me permito disponer la realización de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Servicios de Taxis Río Napo, del Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, para lo cual designo a usted como Jefe de Equipo de Auditoría.

Esta Auditoría tiene los siguientes objetivos:

- Determinar la organización administrativa de la Cooperativa
- verificar la existencia de objetivos y planes coherentes.
- Comprobar la confiabilidad de la información de los controles establecidos,
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Examinar actividades y responsabilidades de los principales funcionarios
- Presentar el informe de la auditoría de gestión.

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

OT ^{2/2}

ORDEN DE TRABAJO

Se examinará al área administrativa y operativa, y el tiempo para la realización de la auditoría será de 120 días laborables.

Atentamente

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN
SUPERVISOR

4.3.1.3 Notificación del Trabajo

NOTIFICACIÓN DE TRABAJO

Riobamba 01 de Abril del 2016

Señor.

Luis Fernando Vega Narváez

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS RÍO NAPO

Ciudad.-

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito notificar a usted y por intermedio al personal o empleados de la cooperativa a la que usted representa, el inicio de la presente Auditoría de Gestión, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, así mismo indico que tendrá una duración de 120 días laborables lunes 04 de Abril del 2016, conforme lo dispuesto a la orden de trabajo 001.

Por lo expuesto solicito a usted y al personal de empleados, la colaboración necesaria para realizar con éxito la presente auditoría, así como autorizar al personal encargada proveer la información requerida, del área administrativa como de recursos humanos.

Nota: adjunto copia del orden de trabajo 001.

Atentamente

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
SUPERVISOR DE EQUIPO DE AUDITORÍA

4.3.1.4 Conocimiento Preliminar

CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA COOPERATIVA

Identificación de la Cooperativa:

Nombre de la Institución: Cooperativa de Taxis Río Napo

Razón Social: Cooperativa de transporte en Taxis en Camioneta doble cabina y/o Automóviles tipo Sedan Rio Napo del Coca.

RUC.: 1590016930001

Teléfonos: 062880-169

Financiamiento: Proviene de las aportaciones mensuales de los socios, de las multas por faltas o incumplimientos a las normativas de la cooperativa.

Número de Socios: La cooperativa cuenta actualmente con 81 socios

Número de Unidades: Actualmente existes 85 unidades en funcionamiento

Creación y Base Legal: La Cooperativa de taxis Río Napo, obtuvo su personería jurídica a través de la aprobación Unión Nacional de Cooperativas Fundada el 16 de Septiembre de 1980. Mediante acuerdo Ministerial 00001346 Con Ruc. 1590016930001.

La agencia Nacional de Transito concedió el primer permiso de operación mediante resolución número 006-2013-CPTTO en fecha 21 De Octubre del 2003.

4.3.1.5 Memorando de Planificación –Desarrollo de Auditoría

1. Requerimiento de Auditoría

De Conformidad con la NEA – Normas Ecuatorianas de Auditoría y NIC – Normas de Control Interno, me permito poner en su conocimiento los resultados de la planificación preliminar de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Taxis Río Napo en atención al Orden de Trabajo 001 del 15 de Marzo de 2016.

2. Fechas de intervención

- | | |
|---|---------------------|
| • Orden e Trabajo | 15 de Marzo de 2016 |
| • Inicio de Trabajo | 04 de Abril de 2016 |
| • Inspección de Trabajo | 01 de Junio de 2016 |
| • Discusión del Borrador del informe | 20 de Junio de 2016 |
| • Presentación del Informe a la dirección | 22 de Junio de 2016 |
| • Emisión del Informe Final | 30 de Junio de 2016 |

3. Equipo de Auditoría

- | | |
|--|---------------------------------|
| • Coordinador Supervisor 1 | Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova |
| • Coordinador Supervisor 2
Álvarez | Lcdo. Luis German Sanandres |
| • Responsable del trabajo de Auditoría | Carmen Maricela Torres Camacho |

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015

MP 2/4

Memorando de Planificación –Desarrollo de Auditoría

4. Días Presupuestados

Se considera realizar el trabajo en 120 días laborables los mismos que se distribuyen de la siguiente manera:

FASES	DÍAS	%
FASE I: PLANIFICACIÓN	40	33%
FASE II: EJECUSIÓN	60	50%
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	15	13%
FASE IV: SEGUIMIENTO	5	4%
TOTAL	120	100%

5. Recursos Financieros y Materiales

RECURSOS	DÍAS
Suministros de oficina	100.00
Impresiones	300.00
Consultas Bibliográficas	200.00
Personal de Apoyo	600.00
Otros	350.00
TOTAL	1,350.00

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

Memorando de Planificación –Desarrollo de Auditoría

6. Enfoque de la auditoría

La presente auditoría de gestión, se realizará en cumplimiento a la orden de Trabajo N° 001 de fecha 15 de Marzo de 2016, como un trabajo de investigación requerida por la ESPOCH, previa uno de los requisitos para la Incorporación y obtención del título Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

Esta auditoría de gestión, tiene como propósito evaluar la eficiencia, eficacia y economía, con se han desarrollado las actividades, planes, y proyectos de la cooperativa verificando si los resultados fueron utilizados correctamente y emitir el informe que contenga los comentarios, análisis, conclusiones y recomendaciones relacionados con los hallazgos determinados en la auditoría.

• Objetivo de Auditoría

- Determinar la organización administrativa de la cooperativa
- verificar la existencia de objetivos y planes coherentes.
- Comprobar la confiabilidad de la información de los controles establecidos,
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Examinar actividades y responsabilidades de los principales funcionarios
- Presentar el informe de la auditoría de gestión.

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

Memorando de Planificación –Desarrollo de Auditoría

7. Alcance de la auditoría

La auditoría de gestión se realizará al área administrativa y operativa de la cooperativa, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015.

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015

PE ^{1/1}

4.3.2 Planificación Específica

Objetivo: Evaluar y analizar el sistema de control interno por componente y determinar el grado de confiabilidad y riesgo.

Tabla 15: Programa de Planificación específica

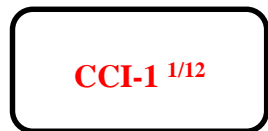
N°	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR:	FECHA
01	Evalué el Control Interno según los componentes mediante cuestionarios especiales COSO I: -Ambiente de Control -Evaluación de Riesgo -Actividades de Control -Información y Comunicación -Supervisión y Monitoreo	CCI-1 CCI-2 CCI-3 CCI-4 CCI-5	C.M.T.C	08/04/2016
02	Determine el grado de confianza y riesgo	CR	C.M.T.C.	12/04/2016
03	Realice el Informe del Control Interno	ICI	C.M.T.C.	13/04/2016

4.3.2.1 Cuestionario de Control Interno – COSO I

COOPERATIVA DE TAXIS RÍO NAPO

Planificación Específica

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015



Componente: Ambiente de Control

Alcance: Integridad y Valores Éticos

Objetivo: Establecer si existe un entorno favorable para la práctica de valores, conductas y reglas que permitan sensibilizar a los integrantes de la Cooperativa para generar una cultura de control interno que pueda ser difundida y puesta en marcha correctamente.

Tabla 16: Cuestionario de Integridad y valores éticos

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL
1	¿La Cooperativa de Taxis Río Napo del Cantón Francisco de Orellana posee un Código de Ética para el desarrollo de sus actividades?	80	5		85
2	¿El comportamiento del personal y socios de la Cooperativa está orientado hacia los usuarios basándose en valores humanos, éticos y morales?	85		Se dan curso de relaciones humanas, atención al cliente.	85
3	¿Se fomentan estrategias direccionadas a promover valores éticos entre el personal, clientes y socios?	85			85
4	¿Las autoridades de la Cooperativa de Taxis Río Napo mantienen una comunicación que permita fortalecer los valores éticos entre el personal?	85			85
5	¿Existe un mecanismo de control y sanción para aquellos funcionarios que no respetan e incumplan con los valores éticos?	85		Existen deberes y derechos.	85
	TOTAL Σ	$\Sigma=420$	$\Sigma=5$		$\Sigma=425$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

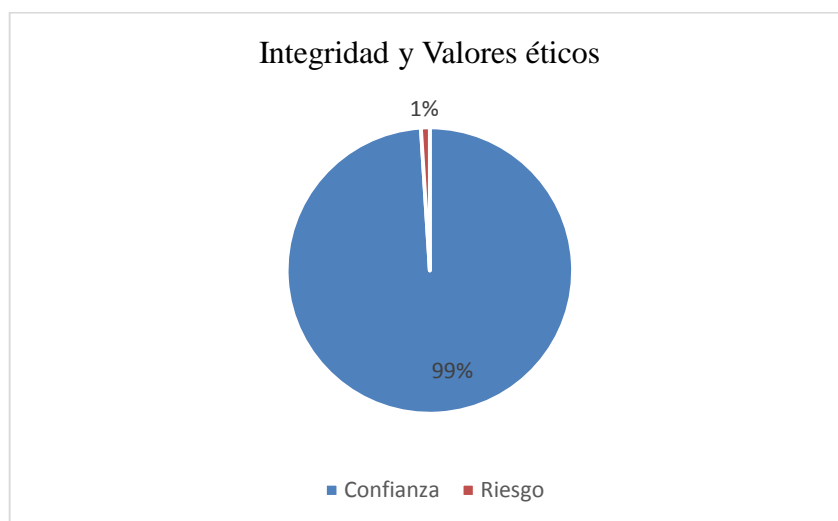
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE: Integridad y Valores Éticos

CALIFICACIÓN TOTAL (SI):	CT=	420
PONDERACIÓN TOTAL :	PT=	425
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	99%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	1%

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

Gráfico 3: Integridad y Valores Éticos



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015

CCI-1 ^{3/12}

Componente: Ambiente de Control

Alcance: Administración Estratégica

Objetivo: Determinar el sistema de planificación y los indicadores de gestión utilizados para evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión de la Cooperativa.

Tabla 17: Cuestionario de Administración estratégica

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL ENCUESTADOS
1	¿La Cooperativa cuenta con una planificación estratégica que defina los objetivos a alcanzar a corto y largo plazo?		85	La Cooperativa carece de una planificación estratégica *	85
2	¿El sistema de planificación de la Cooperativa incluye la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de las actividades desarrolladas?	80	5		85
3	¿Para desarrollar los planes operativos anuales se toma en consideración la misión y visión institucionales?		85	No se Cuenta con la Visión y la Misión *	85
4	¿La cooperativa cuenta con indicadores de autoevaluación para medir resultados y su gestión en términos de eficiencia, eficacia y ética?	75	10		85
5	¿Se toman los correctivos necesarios y oportunos cuando se detectan fallas en el cumplimiento de los fines y objetivos de la Cooperativa y se evalúa mediante indicadores?		85	No se tiene bien claros los objetivo *	85
	TOTAL Σ	$\Sigma=155$	$\Sigma=270$		$\Sigma= 425$

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

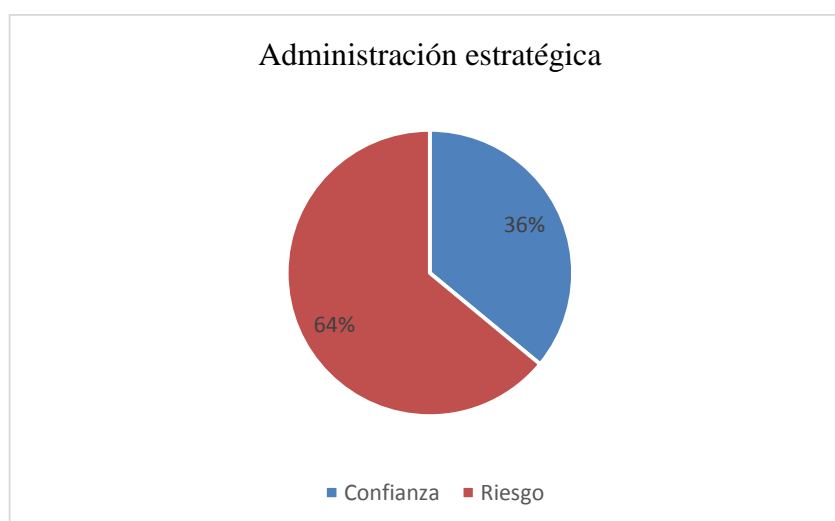
Componente: Ambiente de Control

Alcance: Administración Estratégica

CALIFICACIÓN TOTAL (SI):	CT=	155
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	425
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	36%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	64%

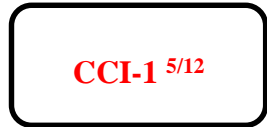
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 4: Administración Estratégica



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015



Componente: Ambiente de Control

Alcance: Políticas y Prácticas de Talento Humano

Objetivo: Establecer políticas y prácticas institucionales que garanticen que la administración del talento humano establezca el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y eficiencia del servicio.

