



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN “LA MANÁ”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL  
DE PASAJEROS LA MANÁ PERIODO 2021”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

**Autoras:**

Cordonez Alvarez María Paola  
Fuentes Jiménez Gissela Fernanda

**Tutora:**

CPA. Rosa Marjorie Torres Briones MS.c.

**LA MANÁ - ECUADOR**

**AGOSTO 2022**

## DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Nosotras, Cordonez Alvarez María Paola y Fuentes Jiménez Gissela Fernanda, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ, PERIODO 2021”, siendo la CPA. Rosa Marjorie Torres Briones M.sc., tutora del presente trabajo; y así eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

Además, declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos, métodos y resultados en el trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Cordonez Alvarez María Paola

C.I: 1205972332



Fuentes Jiménez Gissela Fernanda

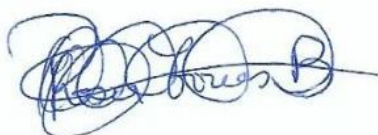
C.I: 0503364143

## **AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutora del Proyecto de Investigación sobre el título:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ, PERIODO 2021”** de Cordonez Alvarez María Paola y Fuentes Jiménez Gissela Fernanda de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos técnico suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyectos que el Consejo Directivo de la Extensión La Maná de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, agosto del 2022



CPA. Rosa Marjorie Torres Briones MS.c.

**TUTORA**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de tribunal de lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la facultad de Ciencias Administrativas, por cuenta las postulantes Cordonez Alvarez María Paola y Fuentes Jiménez Gissela Fernanda, con el Título de Proyecto de investigación “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ, PERIODO 2021” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficiente al cacto de sustentación del proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según normativa institucional.

La Maná, agosto del 2022

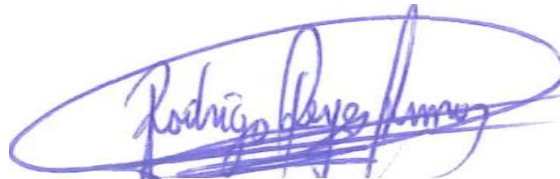
Para constancia firma:



Ing. Mayra Elizabeth García Bravo, M.Sc.  
CI:120328226-4  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Mg. Pedro Enrique Díaz Córdova  
CI:060226060- 6  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Ing. Rodrigo Arturo Reyes Arma, M.Sc.  
CI: 171890527-4  
**LECTOR 3 (SECRETARIO)**

### ***AGRADECIMIENTO***

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, sus dignas autoridades y docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, por habernos dado la oportunidad de adquirir valiosos aprendizajes y conocimientos a lo largo de la carrera y crecer profesional y personalmente.

Agradecer de manera especial para nuestra docente tutora de tesis Ing. Rosa Torres Briones, quien con su gran apoyo, paciencia, orientación y dedicación me permitió llegar a la consecución de este valioso objetivo sin duda una excelente docente, con firmeza podemos manifestar que, gracias a su amplia y valiosa experiencia nos supo brindar una acertada orientación para el desarrollo de este proyecto.

**María & Gissela**

### ***DEDICATORIA***

Se la dedico con todo mi cariño a mi esposo e hijas por todo el apoyo y paciencia que tuvieron conmigo por todos estos años de estudios, a mis padres y demás familiares que de una u otra manera me apoyaron y creyeron en mí y como no dedicarle a mi ángel (hermano), sé que todos estarán orgullosos de mí esfuerzo.

**María Paola Cordonez Alvarez**

La tesis se la dedico con todo mi cariño y amor. Principalmente a mi esposo e hijo por la paciencia que tuvieron conmigo en estos años de estudio, a mis padres por ayudarme con mi hijo cuando no podía estar ahí con él, por mi carrera, y a todas aquellas personas que de una u otra forma me ayudaron y confiaron en mí, sé que estarán orgullosos.

**Gissela Fernanda Fuentes Jiménez**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TITULO:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ PERIODO 2021”

**Autoras:**

María Paola Cordonez Alvarez

Gissela Fernanda Fuentes Jiménez

### RESUMEN

Para el presente proyecto de investigación dio lugar a la ejecución de una auditoría de gestión en el cual permitió conocer el estado en que se encuentra la cooperativa en el área operativa, para lo cual cuya finalidad es de aportar con mediadas de mejoras para los servicios de transporte y encomienda. En la presente investigación se usó los siguientes tipos de investigación como; investigación bibliográfica, de campo, descriptiva y exploratoria; los métodos que se llevaron a cabo fueron: método inductivo, deductivo y analítico, también fueron aplicadas las técnicas de investigación como son: la observación, encuesta, entrevista y cuestionarios. Para la ejecución de la auditoría se realizó un programa de auditoría donde se encuentra detallado cada fase con sus respectivas actividades, se empezó con la fase preliminar que contempla el conocimiento de la institución, visión, misión, valores, antecedentes, estructura organizacional, base legal, etc. En el proceso de la planificación se estableció el objetivo, motivo, alcance de auditoría, recursos a utilizarse, fecha de corte y marcas a utilizarse en la auditoría. En la fase de ejecución se empezó con la aplicación de la entrevista al presidente, encuesta a los usuarios, análisis FODA, también se aplicó la evaluación del control interno aplicando el COSO I donde se realizó el cálculo respectivo del nivel de confianza y riesgo por componente, mediante esta evaluación se detectaron hallazgos donde se determinó recomendaciones para mejorar cierta inconsistencia, por ende se aplicó los indicadores de gestión para dar a conocer que tan eficiente y eficaz está siendo en la actualidad la Cooperativa de Transporte La Mana, mediante todas sus inconsistencia se procedió a elaborar la matriz de incidencia para su respectivo conocimiento. Se concluyó con la comunicación de resultado, con el informe de control interno y el informe de auditoría donde se dio a conocer de una forma ordenada y respaldada con las NIA correspondiente.

**Palabras claves:** Auditoría de gestión, Control interno, Servicios, Elementos o indicadores de gestión.

## ABSTRACT

The current research project resulted in the execution of a management audit, which allowed the researchers to know the Cooperative state in the operational area, whose purpose is to provide improvement measures for transportation and parcel delivery services. In order to develop this research, different types of research were used, such as bibliographic, field, descriptive, and exploratory research; the methods used were: inductive, deductive, and analytical methods, research techniques were also applied, such as observation, surveys, interviews, and questionnaires. Consequently, an audit program was drawn up detailing each phase with its respective activities. At first, the preliminary phase included knowledge of the institution, vision, mission, values, background, organizational structure, legal basis, and so on. The planning process involved objective, reason, audit scope, resources, cut-off date, and marks to be used in the audit.

In the execution phase, the authors started directing an interview to the president, a survey to users, a SWOT analysis, and an evaluation of internal control by employing COSO I. In such a manner, the respective calculation of the confidence level and risk per component was made. Through this evaluation, it was possible the detection of findings and recommendations were made to improve certain inconsistencies; therefore, management indicators were applied to show how efficient and effective is currently being the Cooperativa de Transporte La Mana. Despite all its inconsistencies, the authors proceeded to elaborate the incidence matrix for its respective knowledge. This work concluded with the communication of results, internal control, and audit report so that it was exposed in an orderly manner and supported by the corresponding ISAs.

**Key words:** Performance audit, Internal control, Services, Elements or management indicators.



## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA .....	ii
AVAL DE TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO: .....	2
3. JUSTIFICACIÓN .....	3
4. BENEFICIARIOS: .....	4
4.1. Beneficiarios Directos .....	4
4.2. Beneficiarios Indirectos .....	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: .....	5
5.1. Formulación del problema.....	5
6. OBJETIVOS:.....	6
6.1. General.....	6
6.2. Específicos.....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS DE OBJETIVOS PLANTEADOS .....	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TEÓRICA .....	8
8.1.1. Antecedentes de la Investigación .....	8
8.1.2. Antecedentes Internacionales .....	8
8.1.3. Antecedentes Nacionales.....	10
8.2. MARCO TEÓRICO .....	12
8.2.1. Categorías fundamentales de investigación.....	12

8.2.2.	Auditoría.....	12
8.3.	Tipos de auditoría .....	13
8.3.1.	Características de la auditoría.....	15
8.4.	Auditoría de gestión.....	15
8.4.1.	Objetivos de la Auditoría de Gestión .....	16
8.4.2.	Importancia de la auditoría de gestión.....	17
8.4.3.	Alcance de la auditoría de gestión.....	17
8.4.4.	Proceso de la auditoría de gestión .....	18
8.4.4.1.	Planificación .....	18
8.4.4.2.	Comunicación de Resultados.....	19
8.5.	Elementos de la gestión (5 es) .....	20
8.6.	Indicadores de gestión .....	21
8.7.	Control interno.....	21
8.7.1.	Importancia del control interno .....	22
8.7.2.	Objetivos del control interno .....	22
8.8.	COSO I.....	22
8.8.1.	Componentes del COSO I. ....	22
8.9.	Marcas de Auditoría .....	24
8.10.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas .....	24
8.11.	Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo.....	25
8.12.	Normas relativas al informe .....	25
8.13.	Niveles de riesgo de auditoría .....	26
8.14.	Riesgo en auditoría .....	26
8.14.1.	Tipos de riesgos de auditoría.....	26
8.14.1.1.	Riesgo Inherente .....	27
8.14.1.2.	Riesgo de Control .....	27
8.14.1.3.	Riesgo de Detección .....	27
8.14.1.4.	Hallazgos de auditoría .....	27
8.14.1.5.	Condición .....	27
8.14.1.6.	Criterio.....	28
8.14.1.7.	Efectos .....	28
8.14.1.8.	Causa .....	28
8.15.	Objetivos de calidad ISO 9001-2015.....	28