Tabla 18: Cuestionario Políticas y Prácticas de Talento Humano

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN	TOTAL
1	¿La Cooperativa de Taxis Río Napo respeta y aplica las disposiciones legales establecidas?	85				85
2	¿Es adecuada la carga laboral actual para todo el personal que labora en la Institución?	15	70		Cualquier socio puede ocupar algún puesto *	85
3	¿Los puestos de la alta dirección están ocupados por personal con las competencias, capacidad, integridad y experiencia profesional necesaria?	60	25		Se instruyen mediante el consejo nacional de tránsito y dirección de cooperativa.	85
4	¿La Cooperativa aplica un plan de promoción y ascensos para sus empleados y socios?			85		85
5	¿Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción del personal, son transparentes y se realizan con sujeción a la ley y a la normativa pertinente?			85		85
	TOTAL Σ	$\Sigma=160$	$\Sigma=95$	$\Sigma=170$		$\Sigma=425$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

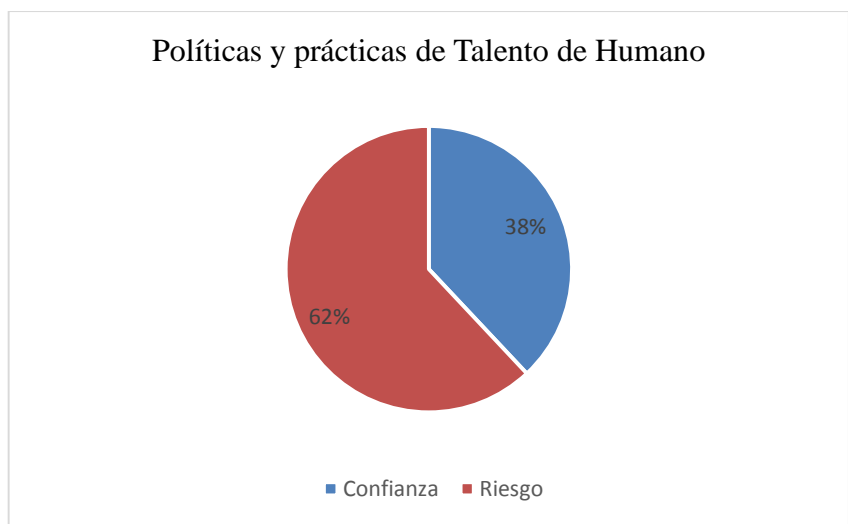
Componente: Ambiente de Control

Alcance: Políticas y Prácticas de Talento Humano

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	160
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	425
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	38%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	62%

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

Gráfico 5: Políticas y Prácticas del Talento Humano



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Componente: Ambiente de Control

Alcance: Estructura Organizativa

Objetivo: Determinar si la Cooperativa cuenta con una estructura organizacional que oriente al cumplimiento de la misión y al logro de los objetivos institucionales.

Tabla 19: Cuestionario Estructura Organizativa

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL ENCUESTADOS
1	¿La cooperativa cuenta con una estructura organizativa que muestre claramente las relaciones jerárquico-funcionales, a la vez que identifique las unidades ejecutoras de cada programa o proyecto, que permita el flujo de información entre las distintas áreas de trabajo y que prevea un nivel de descentralización razonable?	40	45		85
2	¿La estructura prevista es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones vigentes de la cooperativa?		85	El lugar es adecuado pero la estructura no es la adecuada *	85
3	¿Dentro de la estructura de la organización, se han establecido líneas claras para la presentación de informes que abarquen las funciones y el personal de la cooperativa?	85			85
4	¿La cooperativa cuenta con un manual de procedimientos y funcionamiento aprobado y actualizado?	85		Manual de permiso de operaciones.	85
	TOTAL Σ	$\Sigma=210$	$\Sigma=130$		$\Sigma=340$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

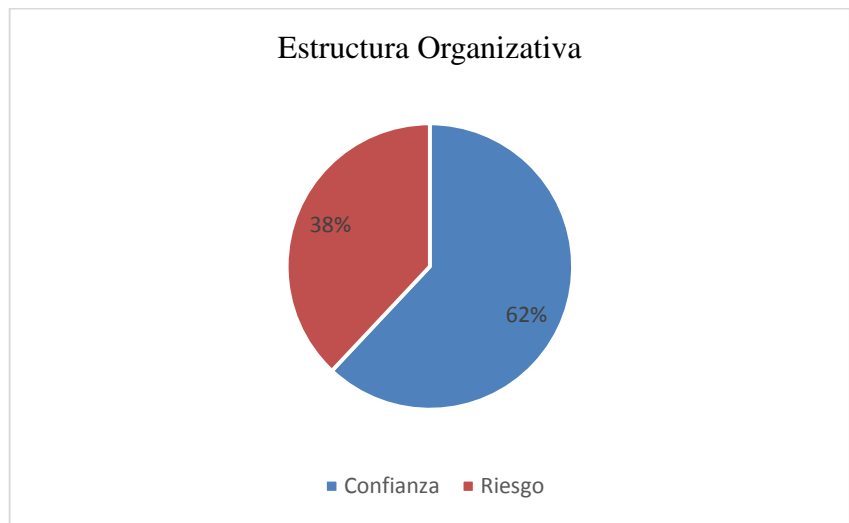
Componente: Ambiente de Control

Alcance: Estructura Organizativa

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	210
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	340
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	62%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	38%

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

Gráfico 6: Estructura Organizativa



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015

CCI-1 ^{9/12}

Componente: Ambiente de Control

Alcance: Sistemas Computarizados

Objetivo: Determinar si los sistemas computarizados de la Cooperativa están sujetas al requerimiento de la cooperativa.

Tabla 20: Cuestionario de Sistema Computarizado

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL ENCUESTADOS
1	¿Existe sistemas de información computarizados para el registro y control de las operaciones de la cooperativa, programa o proyecto?	85			85
2	¿Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado?	85			85
3	¿El personal responsable de la custodia de los sistemas y de su información, tiene definidos los accesos?		85	No se tiene porque tiene la obligación de informar a los socios.	85
4	¿La información confidencial, se cifra para proteger su transmisión?	85			85
5	¿Se informa oportunamente a los funcionarios responsables de las operaciones, sobre los errores en que se incurre al procesar las transacciones correspondientes?	85		Se da la información a los socios inmediatamente.	85
	TOTAL Σ	$\Sigma=340$	$\Sigma=85$		$\Sigma=425$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

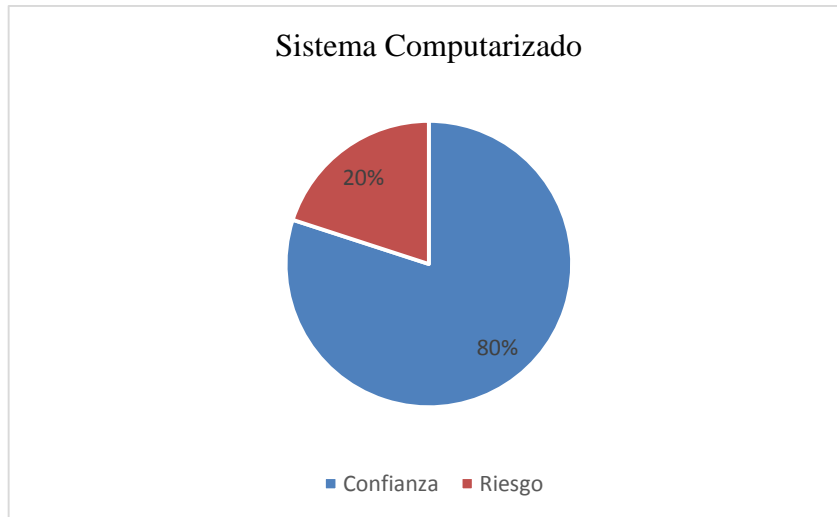
Componente: Ambiente de Control

Alcance: Sistema Computarizado

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	340
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	425
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	80%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	20%

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

Gráfico 7: Sistema Computarizado



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Componente: Ambiente de Control

Alcance: Adhesión a las políticas institucionales

Objetivo: Determinar si los trabajadores conocen sobre las políticas institucionales aplicables a sus respectivas áreas de trabajo.

Tabla 21: Cuestionario Adhesión a las políticas institucionales

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL ENCUESTADOS
1	¿Se han establecido políticas institucionales?	85			85
2	¿El personal y socios conocen sobre las políticas establecidas dentro de la Cooperativa?	85			85
3	¿Existen controles para la adhesión de las políticas?	85			85
4	¿El trabajo de su dependencia se enmarca dentro de lo establecido en las políticas institucionales?	85			85
5	¿Se comunican y se conocen en su dependencia los procedimientos que garanticen confianza en el trámite de los asuntos pertinentes e importantes?	85			85
	TOTAL Σ	$\Sigma=425$	$\Sigma=$		$\Sigma=425$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

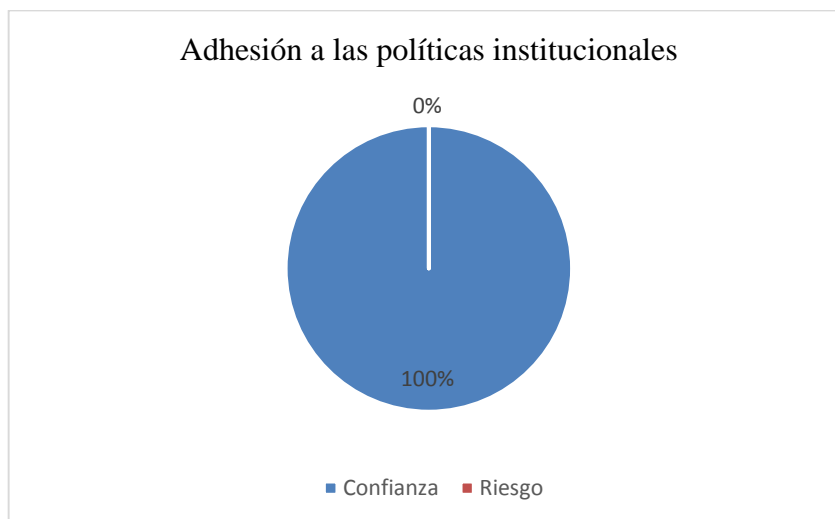
Componente: Ambiente de Control

Alcance: Adhesión a las políticas institucionales

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	425
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	425
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	100%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	0%

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

Gráfico 8: Adhesión a las políticas institucionales



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015

CCI-2 ^{1/2}

Alcance: Evaluación de riesgo

Objetivo: Evaluar los riesgos internos y externos y el nivel en los que afectan la consecución de los objetivos institucionales.