8.16.	Beneficios de la auditoria enfocada a la calidad.....	28
8.17.	Principios de calidad.....	29
8.18.	Indicadores de gestión para la calidad.....	31
8.19.	Características y aspectos de los indicadores de gestión.....	31
8.20.	Servicios .....	32
8.21.	Característica de los servicios.....	32
8.22.	Tipo de los servicios .....	33
8.23.	Encomienda .....	34
8.24.	Ley de cooperativa de transporte base legal .....	34
8.25.	El transporte en el Ecuador.....	34
8.26.	Cooperativas de transporte .....	35
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	36
10.	METODOLOGÍAS .....	37
10.1.	Enfoque.....	37
10.1.1.	Cualitativo .....	37
10.1.2.	Cuantitativo .....	37
10.2.	Tipo de Investigación .....	37
10.2.1.	Investigación Bibliográfica o Documental .....	37
10.2.2.	Investigación de Campo .....	38
10.2.3.	Investigación de Explorativa .....	38
10.2.4.	Investigación Descriptiva .....	38
10.3.	Métodos de Investigación.....	39
10.3.1.	Método Histórico-Lógico .....	39
10.3.2.	Método Analítico.....	39
10.3.3.	Método Inductivo-Deductivo .....	39
10.4.	Técnicas de Investigación.....	40
10.4.1.	Observación.....	40
10.4.2.	Encuesta.....	40
10.4.3.	Entrevista.....	40
10.5.	Instrumentos de Investigación .....	40
10.5.1.	Entrevista no estructurada .....	41
10.5.2.	Cuestionario.....	41
10.5.3.	Tratamiento de los Datos.....	41

10.5.4. Recursos Humanos y Materiales .....	42
10.6. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	42
10.6.1. Población .....	42
10.6.2. Muestra .....	42
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	44
12. IMPACTOS .....	153
12.1. Impacto Técnico .....	153
12.2. Impacto Social .....	153
12.3. Impacto Económico .....	153
13. PROPUESTA .....	154
13.1. Información .....	155
13.2. Antecedentes .....	155
13.3. Datos de la Empresa .....	155
13.3.1. Instructivo .....	156
13.3.2. Importancia de un instructivo .....	156
13.3.3. Objetivo del instructivo .....	156
13.4. Justificación .....	156
13.5. Objetivos .....	157
13.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	158
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	168
14.1. Conclusiones .....	168
14.2. RECOMENDACIONES .....	170
15. PRESUPUESTO DE ELABORACIÓN .....	171
16. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	172
17. ANEXOS .....	176

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto .....	4
Tabla 2. Beneficiarios del proyecto .....	4
Tabla 3. Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados .....	7
Tabla 4. Matriz para medir el nivel de riesgo de control.....	26
Tabla 5. Variaciones de riesgo .....	26
Tabla 6. Población según censo INEC 2010 .....	42
Tabla 7. Planificación preliminar .....	47
Tabla 8. Atención recibida.....	76
Tabla 9. Calificación de presentación de unidades.....	77
Tabla 10. Calificación de la atención de los conductores.....	78
Tabla 11. Calificación de la atención de los oficiales .....	79
Tabla 12. Calificación de viaje realizado en cooperativa.....	80
Tabla 13. Mejoras de la Cooperativa.....	81
Tabla 14. Utilización del servicio de encomienda.....	82
Tabla 15. Atención recibida en las oficinas.....	83
Tabla 16. Responsabilidad al recibir y entregar las encomiendas .....	84
Tabla 17. Reclamos a las oficinas de encomienda .....	85
Tabla 18. Recomendación del servicio de encomienda.....	86
Tabla 19. Factores internos.....	88
Tabla 20. Factores externos .....	89
Tabla 21. Matriz de correlación Fortalezas y Oportunidades.....	90
Tabla 22. Matriz de correlación Debilidades y Amenazas .....	91
Tabla 23. Matriz priorizada FODA .....	92
Tabla 24. Nivel de confianza y riesgo - Ambiente de control.....	96
Tabla 25. Simbología.....	96
Tabla 26. Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de Riesgo .....	100
Tabla 27. Nivel de confianza y riesgo – Actividades de Control .....	104
Tabla 28. Nivel de confianza y riesgo – Información y Comunicación .....	108
Tabla 29. Nivel de confianza y riesgo – Supervisión y Monitoreo .....	112
Tabla 30. Calificación de Riesgo Inherente.....	113
Tabla 31. Nivel de Riesgo Inherente .....	113
Tabla 32. Matriz de riesgo.....	114

Tabla 33. Puntaje de evaluación Control Interno .....	114
Tabla 34. Hoja de indicador 1 .....	122
Tabla 35. Hoja de indicador 2 .....	123
Tabla 36. Hoja de indicador 3 .....	124
Tabla 37. Hoja de indicador 4 .....	125
Tabla 38. Hoja de indicador 5 .....	126
Tabla 39. Hoja de indicador 6 .....	127
Tabla 40. Indicador de Eficiencia 1 .....	144
Tabla 41. Indicador de Eficiencia 2.....	146
Tabla 42. Indicador de Eficiencia 3.....	147
Tabla 43. Indicador de Eficiencia 4.....	148
Tabla 44. Indicador de Eficiencia 5.....	150
Tabla 45. Indicador de Eficiencia 6.....	151
Tabla 46. Presupuesto de investigación.....	171

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Atención recibida .....	76
Gráfico 2. Calificación de presentación de unidades .....	77
Gráfico 3. Calificación de la atención de los conductores .....	78
Gráfico 4. Calificación de la atención de los oficiales .....	79
Gráfico 5. Calificación de viaje realizado en cooperativa.....	80
Gráfico 6. Mejoras de la Cooperativa.....	81
Gráfico 7. Utilización del servicio de encomienda.....	82
Gráfico 8. Atención recibida en las oficinas.....	83
Gráfico 9. Responsabilidad al recibir y entregar las encomiendas.....	84
Gráfico 10. Reclamos a las oficinas de encomienda .....	85
Gráfico 11. Recomendación del servicio de encomienda.....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fundamentación Teórica.....	12
Figura 2. Fases de la Auditoría de Gestión.....	46
Figura 3. Estructura organizacional de la Cooperativa.....	60
Figura 4. Servicios.....	158
Figura 5. Programa de servicio de transporte.....	159
Figura 6. Fases de servicio de encomienda.....	159
Figura 7. Factores.....	160
Figura 8. Elementos tangibles.....	161
Figura 9. Relación de los factores con los servicios.....	162
Figura 10. Mejoramiento de la calidad los servicios.....	163
Figura 11. Beneficios.....	164
Figura 12. Buzón de sugerencias.....	165
Figura 13. Personal responsable para controlar los servicios.....	166
Figura 14. Servicios de transporte y encomienda.....	167



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida del docente Tutor .....	176
Anexo 2. Hoja de vida investigadora 1 del Proyecto - Estudiante .....	181
Anexo 3. Hoja de vida investigadora 1 del Proyecto - Estudiante .....	183
Anexo 4. Formato de entrevista dirigida al presidente de la Cooperativa La Maná .....	185
Anexo 5. Formato del cuestionario del Control Interno .....	187
Anexo 6. Formato de encuesta dirigida a los usuarios .....	191
Anexo 7. Registro Único del Contribuyente Cooperativa de Transporte La Maná .....	194
Anexo 8. Carta de Aceptación .....	196
Anexo 9. Fotografías .....	197
Anexo 10. Aval de traducción .....	199

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título:** Auditoría de gestión y su incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná Periodo 2021.

**Fecha de inicio:** Octubre del 2021

**Fecha de finalización:** Septiembre del 2022

**Lugar de ejecución:** Cantón La Maná- Provincia de Cotopaxi, Av. 19 de mayo

**FACULTAD que auspicia:** Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:** Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

**Proyecto de investigación vinculado:** No aplica

**Equipo de Trabajo:**

**Coordinador:** CPA. Rosa Marjorie Torres Briones

**Investigadora:** Srta. María Paola Cordonez Alvarez

Srta. Gissela Fernanda Fuentes Jiménez

**Área de Conocimiento:**

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Sistemas Integrados de Contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:**

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad establecer una auditoría de gestión para medir la eficiencia y eficacia mediante los indicadores de gestión y su incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná Periodo 2021, por ende se procedió aplicar las fases de auditoría correspondiente con las cuales se llegó a obtener una información oportuna, esta auditoría ayudara a minimizar el uso inadecuado de sus recursos, reducir riesgos y fortalecer la calidad de los servicios que brinda la institución.

Cabe recalcar que toda institución debe salvaguardar sus recursos de la manera más adecuada para poder tener una buena presentación ante sus socios y usuarios, por ende, si se ejecuta una buena administración se obtendrá un buen control en los servicios que ofrecen para descubrir posibles errores y falencias que ha futuro podrían perjudicar a la cooperativa.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo del presente trabajo investigativo, se la realizó con la finalidad de conocer los principales conceptos asociados a la auditoría de gestión, así llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en el aula de clase durante la carrera estudiantil.

El presente estudio tuvo como objetivo, realizar una auditoría de gestión y su incidencia en la calidad de los servicios en la cooperativa, una vez realizado el diagnóstico permitió conocer la situación actual en la que se encuentra la misma, con la finalidad de proponer capacitaciones la cual se llegó a establecer un instructivo para mejorar la calidad de sus servicios, en beneficio de la cooperativa y sus usuarios, contribuyendo a la eficiencia y eficacia de la cooperativa.

Entre los principales beneficiarios del mismo se encuentran los socios de la cooperativa, usuarios, estudiantes y docentes que se podrá contar con una alternativa de solución ante los inconvenientes suscitados que se encuentran dentro del informe de auditoría.

La utilidad práctica del proyecto es, que servirá de fuente bibliográfica para la realización de nuevos estudios y pasará a formar parte de la biblioteca de la institución, así como del repositorio de la prestigiosa Universidad Técnica de Cotopaxi.