Tabla 22: Cuestionario Evaluación de Riesgo

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL ENCUESTADOS
1	¿Existe un plan de mitigación de riesgos?	85			85
2	¿La administración ha valorado los riesgos considerando la probabilidad y el impacto?	85			85
3	¿Existen los respaldos necesarios de la información de la Cooperativa, en caso de desastres?	85			85
4	¿Las transacciones de la Cooperativa, se sustentan con documentos originales o fotocopias?	85		Con todo los requisitos que manda la norma legal.	85
5	¿El registro de las transacciones se realiza previa la debida autorización?	85			85
6	¿Se han asignado actividades de control a personal nuevo, solo después de haber capacitado debidamente?	85		Todo el personal y socios deben ser capacitados.	85
7	¿Se han instalado nuevos sistemas informáticos, luego de efectuar las pruebas previas a su uso?	85			85
	TOTAL Σ	$\Sigma=595$	$\Sigma=$		$\Sigma= 595$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

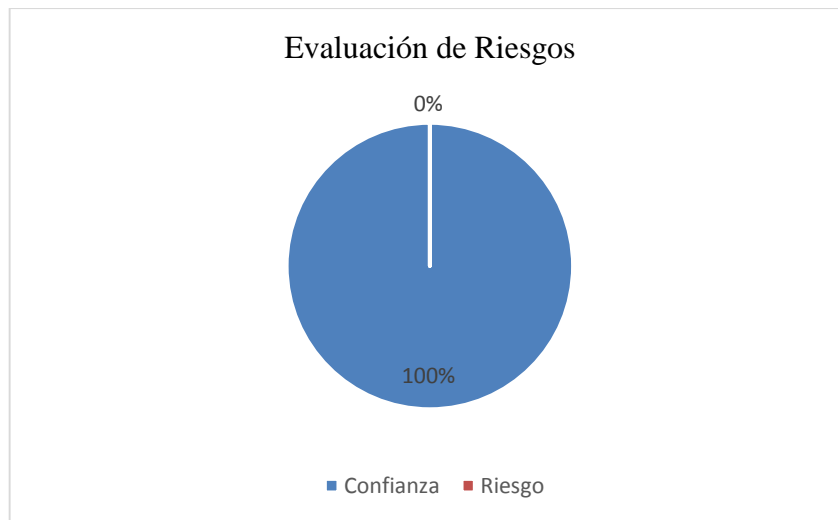
Componente: Evaluación de Riesgo

Alcance: Evaluación de riesgo

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	595
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	595
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	100%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	0%

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

Gráfico 9: Evaluación de Riesgo



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Componente: Actividades de Control

Alcance: Integración con las decisiones sobre riesgos

Objetivo: Verificar el cumplimiento de integración de controles para contrarrestar los riesgos existentes.

Tabla 23: Cuestionario Actividades de Control

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL ENCUESTADOS
1	¿Existe calidad de información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la administración sobre el estudio de los riesgos?	85			85
2	¿Se establece una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos con el objeto de brindar una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzan?	85			85
3	¿Existe apoyo de la administración para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos?	85			85
4	¿Las actividades de control, incluyen los controles preventivos, detectivos, manuales, informáticos y de dirección?	85			85
5	¿Existen mecanismos para analizar las alternativas de controles a seleccionar?	85			85
	TOTAL Σ	$\Sigma=425$	$\Sigma=0$		$\Sigma= 425$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

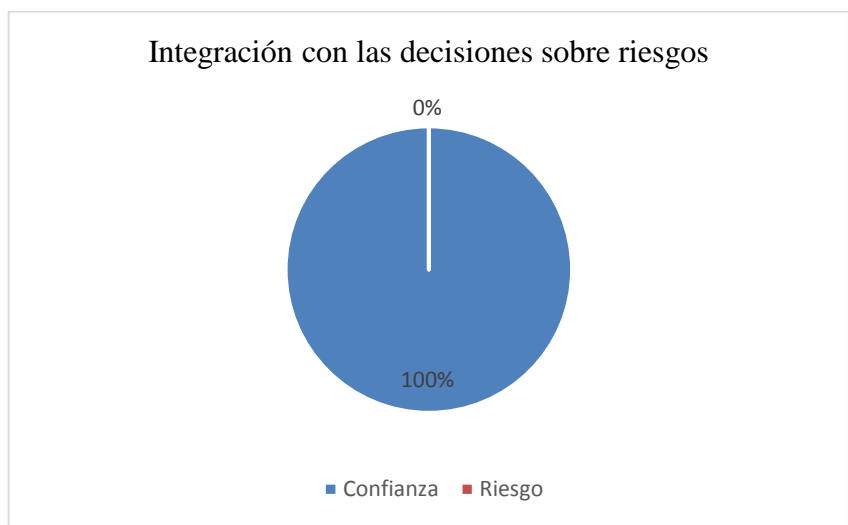
Componente: Actividades de Control **Área:** Personal y accionistas de la Cooperativa

Alcance: Integración con las decisiones sobre riesgos

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	425
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	425
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	100%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	0%

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

Gráfico 10: Integración con las decisiones sobre riesgos



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Componente: Actividades de Control

Alcance: Controles sobre los sistemas de información

Objetivo: Verificar si los controles aplicados en la Cooperativa en la indicada para su mejoramiento.

Tabla 24: Cuestionario Controles sobre los sistemas de información

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL ENCUESTADOS
1	¿Existe un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos Institucionales y la gestión de los riesgos?	85			85
2	¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información que incluyan a las fases informatizadas dentro del software para controlar el proceso?	85			85
3	¿Se han establecido controles generales sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software?	85			85
4	¿Se han implantado controles de aplicación relacionados con la integridad, exactitud, autorización y validez de la captación y procesamiento de datos?	85			85
5	¿Se han realizado controles de aplicación tales como: captación de errores en los datos, dígitos de control, listados predefinidos de datos, pruebas de razonabilidad de datos y pruebas lógicas?	85			85
	TOTAL Σ	$\Sigma=425$	$\Sigma=0$		$\Sigma=425$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

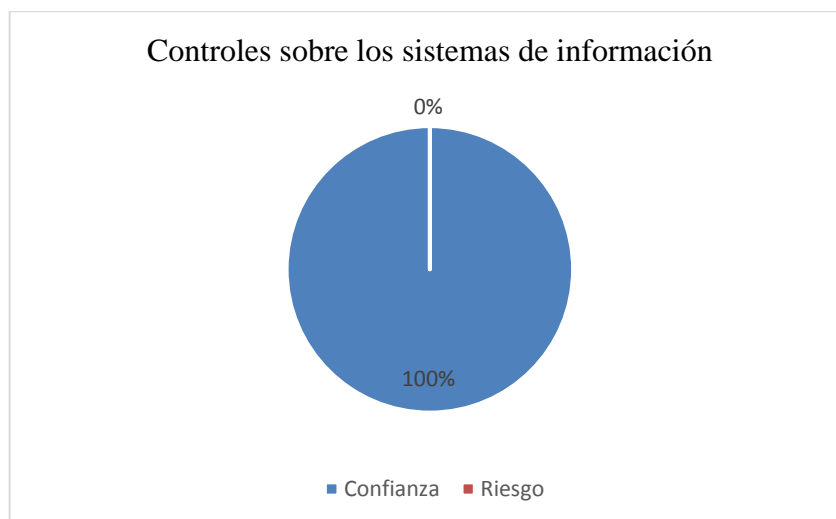
Componente: Actividades de Control **Área:** Personal y accionistas de la Cooperativa

Alcance: Controles sobre los sistemas de información

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	425
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	425
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	100%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	0%

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

Gráfico 11: Controles sobre los sistemas de información



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015

Componente: Información y comunicación

Alcance: Información

Objetivo: Determinar que los objetivos de la Cooperativa de Taxis Río Napo se encuentren bien definidos a fin de que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control.

Tabla 25: Cuestionario de Información

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL ENCUESTADOS
1	¿Se suministra la información al personal y socios, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente?	85		Si se cumple el reglamento interno	85
2	¿La información generada por las unidades administrativas y operativas es procesada y comunicada oportunamente?	85		Si se cumple lo dispuesto por la Superintendencia de economía popular solidaria.	85
3	¿La cooperativa tiene un sistema informático que controle los saldos de las cuentas cuotas cobradas y por cobrar de los aportes de los socios?		85	No se cuenta con sistema informático *	85
4	¿La información constituye una herramienta de supervisión, para conocer si se han logrado los objetivos, metas e indicadores?		85	Se trabaja con presupuesto anual al inicio del año se traza un presupuesto.	85
5	¿La información obtenida por la Cooperativa es recopilada mediante sistemas de comunicación?	85			85
	TOTAL Σ	$\Sigma=255$	$\Sigma=170$		$\Sigma=425$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

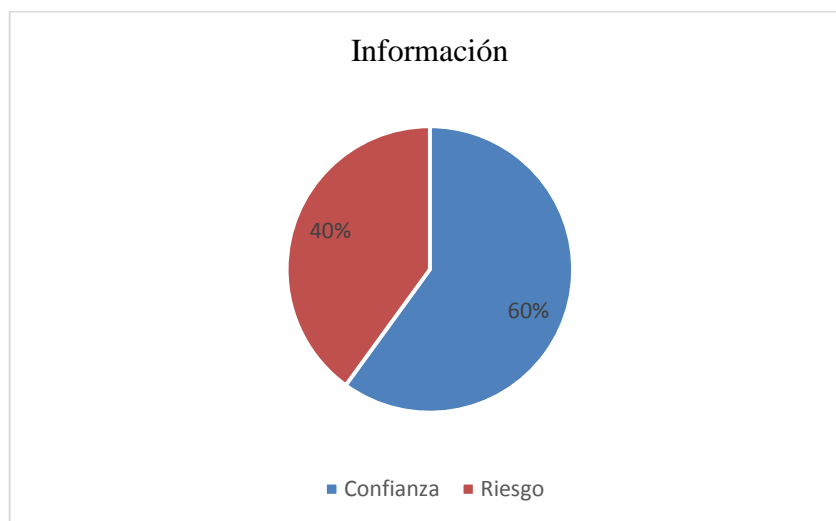
Componente: Información y Comunicación

Alcance: Información

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	255
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	425
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	60%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	40%

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

Gráfico 12: Información



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015



Componente: Información y comunicación

Alcance: Comunicación

Objetivo: Medir los posibles impactos y las consecuencia de los riesgos identificados

Tabla 26: Cuestionario de comunicación

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL ENCUESTADOS
1	¿Se comunica oportunamente al personal y socios respecto de sus responsabilidades?	85		Mediante radio frecuente. Pizarra informática	85
2	¿Las autoridades toman en cuenta las propuestas del personal y socios respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad?	85		En Asambleas	85
3	¿La Cooperativa ha realizado reportes periódicos sobre los resultados de planificación, evaluando el avance físico de las metas y objetivos programados por cada área de operación?	85		Mensualmente	85
4	¿Existen canales abiertos de comunicación en la Cooperativa?	85		Por medio de radio frecuente	85
5	¿Los aspectos relevantes del control interno son comunicados a los trabajadores de la Cooperativa?	85		Se informa cuando existen las asambleas generales.	85
	TOTAL Σ	$\Sigma=425$	$\Sigma=0$		$\Sigma=425$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Componente: Información y Comunicación
 de la Cooperativa

Área: Personal y accionistas

Alcance: Comunicación

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	425
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	425
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	100%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	0%

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

Gráfico 13: Comunicación



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

Componente: Supervisión y Comunicación

Alcance: Actividades de Monitoreo

Objetivo: Determinar la efectividad del control interno sobre las actividades y operaciones diarias de la Cooperativa

Tabla 27: Cuestionario Actividades de Monitoreo

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL ENCUESTADOS
1	¿El desempeño del personal es supervisado a través de las actividades regulares que desempeñan?		85	No se llevan un control global.	85
2	¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en función de la evaluación de riesgos?		85	No se trabaja con radio frente solo en caso de emergencia	85
3	¿Los Directivos definen los procedimientos para que se informe las deficiencias de control interno?	85		Administración en caso de problemas	85
4	¿Existen planes de acción correctiva y el grado del cumplimiento del mismo	85		Si multa económicas.	85
5	¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos?	85			85
	TOTAL Σ	$\Sigma=255$	$\Sigma=170$		$\Sigma=425$