La realización de este trabajo fue factible porque se dispuso de la debida autorización del presidente de la Cooperativa de Transportes La Maná, para recabar toda la información necesaria que permitió alcanzar el éxito del trabajo de investigación y aprovechar las recomendaciones que se emitió para mejora de la calidad de los servicios que brinda la cooperativa.

## 4. BENEFICIARIOS:

### 4.1. Beneficiarios Directos

Los beneficiarios directos del presente proyecto están conformados por los socios de la Cooperativa.

**Tabla 1.** Beneficiarios del proyecto

<b>Beneficiarios directos</b>	<b>Cantidad</b>
Socios	53

**Fuente:** La Investigación

**Elaborado por:** Las autoras

### 4.2. Beneficiarios Indirectos

Los beneficiarios indirectos del presente proyecto lo conforman los siguientes integrantes que detallamos a continuación.

**Tabla 2.** Beneficiarios del proyecto

<b>Beneficiarios indirectos</b>
Estudiantes Investigadores
Docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná
Usuarios según censo del INEC 2010 (42216 población cantón La Maná)

**Fuente:** La Investigación

**Elaborado por:** Las autoras

## **5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

En el mundo actual una Auditoría de Gestión es de mucha ayuda y principal para una empresa, ya que por medio de ella se realiza la valoración de las operaciones que se realicen en una forma analítica, objetiva y sistemática, para diagnosticar si llevan a cabo, políticas y procedimientos admisibles así como si se emplean los recursos de forma eficaz, eficientes y económica, y si los objetivos de la organización se han logrado para maximizar resultados que puedan fortalecer el desarrollo de la misma.

En Ecuador existen un sin número de Empresas de Transporte dedicadas a prestar sus servicios, la cual si se tiene un buen control y una buena administración crecerá cada día más, es ahí donde entra la Auditoría de Gestión, para poder medir y conocer si se están alcanzando los objetivos planteados dentro de la Organización.

En la actualidad la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “La Maná” es una institución de gran importancia en el desarrollo de los servicios de movilización y encomiendas de los múltiples usuarios de esta cooperativa, además ofreciendo a sus usuarios puntualidad y eficiencia en cada uno de sus servicios, pero aun siendo una organización de tener años de experiencia en con estos servicios aún les falta para llegar a la excelencia en la calidad de los servicios que ofrecen.

Dentro de las problemáticas se encontró que la Cooperativa no cuenta con una Auditoría de Gestión que evalúe y permita medir de una manera oportuna la satisfacción del usuario en el desempeño de la calidad de los servicios que ofrecen tanto de transporte como encomiendas, en base a sus objetivos planteados.

### **5.1. Formulación del problema**

¿Cómo la auditoría de gestión incide en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná Periodo 2021?

## **6. OBJETIVOS:**

### **6.1. General**

- Realizar una Auditoría de gestión y su incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná Periodo 2021.

### **6.2. Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Transporte La Maná, para, la identificación de los factores internos y externos.
- Evaluar los procesos de la calidad de servicios de transporte y encomienda que ofrece la Cooperativa de Transporte La Maná mediante un informe de resultado.
- Medir la eficiencia y eficacia mediante los indicadores de gestión en la calidad de los servicios.
- Elaborar un instructivo para el mejoramiento en la calidad de los servicios de Transporte y encomienda en beneficio de la institución.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:

**Tabla 3.** Actividades y sistemas de acuerdo a los objetivos establecidos

<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Transporte La Maná, para la identificación de los factores internos y externos.	Diseño y aplicación de instrumentos a los socios de la Cooperativa de Transporte La Maná. Aplicación de entrevista y encuestas. Elaboración de factores internos y externos.	Obtención de información para el diagnóstico. Identificación de la situación actual. Análisis de factores	Entrevista Encuesta. Matriz FODA.
Evaluar los procesos de la calidad de servicios de transporte y encomienda que ofrece la Cooperativa de Transporte La Maná mediante un informe de resultado.	Elaboración de la planificación y ejecución de los programas e informe de la auditoría en la cooperativa de transporte La Maná.	Determinación de los hallazgos. Comunicación de resultados	Programas de auditoría. Hallazgos e informes de auditoría
Medir la eficiencia y eficacia mediante los indicadores de gestión en la calidad de los servicios.	Aplicación de indicadores Elaboración de una matriz de la incidencia en la calidad de los servicios.	Medición del manejo de los indicadores de eficiencia y eficacia de la cooperativa. Análisis de incidencia.	Indicadores de gestión. Matriz de incidencia.
Elaborar un instructivo para el mejoramiento en la calidad de los servicios de Transporte y encomienda en beneficio de la institución.	Desarrollo de programas y actividades para una buena atención al usuario.	Elaboración de Instructivo para mejorar la calidad de sus servicios.	Instructivo

**Fuente:** La Investigación  
**Elaborado por:** Las autoras



## 8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA Y TEÓRICA

Este proyecto de investigación se apoya en investigaciones relacionadas con el tema de investigación, a continuación, detallamos los siguientes antecedentes:

### 8.1. Antecedentes de la Investigación

Son el conjunto de estudios previos que se han realizado sobre el tema investigado

#### 8.1.1. Antecedentes Internacionales

Cuando se habla de auditoría se refiere a un proceso que permite obtener evidencia mediante la aplicación de un conjunto de procedimientos lógicos, organizados y sintetizados con la finalidad de conocer el estado real de la entidad bajo criterios establecidos. Es por eso que Carcamo y Hoyer (2018) en su trabajo de titulación denominado **Auditoría al proceso administrativo y financiero, bajo NIAS y NIIF para pymes a la compañía de transportes colectivos del oriente S.A de Caqueza-Cundinamarca** utilizó la auditoría realizada como un instrumento de control en la compañía de transporte colectivo de Oriente S.A, La presente investigación tiene como objetivo principal el análisis del proceso administrativo y financiero basado en un modelo de auditoría interna en la empresa de transportes de personal Cotranscolor S.A, la misma que dio inicio con un análisis preliminar a los estados financieros y a los distintos procedimientos llevados a cabo en la compañía para que de esta forma ayude a identificar falencias en el proceso de convergencia y a identificar de manera clara y precisa el control interno que la compañía debe aplicar para así dar oportunidad de mejora. Finalizando los autores recomiendan la revisión de las políticas contables para las cuentas por cobrar, y poder cumplir con lo establecido en cuanto a deterioro y revelaciones en los estados financieros; para que el proceso de convergencia sea más ajustado a lo establecido por las normas vigentes y a la vez adoptar un sistema de auditorías que le permitan evaluar periódicamente el sistema de control.

Por otro lado la metodología que se utilizó fue descriptiva y se observó todo lo que comprendía el proceso administrativo y el control interno de cada uno de las cuentas de los estados financieros más representativas, aunque la empresa en si es pequeña tiene falencias que solo se pudo identificar al realizar la auditoría puesto que nunca se había realizado un examen del

control que ejerce la administración sobre sus activos y sobre la administración del personal y los recursos que genera la empresa.

La población objeto de estudio está conformada por la Compañía de transportes colectivos del oriente S.A. Así como la muestra está conformada por 3 empleados y 3 miembros junta directiva de la Compañía de transportes colectivos del oriente S.A. Como resultado se obtuvo que la compañía cumplió con el periodo y las fechas establecidas para la implementación de la norma internacional de información financiera, a pesar de ser una empresa tan pequeña esta cuenta con el manual de políticas y procedimientos contables ajustadas a su objeto social; además el ente que la regula es el ministerio de transporte en su sección VIGIA y la compañía está al día en cuanto a presentación de información financiera y administrativa. (Carcamo & Hoyer, 2018)

El diseño metodológico de las auditorías puede ser de índole no experimental y con enfoque mixto tal como Santolalla y Silva (2019) lo demuestran en su trabajo de grado denominado **La auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes World Taxi International S.A.C. 2018 y 2019 – Chimbote**, tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión en la rentabilidad de la empresa de transportes World Taxi International S.A.C. 2018 y 2019 – Chimbote.

Motivo por el cual, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Evaluar el control interno de la empresa de transportes, emitir un informe de gestión, teniendo como contenido: las observaciones encontradas durante el proceso de la auditoría realizada por el grupo de expertos, comentarios y recomendaciones para mejorar los resultados, la gestión y el sistema de control interno en la empresa de transportes. Analizar la rentabilidad de la empresa de transportes. Mediante ratios del período 2018 al 2019, y por último analizar la incidencia de la auditoría de gestión en la rentabilidad del período 2018 al 2019 de la empresa de transportes World Taxi International S.A.C. El tipo de investigación es descriptiva-correlacional, el diseño de la investigación es no experimental y el enfoque es cuantitativo. Se tomó como población todos los documentos de gestión y los estados financieros desde el inicio de las actividades hasta la actualidad, la muestra fueron los documentos de gestión de los periodos 2018 y 2019 y el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados del periodo enero a junio del 2018 y de enero a junio del 2019. Así mismo, las técnicas que fueron utilizadas fueron guía documental y encuesta; los instrumentos de recolección de datos fueron la guía de análisis documental y

cuestionario. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de experto, los cuales fueron 03 especialistas conocedores del tema. Finalmente, se llegó a las siguientes conclusiones, que el control interno de la empresa de transportes World Taxi International S.A.C es deficiente, así como también al realizar la auditoría de gestión se pudo encontrar deficiencias tales como duplicidad de funciones, trabajos empíricos, falta de documentos de gestión, misión, visión, organigrama, por último, al analizar la incidencia de la auditoría de gestión en la rentabilidad de la empresa de transportes se obtuvo una incidencia de 0.813 según la aplicación de la R de Pearson. (Santolalla & Silva, 2019)