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Componente: Supervisión y Comunicación

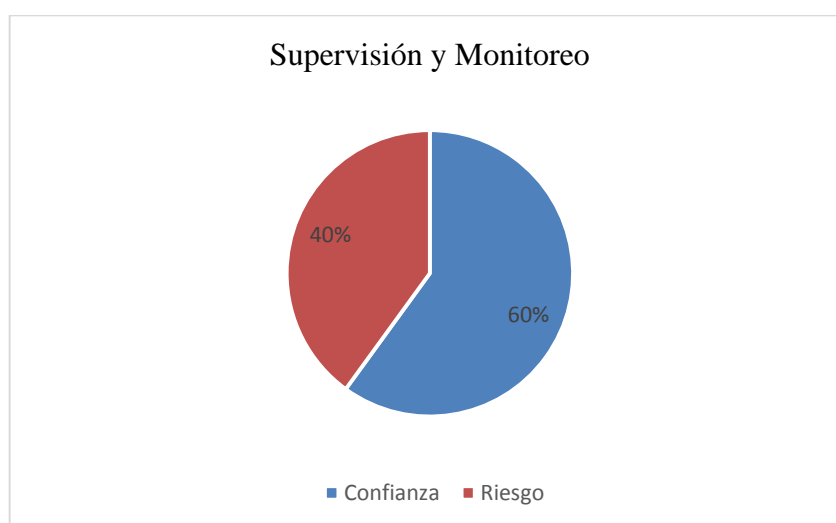
Área: Personal y accionistas de la Cooperativa

Alcance: Actividades de Monitoreo

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	255
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	425
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	60%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	40%

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

Gráfico 14: Supervisión y monitoreo



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

4.3.2.2 Elaborar Matriz de Ponderación



Planificación Específica

Tabla 28: Medición de Confianza y Riesgo del Control Interno- COSO I

COMPONENTES	REF/PT	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Ambiente de Control			
Integridad y Valores Éticos	CCI-1 ^{1/12}	425	420
Administración Estratégica	CCI-1 ^{3/12}	425	155
Políticas y Prácticas de Talento Humano	CCI-1 ^{5/12}	425	160
Estructura Organizativa	CCI-1 ^{7/12}	340	210
Sistema Computarizado	CCI-1 ^{9/12}	425	340
Adhesión a las políticas institucionales	CCI-1 ^{11/12}	425	425
Evaluación de Riesgos			
Evaluación de Riesgos	CCI-2 ^{1/2}	595	595
Actividades de Control			
Integración con las decisiones sobre riesgos	CCI-3 ^{1/4}	425	425
Controles sobre los sistemas de información	CCI-3 ^{3/4}	425	425
Información y Comunicación			
Información	CCI-4 ^{1/4}	425	255
Comunicación	CCI-4 ^{3/4}	425	425
Supervisión y Monitoreo			
Actividades de Monitoreo	CCI-5 ^{1/2}	425	255
TOTAL:		Σ= 5185	Σ=4090

Sistema de Control Interno General - COSO

Nivel de Confianza

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

$$NC = \frac{4090}{5185} \times 100$$

$$NC = 79\%$$

Nivel de Riesgo

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

$$NR = 100\% - 79\%$$

$$NR = 21\%$$

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

4.3.2.3 Realice el Informe de Control Interno

COOPERATIVA DE TAXIS RÍO NAPO

CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

PERIODO 2015

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



Planificación Específica

INFORME DE CONTROL INTERNO

Sr.

Luis Fernando Vega Narváez

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TAXIS RÍO NAPO

Presente

De mi consideración:

De conformidad con la planificación establecida para realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Taxis Río Napo de la Provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana para el período 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015, se ha procedido a efectuar la evaluación del control interno con cada uno de sus componentes, cuyos resultados obtenidos ponemos a su consideración:

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

1. COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

- **LA COOPERATIVA CARECE DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Conclusión:

La elaboración de un plan estratégico a corto y largo plazo es de vital importancia para la cooperativa de manera que se traza las metas y objetivos a cumplirse en el periodo.

INFORME DE CONTROL INTERNO

Recomendación:

Al Gerente

Se elabore el plan estratégico para cada año como corto plazo y de 4 años como a largo plazo, donde se plantee las metas a alcanzar y las acciones y estrategias necesarias que se utilizaran, en base a esta herramienta se podrá desagregar los planes operativos y planes de trabajo. El objetivo primordial es que mediante la elaboración del plan estratégico, también se maneje los riesgos y se tomen las debidas correcciones oportunamente para el bienestar y desarrollo de la institución.

A los Socios

Se involucre en la elaboración del plan estratégico, para el análisis y manejo de los riesgos conjuntamente con la gerencia, así se podrá eliminar y contrarrestar los riesgos.

- **NO SE CUENTA CON LA VISIÓN Y LA MISIÓN**

Conclusión:

La Cooperativa no cuenta con la misión y visión institucional que sirven como guías fundamentales para el establecimiento de los objetivos de la cooperativa. Lo cual la Cooperativa quebranta la **norma de Control Interno 200-02 Administración estratégica**.

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

ICI 3/5

Recomendación:

Al Gerente

Diseñar la misión y la visión de la Cooperativa ya que esto sirve como guías fundamentales para el establecimiento de los objetivos de la Cooperativa.

- **NO TIENE OBJETIVOS TRAZADOS**

Conclusión:

No existen; objetivos que es una guía a seguir para el desarrollo de la Cooperativa, carece de indicadores de gestión que es lo que permita evaluar el desempeño del personal directivo y operativo de la cooperativa.

Recomendación:

A la Gerencia.

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

- **INADECUADA CARGA LABORAL**

Conclusión:

Los Socios y/o directivos de la cooperativa no han establecido parámetros para ocupar un cargo en una organización, de tal manera provoca que el personal a cargo no cumpla ciertos procedimientos de interés de la cooperativa.

Recomendación:

A los socios

Al momento de nombrar al representante legal de la cooperativa de Taxis Río Napo deben ver al personal idóneo para que desempeñe el cargo eficientemente.

- **INFRAESTRUCTURA DE TRABAJO INADECUADO**

Conclusión:

La distribución de los equipos y materiales en la matriz, no es la adecuada por su espacio físico, hace falta de oficinas en construcción de la cooperativa para su uso. De manera que no se cumple el décimo principio administrativo de Henry Fayol nos recuerda el axioma “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”, no se cumple este principio administrativo debido a la conclusión que se ha llegado.

Recomendación:

Al Gerente General

Convocar a una reunión con los socios de la cooperativa, para que se proponga la disposición o adecuación de la estructura de oficinas adecuadas para el desempeño pleno del personal que labora en la organización.

2. COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

● **LA COOPERATIVA NO SE CUENTA CON SISTEMA INFORMÁTICO**

Conclusión:

No se dispone del sistema informático e internet, con lo cual la información financiera se encuentra descoordinada en los reportes financieros. Si bien la telefonía fija está implantada para la comunicación, esta no permite el envío de la información contable y oportunamente.

Recomendación:

A los socios

Se recomienda implementar el servicio de internet, a fin de mejorar la captura y envío de información entre las dos cajas. Para lo cual se proceda a contratar informáticos, quienes realicen y ejecuten los trabajos correspondientes.

4.4 FASE 2: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

COOPERATIVA DE TAXIS RÍO NAPO

CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA

PERIODO 2015



4.4.1 Programa Ejecución de Auditoría:

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO 2015

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

Tabla 29: Programa Auditoría de gestión

Programa Auditoría de gestión

#	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	¿Aplique cuestionario para verificar el conocimiento y el compromiso que tiene el personal y socios con el cumplimiento de objetivos de la cooperativa?	CGC	C.M.T.C.	20/04/2016
2	Verifique si existe un presupuesto destinada para capacitación del personal.	VPC	C.M.T.C.	20/04/2016
3	Determine si el personal y socios reciben capacitaciones y la frecuencia con que se lo realiza.	VRC	C.M.T.C.	20/04/2016
4	Evalúe si el personal y socios cumplen con requisitos mínimos para formar parte de la cooperativa.	CRC	C.M.T.C.	20/04/2016
5	Verifique si el personal y socios cumplen con los horarios establecidos por la Cooperativa.	CHC	C.M.T.C.	20/04/2016
6	Verifique el número de servicios programados con los aplicados.	SPA	C.M.T.C.	20/04/2016
7	Evalúe el procedimiento de prestación de servicios de taxis.	PST	C.M.T.C.	20/04/2016
8	Evalúe el estado de los vehículos	EEV	C.M.T.C.	24/04/2016
9	Aplique los Indicadores de Gestión	IG	C.M.T.C.	30/04/2016
10	Elabore los Hallazgos que considere	HH	C.M.T.C.	30/04/2016

4.4.1.1 Cuestionario Conocimiento General de la Cooperativa

Tabla 30: Cuestionario Conocimiento General de la Cooperativa

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN	TOTAL
1	¿En la Cooperativa se encuentra descrita las funciones a desempeñar?		85	No se tiene	85
2	¿Existe un proceso o procedimiento de selección de personal y de socios?	85		El consejo de administración receta carpetas y selecciona a la personal.	85
3	¿Se convoca la existencia de un vacante de puesto de trabajo al personal externa de la institución?	85		Mediante publicidad tv, radio.	85
4	¿Los socios que trabaja actualmente como parte de la cooperativa cumple con los requisitos mínimos para trabajar y ser parte de la cooperativa?	85		Choferes con licencia profesional y bachilleres.	85
5	¿Existe un registro de control del horario de trabajo de los empleados y socios?	85		07:00 hasta las 17:00 con una hora de almuerzo	85
6	¿La cooperativa para medir y evaluar resultados de su gestión en términos de eficiencia, eficacia, y economía cuenta con indicadores?		85	Auditoría de agencia.	85
	TOTAL.Σ	Σ=340	Σ=170		Σ=510

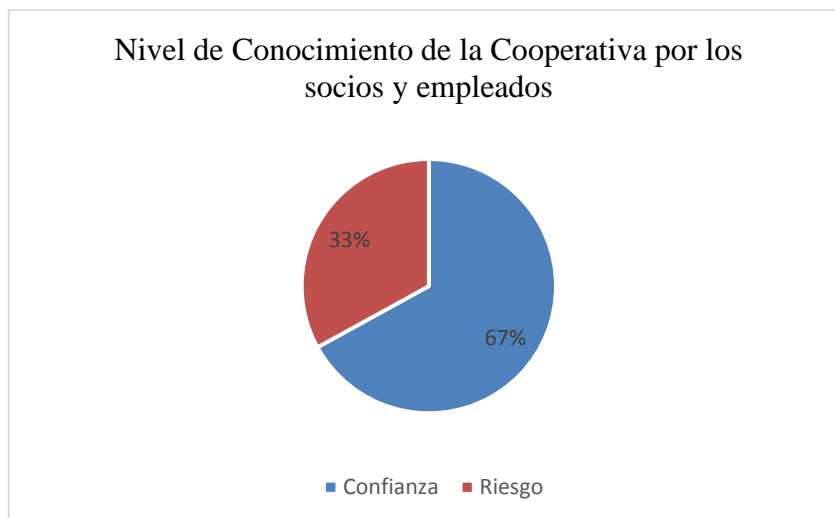
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

CONOCIMIENTO GENERAL Y BÁSICO DE LA COOPERATIVA

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	340
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	510
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	67%
NIVEL DE RIESGO: NC= 100% - NC%	RI=	33%

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

Gráfico 15: Nivel de Conocimiento de la Cooperativa por los socios y empleados



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

4.4.1.2 Verificación del plan y del presupuesto para capacitación

TÉCNICA UTILIZADA: ENTREVISTA

PERSONAL ENTREVISTADO: GERENTE Y CONTADORA

N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿La Cooperativa posee un plan de capacitación y la misma se ejecuta a cabalidad?	X (8)	Pero no gestionan las capacitaciones como lo está estipulado en el estatuto *
2.	¿La institución cuenta con un presupuesto destinado a la capacitación del personal?	X (1,000.00)	
3	¿El valor destinado para capacitación es suficiente al momento de pago por capacitación?		X

CONCLUSION:

La cooperativa programa capacitación para socios de la cooperativa y presupuestan para el mismo 1,000.00, esto a su vez no es suficiente para las capacitaciones que requiere la Cooperativa en principal para los conductores.