### **8.1.2. Antecedentes Nacionales**

Como primer antecedente tenemos el trabajo titulado **Auditoría Financiera a la Compañía Cuencana de Transporte Urbano COMCUETU S.A, al 31 diciembre de 2017** realizado por Solís (2019), la cual tiene como objetivo llegar a determinar la razonabilidad de los saldos presentados en el balance general y el estado de resultados. En la que se efectuó un control interno y una evaluación de riesgos para determinar la materialidad de las cuentas a ser auditadas, las pruebas de cumplimiento y sustantivas, que se reflejaron en papeles de trabajo; con el fin de dar una opinión mediante el informe que detallará el manejo operacional de la empresa y la razonabilidad de los saldos dentro de los estados financieros, basándose en las normas, leyes, reglamentos y principios de la contabilidad. Además, concluye que en la mayor parte de las organizaciones existen puntos importantes que pueden afectar la compañía como por ejemplo una mala asignación de cuenta, uso de políticas para poder establecer un control adecuado de clientes y a la vez un mal manejo en la gestión tributaria dentro de la organización que en un futuro puede traer consecuencias desfavorables para la misma. (Solis, 2019)

Por otro lado y basándonos dentro del mismo contexto Gualinga (2019) en su trabajo de titulación denominado **Auditoría financiera a la Compañía de Transporte Interprovincial Rio Tigre RITIGRE Cía., Ltda., de la ciudad de Puyo cantón y provincia de Pastaza periodo enero – diciembre 2017**, el mismo que tuvo como finalidad de evaluar los recursos económicos y así obtener el resultado real de los Estados Financieros de la Compañía, que mediante diversas técnicas de investigación se pudo identificar errores en los procesos administrativos y financieros y a la vez tener un mejor conocimiento sobre el desenvolvimiento de la compañía. La autora revela que dentro de la Compañía de Transporte mediante la aplicación de cuestionarios de Control Interno hubo falta de seguimiento a las disposiciones

legales respecto a las normas tributarias código del trabajo, desarrollo erróneo de los procedimientos relacionados a la autorización de transacciones registros financieros y contables y además de no disponer de un registro de custodia y manejo de inventarios de bienes de larga y corta duración, y obtención de información integral de los procesos internos y principales actividades de la Compañía. En base a lo anterior la autora recomienda a la compañía realizar auditorías sean estas de gestión financiera, administrativas y/o tributarias, para que de esta forma los directivos tomen las mejores decisiones para el mejor desarrollo de la entidad. (Gualinga, 2019)

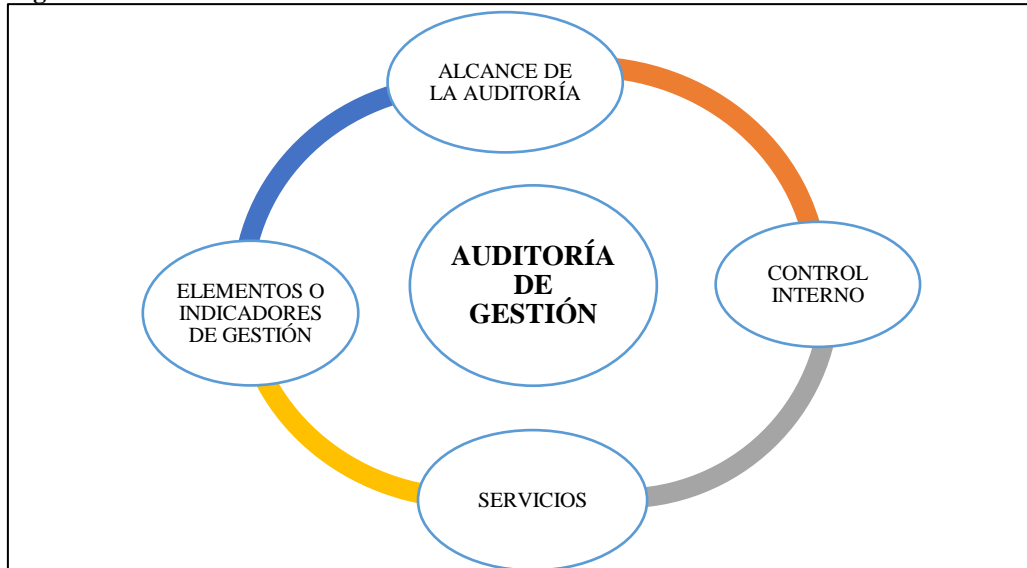
Finalizando se tiene el trabajo titulado **Auditoria de gestión a la Compañía de Transportes Planeta "TRANSPLANETA" S.A. de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2014** , en el que León (2017) tiene como objetivo realizar una Auditoría Financiera a la Compañía de Transporte Interprovincial Río Tigre Ritigre Cía. Ltda., de la Ciudad de Puyo Cantón y Provincia de Pastaza Periodo Enero – Diciembre 2017, con la finalidad de evaluar los recursos económicos y así obtener el resultado real de los Estados Financieros de la Compañía. Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la observación directa para la verificación visual de las diferentes actividades de la institución e identificar errores en los procesos administrativos y financieros, guía de entrevista que fue aplicada a los directivos y funcionarios de la compañía, además de encuestas realizadas a los funcionarios socios y directivos de la Compañía para obtener información sobre la marcha de la institución. Los hallazgos encontrados fueron: falta de seguimiento a las disposiciones legales respecto a las normas tributarias código del trabajo, desarrollo erróneo de los procedimientos relacionados a la autorización de transacciones registros financieros y contables, no se dispone de un registro de custodia y manejo de inventarios de bienes de larga y corta duración. Por este motivo se ejecutó la Auditoria Financiera mediante cuestionarios de Control Interno que permitieron la obtención de información integral de los procesos internos y principales actividades de la Compañía, cuyos resultados están plasmados en el informe final. Se recomienda implementar un sistema de control interno eficiente en todas las áreas, especialmente en el área financiera con la finalidad de monitorear y controlar las actividades y operaciones que se desarrollan en la compañía (León, 2017).