4.4.1.3 Frecuencia de capacitación

TÉCNICA UTILIZADA: ENCUESTA Y ENTREVISTA

PERSONAL ENCUESTADO: PERSONAL DE LA COOPERATIVA

CAPACITACION RECIBIDA POR EL PERSONAL				
Pregunta: ¿Ha recibido Ud. capacitación en la institución?				
N°	CARGO	SI	NO	FRECUENCIA ANUAL
1	Presidente	X		1
2	Gerente	X		1
3	Contadora		X	
4	Secretaria	X		1
5	Comisario 1	X		1
6	Comisario 2	X		1
7	Tesorería		X	
8	Chofer y/o Conductor – Socios	X (68)Conductores	X 17conductores	1
	TOTAL:	Σ=68	Σ=17	1 ✓

CONCLUSION:

Se realizó la encuesta a ocho de los socios y se pudo verificar que los socios y el personal reciben capacitación en la institución pero sin embargo 15 de los conductores no asistieron siendo los principales interesados en el tema (Atención al cliente) *

4.4.1.4 Verificación de cumplimiento con el reglamento

¿El personal y socios que trabaja cumplen con los requisitos establecidos por la cooperativa?

TÉCNICA UTILIZADA: OBSERVACION DIRECTA

DOCUMENTO FUENTE: FICHA DE SOCIOS

EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL PERSONAL			
HOJA DE VERIFICACIÓN DE CARPETAS			
Nº	PERSONAL ENTREVISTADO	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Personal y socios de la Cooperativa	70 ✓	15 *
17	TOTAL:	Σ=70	Σ=15

CONCLUSION:

AL revisar las carpetas del personal que labora en la institución se pudo cotejar que 15 de los 85 socios y personal q labora no cumplen con los requisitos solicitados por la Cooperativa.

4.4.1.5 Registro Control Horarios

ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL - SOCIOS

TÉCNICA UTILIZADA: OBSERVACIÓN DIRECTA

DOCUMENTO FUENTE: REPORTES DE ENTRADA Y SALIDA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personal que cumple horarios establecidos	3
Personal que no cumple horarios establecidos	2
Socios que cumple horarios establecidos	40
Socios que no cumple horarios establecidos	40
TOTAL:	$\Sigma = 85$

CONCLUSION:

Al observar y verificar los registros de entrada y salida tanto del personal como de los socios se determinó que 2 del personal que trabaja en las funciones de la cooperativa no cumple al 100% en la puntualidad al momento de ingreso a sus labores y en cuanto a los socios se puede ver que cumplen en 100% y/o todos son puntuales por lo que en el reglamento existen multas económicas elevadas si existiera infracción a este rubro.

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

SPA^{1/1}


4.4.1.6 Verificar número de servicios proyectados - prestados

TÉCNICA UTILIZADA: OBSERVACIÓN DIRECTA

DOCUMENTO FUENTE: REPORTE DIARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

PERSONAL INFORMANTE: SECRETARIA

DESCRIPCIÓN	Nº DE EMPLEADOS
Número de servicios estimados para 2015	170000
Número de servicios prestados en el 2015	159635

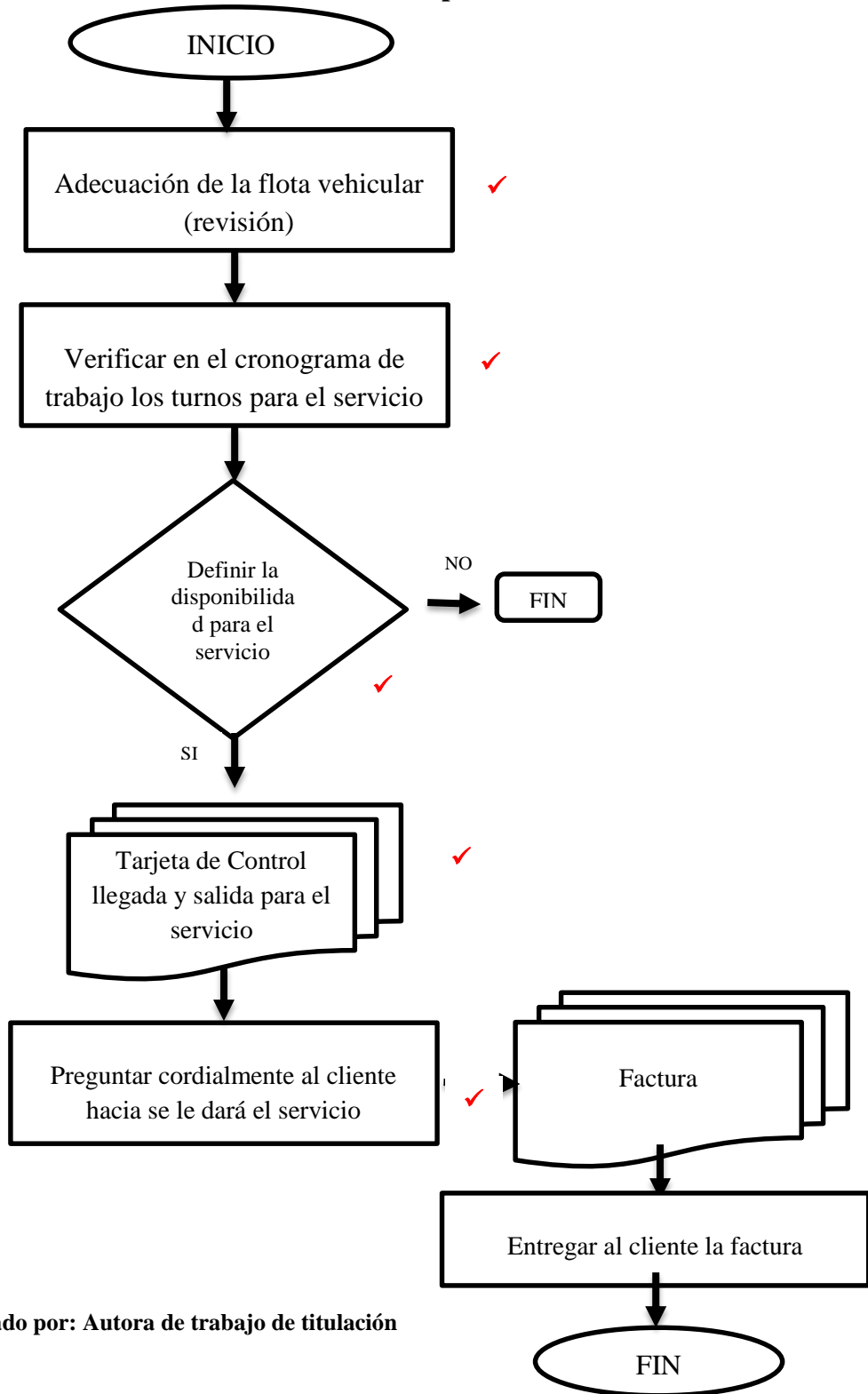


CONCLUSION:

Al verificar los reportes diarios de la prestación de servicio se pudo comprobar que la cooperativa no pudo llegar a la meta propuesta con el 7% faltante en la prestación del servicio.

4.4.1.7 Proceso de prestación de servicio a la sociedad

Gráfico 16: Procedimientos de prestación de servicios



Elaborado por: Autora de trabajo de titulación

**COOPERATIVA DE TAXIS RÍO NAPO
CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA
PERIODO 2015
PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II**

PST 2/2

Análisis del Proceso de prestación de servicio de taxi a la sociedad

Al analizar los procesos de prestación de servicios de taxis se pudo verificar que la mayoría de los señores choferes o taxistas no emiten el respectivo comprobante por la prestación de servicio para de tal manera dar cumplimiento a las operaciones y términos fijados por los clientes a los cuales se les prestó el servicio. Sirviendo esto sustento o evidencia a la labor competente, garantizando así la efectividad de todas las transacciones.

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015



4.4.1.8 Evalué el estado de los vehículos

#	SOCIO	MARCA	AÑO	BUEN ESTA DO	POR REPA RAR	OBSERV ACIÓN
1	CHITO CONGACHA LUIS ALFONSO	TOYOTA	2002		X	
2	CHITO GUACHO ALFONSO	TOYOTA	2004	X		
3	SOLORZANO VERDUGA FREDDY HORTELIO	TOYOTA	2004	X		
4	GUAMAN GUAMBO CARLOS HERIBERTO	TOYOTA	2004		X	
5	CHITO GUACHO LUIS ALFONSO	MAZDA	2007	X		
6	CIFUENTES CHAPUNGAL JUAN ELIBOR	TOYOTA	2007	X		
7	CONDO CUACES LILIANA MARILU	MAZDA	2008	X		
8	VILLACIS PONCE JOSE HOLGER	TOYOTA	2008	X		
9	GUERRERO SUAREZ MARIO JAVIER	NISSAN	2009	X		
10	CASTILLO BRAVO IVAN MANUEL	KIA	2009	X		
11	GUAÑUNA MORALES JOSE ENRIQUE	TOYOTA	2009	X	X	Por matricular
12	SANCHEZ MORETA MERY EUGENIA	CHEVROLET	2011	X		
13	GUAMAN PAZ JOSE EUGENIO	TOYOTA	2011	X		
14	CASTILLO ESPINOZA RODRIGO ALEXANDRO	MAZDA	2011	X		
15	VERDUGA BRAVO ORLANDO AMADO	NISSAN	2011	X		
16	CAMACHO HERRERA JOSE PAULINO	HYUNDAI	2012	X		
17	CHITO GUACHO JOSE	NISSAN	2012	X		
18	SANTIAGO LEMA SERGIO MIGUEL	CHEVROLET	2012	X		
19	GUERRERO VINUEZA CARLOS EFRAIN	CHEVROLET	2012	X		
20	MARTINEZ BARRENO SILVIA IRALDA	CHEVROLET	2013	X		
21	GUERRERO MEDINA EDGAR JAVIER	CHEVROLET	2015	X		
22	VERDUGA VELEZ HUMBERTO AMADO	CHEVROLET	2015	X		
23	MALDONADO CARLOZAMA EDISON HUMBERTO	CHEVROLET	2015	X		
24	GALLEGOS CAMPOVERDE KARINA PATRICIA	CHEVROLET	2015	X		
25	LUZON LANCHE CARLOS MANUEL	NISSAN	2015	X		
	TOTAL Σ=			Σ=22	Σ=3	

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

#	SOCIO	MARCA	AÑO	BUEN ESTADO	POR REPARAR	MAL ESTADO
26	AVEO ACTIVO 1,6L 4P STD	CHEVROLET	2011	X		
27	RIO 1,4 LX 4P AC	KIA	2011	X		
28	HILUX 4X4 CD	TOYOTA	2004	X		
29	CHEVYTAXI A/C	CHEVROLET	2015	X		
30	AVEO ACTIVO 1,6L 4P AC	CHEVROLET	2011	X		
31	AVEO FAMILY AC 1,5 4P 4X2 TM	CHEVROLET	2012	X		
32	AVEO ACTIVO 1,6L 4P AC	CHEVROLET	2009	X		
33	AVEO EMOTION GLS TM 1,6 4P 4X2	CHEVROLET	2013	X		
34	D-MAX CRDI 3,0 CD 4X2 TM DIESEL	CHEVROLET	2016	X		
35	LUV D-MAX C/D 4X2 T/M	CHEVROLET	2006	X		
36	SENTRA 1,6 T/M	NISSAN	2010	X		
37	NP 300 FRONTIER CABINA DOBLE 4X2	NISSAN	2012	X		
38	TIIDA ACA 1,6 4P AX2 TM	NISSAN	2012	X		
39	VEO ACTIVO 1,6L 4P AC	CHEVROLET	2011	X		
40	SENTRA 1,6 M/T	NISSAN	2011	X		
41	SENTRA 1,6 M/T	NISSAN	2012	X		
42	RIO STYLUS LS AC	KIA	2010	X		
43	AVEO EMOTION GLS AC 1,6 4P 4X2 TM	CHEVROLET	2015	X		
44	SENTRA 1,6 MT	CHEVROLET	2013	X		
45	AVEO EMOTION GLS AC 1,6 4P 4X2 TM	CHEVROLET	2014	X		
46	CORSA EVOLUTION 4P 1,4 A/C ACTIVO	CHEVROLET	2007	X		
47	AVEO FAMILY AC 1,5 4P 4X2 TM	CHEVROLET	2015	X		
48	AVEO EMOTION GLS AC 1,6 4P 4X2 TM	CHEVROLET	2014	X		
49	AVEO EMOTION GLS AC 1,6 4P 4X2 TM	CHEVROLET	2015	X		
50	RIO STYLUS LS AC	KIA	2016	X		

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

#	SOCIO	MARCA	AÑO	BUEN ESTADO	POR REPARAR	MAL ESTADO
51	HILUX 4X4 CD	TOYOTA	2004	X		
52	B2600CA DOB DTD AC	MAZDA	2007	X		
53	AVEO ACTIVO 1,6L 4P AC	CHEVROLET	2012	X		
54	AVEO ACTIVO	CHEVROLET	2014	X		
55	RIO STYLUS LS AC	KIA	2010	X		
56	COROLLA AC 1,6 4P 4X2 TM	TOYOTA	2014	X		
57	RIO STYLUS LS AC	KIA	2013	X		
58	AVEO FAMILY AC 1,5 4P 4X2 TM	CHEVROLET	2014	X		
59	ACCENT 1,6 4P 4X2 TM	HYUNDAI	2014	X		
60	AVEO EMOTION GLS AC 1,6 4P 4X2 TM	CHEVROLET	2016	X		
61	QQ YARIS SEDAN TM	TOYOTA	2007	X		
62	ELANTRA 4P 1,6 TM AC	HYUNDAI	2011	X		
63	ETT HILUX 4X2 CD	TOYOTA	2011	X		
64	AVEO FAMILY 1,6L TM AC	CHEVROLET	2011	X		
65	AVEO FAMILY AC TM 1,5 4P 4X2	NISSAN	2011	X		
66	SENTRA 1,6 MT AC	NISSAN	2010	X		
67	ETT HILUX 4X2 CD	TOYOTA	2011	X		
68	HILUX 4X4 CD	TOYOTA	2005	X		
69	VERSA AC 1,6 4P 4X2 TM	NISSAN	2014	X		
70	SENTRAB TM 1,6 5P 4X2	NISSAN	2013	X		
71	SENTRA 1,6 M/T	NISSAN	2010	X		
72	ALMERA 1,6 MT AIRBAG Y AC	NISSAN	2011	X		
73	ACCENT 4P 1,4 AC	HYUNDAI	2011	X		
74	SENTRA 1,6	NISSAN	2011	X		
75	AVEO FAMILY 1,5 TM STD	CHEVROLET	2011	X		
76	AVEO FAMILY AC 1,5 4P 4X2 TM	CHEVROLET	2011	X		
77	SAIL AC 1,4 4P 4X2 TM	CHEVROLET	2015	X		
78	ACCENT 1,4 GAA 4D TM BLS4A5615	HYUDAI	2009	X		
79	AVEO ACTIVO 1,6L 4P AC	CHEVROLET	2011	X		
80	AVEO FAMILY 1,5L TM STD	CHEVROLET	2011	X		

EEV 4/4

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

#	SOCIO	MARCA	AÑO	BUEN ESTADO	POR REPARAR	MAL ESTADO
81	AVEO ACTIVO 1,6L 4P STD	CHEVROLET	2009	X		
82	SENTRA 1,6 M/T	NISSAN	2012	X		
83	AOLMERA 1,6 MT AIRBAG Y AC	NISSAN	2015	X		
84	RIO STYLUS LS AC	KIA	2013	X		
85	AVEO ACTIVO 1,6 4P AC	CHEVROLET	2012	X		

4.4.2 Aplicación de los Indicadores de Gestión



AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO 2015

Tabla 31: Indicador de servicios prestados programados con los ejecutados.

INDICADOR	FÓRMULA
Servicios prestados	$\frac{\text{Número de servicios ejecutados}}{\text{Número de servicios programados}}$ $= \frac{291563}{310000} = 0.94 * 100$ $= 94\%$
<p>Análisis</p> <p>Al aplicar esta fórmula se puede determinar que la Cooperativa no ha cumplido con lo programado en carreras o servicios a prestar al cliente ya el anhelo era por un número de 310000 servicios prestados, existiendo un 94% de cumplimiento y un 6% perjudicial, esto radica también porque las unidades en muchas ocasiones en tiempo acordado con el cliente que mínimo son de 5 minutos hasta 15 minutos dependiente del lugar del destino o donde se encuentran los usuarios otro de los motivos que ha perjudicado es también el incremento en cuanto a las tarifas mínimas ya que se extendió en 10% a comparación del año, y cabe indicar también que la situación económica del país afecta al tipo de servicio que la Cooperativa ejecuta ya que los usuarios dan preferencial en este caso a los trasporte urbanos públicos, motivos por los cuales el presente año se ha reflejado muy claramente el nivel de decrecimiento en cuanto a los servicios prestados.</p>	

Tabla 32: Indicador de capacitacion a conductores

INDICADOR	FÓRMULA
Capacitación a conductores	$\frac{\text{Número de choferes capacitado}}{\text{Número de choferes}}$ $= \frac{63}{78} = 0.80 * 100$ $= 80\%$
<p>Análisis:</p> <p>La cooperativa capacito a 80% de los choferes de la unidades que prestan el servicio de taxi, estableciendo una brecha desfavorable de 20% por cuanto no se logró capacitar a 15 conductores a pesar de que la Cooperativa inscribió a todos los socios al curso de servicio atención y trato al cliente.</p>	

Tabla 33: Indicador de Ingresos Anhelados con los percibidos

INDICADOR	FÓRMULA
Ingresos	$\frac{\text{Ingresos Estimados}}{\text{Ingresos Percibidos}}$ $\frac{\$ 85,434.48}{\$ 96,000.00}$ $= 0.89 * 100$ $= 89\%$
<p>Análisis:</p> <p>Se evaluó los balances con las proyecciones de la institución correspondiente al año 2015 y se determinó que el mismo no cumplió con lo anhelado en cuanto a los ingresos en el año 2015.</p>	

Tabla 34: Indicador de Gastos proyectados con los ejecutados

INDICADOR	FÓRMULA
Gastos	$\text{Gastos ejecutados} - \text{Gastos proyectados}$ $= 83,700.06 - 80,000.00$ $= 3,700.06$
<p>Análisis:</p> <p>Los gastos en el año 2015 se incrementaron con 3,700.06 debido a que en el año 2015 para la obtención del permiso de operación fueron más controlados y estrictos al momento de inspección de los documentos y vehículos.</p>	

4.4.3 Elaboración de Hoja de Hallazgos

ATRIBUTOS DEL HALLAZGO

- ◉ **Condición**
- ◉ **Criterio**
- ◉ **Causa, y**
- ◉ **Efecto**



AUDITORÍA DE GESTIÓN

Tabla 35: Hallazgo - Carece de planifocación estratégica

NO EXISTE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA			
REF.: CCI-1 ^{3/12}			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
La Cooperativa no cuenta con una planificación estratégica.	Quebranta a lo establecido en el estatuto de la cooperativa en el art. 44 literal 11. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo y su presupuesto y someterlo a conocimientos de la asamblea general.	La falta de interés y conocimiento por parte del consejo de la administración no formularon la planificación estratégica.	Incumplimiento a los estatutos y normas establecidas por la cooperativa.
CONCLUSIONES		RECOMENDACIONES	
La elaboración de una plan estratégico a largo plazo es de vital importancia para la Cooperativa ya que esto ayudará a encaminará hacia los cumplimiento de los objetivos.		Al Gerente y Socios: Se elabore el plan estratégico para 4 años, donde se plantee las metas a alcanzar y las acciones y estrategias necesarias que se utilizaran, en base a esta herramienta se podrá desagregar los planes operativos y planes de trabajo. El objetivo primordial es que mediante la elaboración del plan estratégico, también se maneje los riesgos y se tomen las debidas correcciones oportunamente.	

Tabla 36: Hallazgo - No cuenta con la Visión y la Misión

NO SE CUENTA CON LA VISIÓN Y LA MISIÓN			
REF.: CCI-1 ^{3/12}			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
La Cooperativa no cuenta con la misión y visión institucional.	No cumple con la 2da etapa de la administración Planificar. (Pronóstico y plan). Examinando el futuro y elaborando un plan de la acción. Los elementos de la estrategia.	No han elaborado la misión y la visión por la falta de conocimiento y capacitación relacionados con el contenido.	La Cooperativa al no establecer la misión y la visión no ponen interés en el mejoramiento y desarrollo de la imagen institucional.
CONCLUSIONES		RECOMENDACIONES	
La Cooperativa no cuenta con la misión y visión institucional que sirven como guías fundamentales para el establecimiento de los objetivos de la Cooperativa. Lo cual la Cooperativa incumple la norma de Control Interno 200-02 <i>Administración estratégica</i> .		Al Gerente y socios Delinear la misión y la visión misión ya que es un motivo o una razón de ser de una cooperativa, a su vez este de ser diseñada con la situación actual de la ciudad, provincia y país, visión en cambio debe indicar que hacia dónde y que es lo quiere llegar y hacer la cooperativa.	

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015
HALLAZGOS

HH 3/6

Tabla 37: Hallazgo - la estructura no es la adecuada

LA ESTRUCTURA NO ES LA ADECUADA			
REF.: CCI-1 ^{7/12}			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
La infraestructura de la Cooperativa no es la adecuada para las actividades a desarrollar.	El décimo principio administrativo de Henry Fayol nos recuerda el axioma “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”.	La falta de recursos Financieros.	Incomodidad al realizar las reuniones charlas con autoridades competentes y socios de la cooperativa.
CONCLUSIONES		RECOMENDACIONES	
La distribución de los equipos y materiales en la cooperativa, no es la adecuada por su espacio físico, se dispone de oficinas en construcción y a su vez la infraestructura es pequeña para distribuir de funciones para cada área.		Al Gerente Convocar a una reunión a los socios para tratar temas de mejora en cuanto a la imagen de la cooperativa (Oficinas presentables y adecuados para las diferentes gestiones).	

Tabla 38: Hallazgo - No se cuenta con sistema informático

NO SE CUENTA CON SISTEMA INFORMÁTICO			
REF.: CCI-4 ^{1/4}			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
No se ha implantado un software informático para el manejo y control de los aportes de los socios	La implantación de un sistema informático permite un buen manejo de la cartera de créditos. No acatan la 4ta etapa de la administración Controlar.	La falta de recursos Financieros, no ha permitido la implementación de un software informático.	Los reportes de cartera son, inexactos, presentación tardía. Control inadecuado de las Aportaciones.
CONCLUSIONES		RECOMENDACIONES	
No se dispone de un software informático para el manejo de la cartera, lo que provoca que los reportes e informes financieros se realicen de manera tardía.		Al Gerente Gestionar fondos para la adquisición o diseño de un software informático acorde a las necesidades de la cooperativa, que permita mediante módulos controlar el vencimiento de los aportes de los socios, interconectar a las cajas, reportes financieros entre otras.	

Tabla 39: Hallazgo - Limitación de un Plan de Capacitación Continua.

LIMITACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN CONTINUA			
REF.: VPC ^{1/1}			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
Las capacitaciones son limitadas	Norma de Control Interno para el Área de Recursos Humanos 300-04, Capacitación y Entrenamiento Permanente.	Falta de presupuestos económicos.	La cooperativa no cuenta con una guía y control establecido de capacitación para el mejor desempeño.
CONCLUSIONES		RECOMENDACIONES	
La falta de capacitación, ocasiona que las actividades de la cooperativa no se realicen de manera eficiente y eficaz, a esto se suma que algunos directivos y socios no cumplen con los requisitos académicos necesarios para ejercer sus funciones.		Al Gerente Incorporar entre las políticas de la cooperativa un Plan de Capacitación Anual, incluyendo el presupuesto a utilizarse y los objetivos a cumplir con el desarrollo del mismo.	

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015
HALLAZGOS

HH 6/6

Tabla 40: Hallazgo – No emiten la factura correspondiente al cliente

LOS CONDUCTORES NO EMITEN LA FACTURA CORRESPONDIENTE AL CLIENTE			
REF.: PST 1/2			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
Los conductores de taxis no emiten la factura correspondiente al cliente que ocupó el servicio.	Al no emitir una factura o tickets el conductor de la cooperativa infringe lo estipulado en LORTI en el Art. Hecho Generado literal 1.	Por la no exigencia del cliente, por ganar tiempo, o simplemente por el desinterés de emitirlo.	Sanciones económicas de parte del SRI, y con ello la mala imagen a la cooperativa.
CONCLUSIONES		RECOMENDACIONES	
Debe emitir obligatoriamente el respectivo comprobante de venta.		Al Gerente Impartir charlas sobre la obligación de emitir los respectivos comprobantes de ventas.	

4.5 FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO 2015

4.5.1 Programa de Comunicación de Resultados

OBJETIVO: Elaborar el informe y comunicar las debilidades encontradas en la auditoría con las conclusiones y recomendaciones, respectivas para la toma de decisiones

Tabla 41: Programa de comunicación de resultados

N°	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA P/T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Redacte la carta de presentación al Gerente General.	RCP	C.M.T.C	02/05/2016
2	Elabore y entregue el Informe Final de Auditoría	IF-AG	C.M.T.C	06/05/2016

Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015



4.6.1.1 Carta de presentación al Gerente General.

Francisco de Orellana, 02 de Mayo del 2016

Sr.

Luis Fernando Vega Narváez

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TAXIS RÍO NAPO

De mi consideración:

Se ha realizado la Auditoría de Gestión a la cooperativa de Taxis Río Napo, período 2015, con la finalidad de medir el cumplimiento de las competencias de la cooperativa, la eficiencia, eficacia, efectividad y desempeño de los socios y del talento humano, mediante una evaluación a los procesos que desarrolla esta unidad. Esta Auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las Normas que le compete tales como SRI, elementos de Administración, Principios de administración las mismas establecen que la auditoría tenga una adecuada planificación y ejecución.

A continuación se detalla los resultados de la Auditoría de gestión reflejados en la emisión de conclusiones y recomendaciones, además se debe acatar a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en su artículo número 92.-

Recomendaciones de auditoría.- Las recomendaciones de auditoría, una vez comunicadas a las instituciones del Estado y a sus servidores, deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio; serán objeto de seguimiento y su inobservancia será sancionada.

Es todo lo que puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Maricela Torres Camacho

AUDITORA- RESPONSABLE

4.6.1.2 Informe Final de la Auditoría de Gestión

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1.- Motivo de la Auditoría

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de taxis Río Napo, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana; a través de su Máxima Autoridad el Sr. Luis Fernando Vega Narváez Gerente General de la cooperativa, se procedió a firmar conjuntamente con los Auditores Independientes el respectivo contrato de trabajo, a fin de realizar la Auditoría de Gestión para el período económico 2015.

2. Objetivos de la Auditoría

2.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Taxis Río Napo, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, basada en la evaluación del Sistema de Control Interno, que determine la salvaguarda de los recursos y bienes que integran el patrimonio institucional, de gestión, que mida el cumplimiento de planes y acciones administrativas, financieras y operativas

2.2. Objetivos Específicos

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

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

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

3. Alcance de la Auditoría

La Auditoría de Gestión cubre el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015:

El período a examinar comprende la gestión del Sr. Luis Fernando Vega Narváez, quien hasta la presente fecha mantiene su cargo.

Informe Confidencial de Control Interno

Al Sr. Luis Fernando Vega Narváez

De nuestras consideraciones:

Concluida la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de taxis Río Napo, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015 y en nuestra calidad de Auditores Externos, en concordancia con la Norma Internacional de Auditoría 265 sobre Comunicación de las deficiencias en el Control Interno a los responsables de la Cooperativa; en el presente informe se pone a vuestra disposición los resultados obtenidos durante el examen.

El estudio y evaluación del sistema de control interno, correspondiente al año 2015; que se adjunta en el presente Informe Confidencial del Auditor Independiente, tiene como objetivo mejorar la administración y resguardo de los activos de la Cooperativa, para ello se plasman los comentarios, conclusiones y recomendaciones, respecto de los resultados de la Auditoría practicada la Cooperativa antes mencionada, que se aplicó en la extensión que se consideró necesaria para evaluarlo como lo requieren las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA).

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

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

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

Resultados del Período 2015

A continuación, se detallan las observaciones determinadas por la Auditoría de Gestión en el período correspondiente al año 2015.

**Cooperativa de Taxis Río Napo
Cantón Francisco de Orellana
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2015**

1. La Cooperativa de servicios de Taxi Río Napo., no cuenta con una planificación estratégica.

Conclusión:

La elaboración de una plan estratégico a largo plazo es de vital importancia para la Cooperativa ya que esto ayudará a encaminará hacia los cumplimiento de los objetivos.

Recomendación:

Al Gerente y Socios:

Se elabore el plan estratégico para 4 años, donde se plantee las metas a alcanzar y las acciones y estrategias necesarias que se utilizaran, en base a esta herramienta se podrá desagregar los planes operativos y planes de trabajo. El objetivo primordial es que mediante la elaboración del plan estratégico, también se maneje los riesgos y se tomen las debidas correcciones oportunamente.

2. La Cooperativa no cuenta con la misión y visión institucional

Conclusión:

La Cooperativa no cuenta con la misión y visión institucional que sirven como guías fundamentales para el establecimiento de los objetivos de la Cooperativa. Lo cual la Cooperativa incumple la norma de Control Interno 200-02 *Administración estratégica*.

Recomendación:

Al Gerente y socios

Delinear la misión y la visión misión ya que es un motivo o una razón de ser de una empresa, a su vez este de ser diseñada con la situación actual de la ciudad y provincia.

3. La infraestructura de la Cooperativa no es la adecuada para las actividades a desarrollar

Conclusión:

La distribución de los equipos y materiales en la cooperativa, no es la adecuada por su espacio físico, se dispone de oficinas en construcción y a su vez la infraestructura es pequeña para distribuir de funciones para cada área.

Recomendación:

Al Gerente

Convocar a una reunión a los socios para tratar temas de mejora en cuanto a la imagen de la cooperativa (Oficinas presentables y adecuados para las diferentes gestiones).

4. No se ha implantado un software informático para el manejo y control de los aportes de los socios

Conclusión:

No se dispone de un software informático para el manejo de la cartera, lo que provoca que los reportes e informes financieros se realicen de manera tardía, a su vez la información no es oportuna, seguro y confiable.

Recomendación:

Al Gerente

Gestionar fondos para la adquisición o diseño de un software informático acorde a las necesidades de la cooperativa, que permita mediante módulos controlar el vencimiento de los aportes de los socios, interconectar a las cajas, reportes financieros entre otras.

5. Limitación de un Plan de Capacitación Continua.

Conclusión:

La falta de capacitación, ocasiona que las actividades de la cooperativa no se realicen de manera eficiente y eficaz, a esto se suma que algunos directivos y socios no cumplen con los requisitos académicos necesarios para ejercer sus funciones, con la finalidad de seleccionar y contratar el personal más idóneo en la institución se definirá y mejorarán los procesos que actualmente se manejan en la misma.

Recomendación:

Al Gerente General

Incorporar entre las políticas de la cooperativa un Plan de Capacitación Anual, incluyendo el presupuesto a utilizarse y los objetivos a cumplir con el desarrollo del mismo, esto implementarlo conjuntamente con el consejo de la administración para la evaluación y control de la capacidad profesional del nivel operativo, de conformidad con las necesidades de los usuarios.

6. Los conductores de taxis no emiten la factura correspondiente al cliente que ocupo el servicio.

Conclusión:

Al no emitir una factura o tickets el conductor de la cooperativa infringe lo estipulado en LORTI en el Art. Hecho Generado literal 1., no lo realizan debido a que le cliente no solicita, por ganar tiempo, o simplemente por el desinterés de emitirlo, induciendo a sanciones económicas de parte del SRI, y con ello también la mala imagen a la cooperativa.

Recomendación:

Al Gerente General

Impartir charlas sobre la obligación de emitir los respectivos comprobantes de ventas de manera estar exentos de cualquier tipos de sanciones.

Atentamente

Autora de Trabajo de Titulación

4.6 FASE 4: SEGUIMIENTO



AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO 2015

4.6.1 Seguimiento y monitoreo

Una vez comentado y entregado el informe, es necesario que llegue a todos los afectados mediante la revisión de las conclusiones con los responsables de las diferentes áreas auditadas, los que deberán aplicar las recomendaciones para corregir las deficiencias.

El seguimiento permanente y puntual asegura no solo corregir las deficiencias encontradas sino también encontrar mecanismos para el crecimiento de la institución. A través del seguimiento lograremos:

- Comprobar el cumplimiento de las recomendaciones a través del compromiso de los empleados involucrados, y de esta manera garantizar que el trabajo del auditor sea implementado en beneficio de la Cooperativa.
- Mejorar la toma de decisiones del Gerente en beneficio de la Cooperativa y por ende de los socios.

CONCLUSIONES

La aplicación de un enfoque de evaluación de gestiones permite asesorar a la cooperativa de taxis en aspectos como desarrollo, evaluación e implementación de modelos administrativos, operacionales, de control y estratégicos, que contribuyan a mejorar la utilización de los recursos. La Auditoría de Gestión es amplia, y abarca áreas financieras, administrativas, legales, de seguridad y de riesgos; provocando un aumento en las expectativas de la gerencia y/o administrativa, acerca de los resultados que se puede obtener del trabajo desarrollado.

La Auditoría de Gestión realizada Cooperativa de Servicios de Taxis Río Napo, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana. Periodo 2015, fue con la finalidad de mejorar el desempeño institucional, y nos permitió obtener conclusiones en base a datos y experiencias dentro de la cooperativa; lo cual permitirá a la institución determinar sus falencias y aplicar mecanismos o medidas correctivas a través de las siguientes conclusiones:

1. Se evaluó el sistema de control interno, a través del cual se pudo determinar que la cooperativa de taxis, cuenta con un sistema de control interno alta; presenta falencias bajas que pueden ser erradicadas tras la aplicación de las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría.
2. En cuanto al desempeño institucional la Cooperativa de Servicios de Taxis Río Napo, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana. Periodo 2015, se verificó que cuenta con procesos limitados en lo referente a la administración de personal y carece de plan de capacitaciones continuas, el interés de los señores socios, conductores, personal administrativo y operativo en cuanto al cumplimiento total de sus procesos de actividad, dificultando de esta forma la consecución de metas y objetivos.
3. En lo que se refiere al cumplimiento de leyes y regulaciones la Cooperativa, acata las disposiciones y leyes vigentes establecidas por la Agencia Nacional de tránsito, Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás organismos de control, respecto a la normativa interna, políticas, y códigos son cumplidos también en

el desarrollo de las actividades; sin embargo se realizó una observación al cumplimiento de la LORTI, en lo referente a la emisión de comprobantes de venta en el aspecto externo, mientras en el Reglamento Interno se observó la estructura organizacional.

RECOMENDACIONES:

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

- 1.** Se evaluó el sistema de control interno, a través del cual se pudo determinar que la cooperativa de taxis, cuenta con un sistema de control interno alta; presenta falencias bajas que pueden ser erradicadas tras la aplicación de las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría.
- 2.** En cuanto al desempeño institucional Cooperativa de Servicios de Taxis Río Napo, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana. Periodo 2015, se verificó que cuenta con procesos limitados en lo referente a la administración de personal y carece de plan de capacitaciones continuas, el interés de los señores socios, conductores, personal administrativo y operativo en cuanto al cumplimiento total de sus procesos de actividad, dificultando de esta forma la consecución de metas y objetivos.
- 3.** En lo que se refiere al cumplimiento de leyes y regulaciones la Cooperativa, acata las disposiciones y leyes vigentes establecidas por la Agencia Nacional de tránsito, Servicio de Rentas Internas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y demás organismos de control, respecto a la normativa interna, políticas, y códigos son cumplidos también en el desarrollo de las actividades; sin embargo se realizó una observación al cumplimiento de la LORTI, en lo referente a la emisión de comprobantes de venta en el aspecto externo, mientras en el Reglamento Interno se observó la estructura organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade & N. (2008). Contabilidad Financiera. Mexico: McGraw-Hill
- Blanco, L. (2012). Auditoría Integral Normas y Procedimientos. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Blanco, L.(2003). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2001). Manual de Auditoría de Gestión. Quito: C.G.E
- Contraloría General del Estado. (2001). Metodología de la Auditoría de Gestion. Quito: C.G.E.
- Fernandez, E. (2011). SOEDUC. Obtenido de www.soeduc TEMA
- Aguirre O, J. (2005). Auditoría de Control Interno. Madrid: McGraw-Hill
- Maldonado, M. (2011). Auditoría de Gestión. Yacd Quito: Abya - Yala.
- Mantilla, A. (2004). Control Interno de los nuevos Instrumentos Financieros. Santafé Bogotá: ECOL Ediciones.
- De la Peña G. (2009). Auditoría un Enfoque Práctico. Madrid: Paraminfo.
- Sotomayor, A. (2008). Auditoría Administrativa. Mexico: McGraw-Hill
- Zapata, P. (2011). Contabilidad General. Bogotá: McGraw-Hill-Interamericana.

ANEXOS

Anexo N° 1: INFRAESTRUCTURA



OFICINA



Anexo N° 2: Documentos de la empresa

CONTABILIDAD GENERAL - RIO NAPO		SALDO ACUMULADO
ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
1	TOTAL ACTIVOS	299,854.31
2	PASIVOS	
21	CORRIENTES	
211	CUENTAS POR PAGAR	
2112	OBLIGACIONES PATRONALES	
211201	REMUNERACIONES	501.19
211202	BENEFICIOS SOCIALES	
211203	APORTES AL IESS	173.30
21120201	DÉCIMO TERCER SUELDO POR	31.75
21120202	DÉCIMO CUARTO SUELDO POR	147.50
21120203	VACACIONES POR PAGAR	246.62
211202	TOTAL BENEFICIOS SOCIALES	598.17
2112	TOTAL OBLIGACIONES PATRONALES	1,196.38
2113	OBLIGACIONES POR PAGAR AL SRI	
211301	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL I	
21130101	POR COMPRA DE BIENES	89.80
21130102	HONORARIOS Y COMISIONES	62.22
21130105	TRANSPORTE	0.25
21130106	OTRAS RETENCIONES	1.34
211301	TOTAL RETENCIONES EN LA FUENTE	153.67
211302	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL I	
21130203	100% SERVICIOS	74.67
211302	TOTAL RETENCIONES EN LA FUENTE	74.67
211305	IMPUESTO A LA RENTA	121.90
211305	IVA POR PAGAR	38.81
2113	TOTAL OBLIGACIONES POR PAGAR AL SRI	489.14
2118	CUENTAS POR PAGAR VARIOS	
211804	CUENTAS POR PAGAR SOCIOS Y EMP	8,619.89
211806	FONDO MORTUARIO	4,889.50
211807	INTERESES SOBRE CERT. DE APORT	1,859.28
2118	TOTAL CUENTAS POR PAGAR VARIOS	15,378.68
211	TOTAL CUENTAS POR PAGAR	16,936.15
21	TOTAL CORRIENTES	16,936.15
22	NO CORRIENTES	
221	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO	
2220	OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	
222001	OTRAS CXP (ASUNTOS SOCIALES, C	7,131.96
222002	APORTE PARA FUTURAS CAPITALIZA	75,968.20
2220	TOTAL OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	83,091.16
221	TOTAL OBLIGACIONES A LARGO PLAZO	83,091.16
22	TOTAL NO CORRIENTES	83,091.16
2	TOTAL PASIVOS	190,026.31
3	PATRIMONIO NETO	
31	CAPITAL	
311	APORTES DE LOS SOCIOS	
3111	CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	11,179.84
3112	AHORRO PARA CERTIFICADOS DE APORTAC	86,118.50
311	TOTAL APORTES DE LOS SOCIOS	97,298.34
312	RESERVAS	
3121	LEGALES	
312101	RESERVA LEGAL	8,262.88
3121	TOTAL LEGALES	8,262.88

REVISOR

FECHA: 2016.02.15
CONTABILIDAD GENERAL - RIO NAPO

ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

	SALDO ACUMULADO
312201 RESERVA PARA ASISTENCIA SOCIAL	05,362.23
3122 TOTAL OTRAS RESERVAS ESTATUTARIAS	94,362.23
312 TOTAL RESERVAS	100,625.11
313 OTROS APORTES PATRIMONIALES	
3131 RESULTADOS	-33,606.02
313104 RESULTADOS ACUMULADOS	-38,606.02
3131 TOTAL RESULTADOS	-38,606.02
313 TOTAL OTROS APORTES PATRIMONIALES	162,317.43
31 TOTAL CAPITAL	162,317.43
3 TOTAL PATRIMONIO NETO	-3,283.43
RESULTADO DEL EJERCICIO	
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO+RESULTADO	230,054.31

GERENTE


CONTADOR

ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

SALDO
ACUMULADO

ESTADO DE RESULTADOS COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIO NAPO

4 INGRESOS		
42	INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	
421	CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN	
42101	TICKETS PARA GASTOS ADMINISTRATIVOS	34,788.50
42102	SERVICIOS DE TRANSPORTE	8,120.00
42104	INGRESO POR INCREMENTO DE CUPOS	70.00
42105	TRANSFERENCIAS DE ACCIONES O DERECH	18,267.50
421	TOTAL CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN	61,246.00
424	MULTAS	
42401	MULTAS	5,905.50
424	TOTAL MULTAS	5,905.50
42	TOTAL INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	68,151.50
43	OTROS INGRESOS	
432	OTROS	
43202	ARRENDAMIENTOS 12%	18,800.00
43203	ARRENDAMIENTOS 0%	1,600.00
43299	OTROS INGRESOS	561.98
432	TOTAL OTROS	19,291.98
43	TOTAL OTROS INGRESOS	19,291.98
4	TOTAL INGRESOS	87,443.48
6 GASTOS		
61	GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTA	
611	GASTOS DE PERSONAL	
6111	REMUNERACIONES	
611101	REMUNERACIÓN BÁSICA UNIFICADA	8,748.85
6111	TOTAL REMUNERACIONES	8,748.85
6112	BENEFICIOS SOCIALES	
611201	DÉCIMO TERCER SUELDO	398.10
611202	DÉCIMO CUARTO SUELDO	495.68
611204	VACACIONES	388.24
611205	INDEMNIZACIONES Y DESAHUCIOS	90.35
6112	TOTAL BENEFICIOS SOCIALES	1,372.37
6113	GASTOS DE ALIMENTACIÓN, MOVILIZACIÓN	
611303	REFRIGERIOS	514.23
611304	UNIFORMES Y PRENDAS DE VESTIR	5,070.00
6113	TOTAL GASTOS DE ALIMENTACIÓN, MOVIL	5,584.23
6114	APORTES AL IESS	
611401	PATRONAL	1,189.21
611402	FONDO DE RESERVA	892.00
6114	TOTAL APORTES AL IESS	2,081.21
6115	PAGO DE DIETAS	
611501	DIETAS A LOS MIEMBROS DEL CONS	3,884.51
611502	DIETAS A LOS MIEMBROS DEL CONS	770.00
6115	TOTAL PAGO DE DIETAS	4,654.51
611	TOTAL GASTOS DE PERSONAL	23,098.40
612	GASTOS GENERALES Y SERVICIOS	
6121	SERVICIOS	
612102	SERVICIOS BANCARIOS	242.96
612105	SERVICIOS DE CORREO, ENVIO	3.00
612107	COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y PRO	49.28

Sf 87,443.48

ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

		BALDO ACUMULADO
612110	MOVILIZACIONES Y TAXOS	6,014.40
6121	TOTAL SERVICIOS	11,435.38
6122	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	
612201	MANT. EDIFICIOS Y LOCALES	1,520.42
612204	MANT. EQUIPOS DE OFICINA	1,554.61
612205	MANT. DE EQ. ESPECIALIZADOS	986.79
612206	MANT. EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	473.38
612208	MANT. DE TERRENOS	1,563.88
6122	TOTAL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	6,229.07
6123	MATERIALES Y SUMINISTROS	
612301	ÚTILES DE OFICINA	870.08
612302	ÚTILES DE ASEO Y LIMPIEZA	656.75
6123	TOTAL MATERIALES Y SUMINISTROS	1,526.83
6124	SISTEMAS TECNOLÓGICOS	
612405	TELECOMUNICACIONES E INTERNET	142.38
6124	TOTAL SISTEMAS TECNOLÓGICOS	142.38
6125	SERVICIOS COOPERATIVOS	
612503	EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN	642.03
612505	ACTIVIDADES DEPORTIVAS	3,339.34
6125	TOTAL SERVICIOS COOPERATIVOS	3,981.37
6128	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	
612802	IMPUESTOS MUNICIPALES	7,452.04
612804	MULTAS	79.49
612805	INTERES DE MORA	335.40
612806	IVA FACTOR PROPORCIONAL	167.85
6128	TOTAL IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y M	8,034.78
6127	SERVICIOS VARIOS	
612701	ASAMBLEAS ORDINARIAS Y EXTRAOR	221.62
612702	SESIONES DE CONSEJOS	1,112.65
612703	JUDICIALES Y NOTARIALES	11.89
612704	HONORARIOS POR SERVICIOS	7,675.97
6127	TOTAL SERVICIOS VARIOS	9,022.13
6128	DEPRECIACIONES	
612801	EDIFICIOS Y LOCALES	1,740.83
612802	MUEBLES Y ENSERES	230.89
612804	EQUIPOS DE OFICINA	328.47
612805	EQUIPO DE COMUNICACIONES DE RA	7,185.92
612806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	225.03
6128	TOTAL DEPRECIACIONES	9,711.14
61210	SERVICIOS BÁSICOS	
6121001	ENERGÍA ELÉCTRICA	606.39
6121002	SERVICIO TELEFÓNICO	290.26
61210	TOTAL SERVICIOS BÁSICOS	1,096.65
61212	OTROS GASTOS	
6121205	AGASAJO AL PERSONAL	6,383.12
6121206	CUOTAS A FEDERACIONES	3,091.00
6121208	GASTOS DE GESTIÓN	30.80
61212	TOTAL OTROS GASTOS	9,504.92
612	TOTAL GASTOS GENERALES Y SERVICIOS	60,626.66
61	TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTA	63,766.66
63	OTROS GASTOS	