## 8.2. MARCO TEÓRICO

Se refiere a la recopilación de información mediante investigaciones relacionadas al tema de investigación.

### 8.2.1. Categorías fundamentales de investigación

**Figura 1** Fundamentación Teórica



Elaborado por: Las autoras

### 8.2.2. Auditoría

En la actualidad la palabra auditoría está vinculada con los procesos de revisión o verificación vinculados con las instituciones sean estas financieras, públicas o privadas (De La Peña, 2016). (Arens, et al 2007), definen como: “Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en la información para disponer y resolver sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios indicados. La auditoría debe ejecutarla una persona independiente y competente”.(p.7)

En la investigación dada por la institución debe existir información verificable, lo cual el auditor pueda realizar la correspondiente evaluación con independencia mental y criterio propio. Es también un proceso sistemático que permite recolectar información y evaluar objetivamente las evidencias de manera objetiva, todo esto con la finalidad de conocer la información sobre las actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada (Benjamín, 2015).

La auditoría es un examen especial que consiste en verificar la legalidad, integridad de las operaciones de la empresa y la razonabilidad de transacciones, registros y procedimientos de la misma, consiste en la inspección y verificación realizada por una persona independiente, ajena a la empresa para determinar si existe algún error o irregularidad presentada en la empresa, ya sea en los registros y operaciones de la entidad a fin de establecer mecanismos que ayuden a la empresa a fortalecer su control interno (Guamán, 2015).

### 8.3. Tipos de auditoría

La Auditoría es una amplia rama, que puede clasificarse dependiendo de las necesidades de cada empresa, pero de forma general la auditoría se clasifica en auditoría interna y externa. Así mismo es necesario conocer los diferentes puntos de vista de la clasificación de la auditoría es por ello que se presenta a continuación varias definiciones.

Según Alvin et al (2017) en su texto Auditoría un Enfoque Integral, clasifica a las Auditorías en los siguientes grupos:

- a) **Auditoría Financiera:** Consiste en verificar la razonabilidad de los Estados Financieros a fin de determinar si no existe algún error o alguna irregularidad en la empresa auditada.
- b) **Auditoría Interna:** Consiste en inspeccionar y evaluar la dirección de la empresa evaluando la eficacia del control interno de la organización, estableciendo procedimientos; que ayuden a la contabilidad y a los demás registros; informes financieros; normas de ejecución.
- c) **Auditoría de Operaciones:** Se define como una herramienta que permite evaluar de forma sistemática el cumplimiento de las operaciones de la empresa, con la finalidad de que los objetivos propuestos por la empresa se cumplan, asimismo determina las condiciones de mejora en caso de ser necesarias. (Pág.4)
- d) **Auditoría Fiscal:** Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes desde el punto de vista físico, direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.
- e) **Auditoría de Resultados de Programas:** Esta auditoría la eficacia y congruencia alcanzadas en el logro de los objetivos y las metas establecidas, en relación con el avance del ejercicio presupuestal.

- f) **Auditoría de Legalidad:** Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades, ha observado el cumplimiento de disposiciones legales que sean aplicables , leyes, reglamentos, decretos (Pág. 5)
- g) **Auditoría Integral:** Es un examen que proporciona una evaluación objetiva y constructiva acerca del grado en que los recursos humanos, financieros y materiales son manejados con debidas economías, eficacia y eficiencia.
- h) **Auditoría de Gestión:** Juega un rol muy importante en el progreso de una empresa, razón por el cual existen, se clasifican y toman un determinado nombre de acuerdo al área objeto de examen y puede ser clasificada en Auditoría Financiera, Auditoría Interna y Externa, Auditoría Operacional, Auditoría en Informática, Auditoría Gubernamental, Auditoría Integral entre otras; teniendo como una de las principales la Auditoria de Gestión, tema del cual se ampliará a continuación .

Por su parte (De La Peña, 2016), clasifica las auditorias según quien las realiza en:

- a) **Externa.** - cuando el examen es realizado por Auditores Independientes.
- b) **Interna.** - cuando la realiza el equipo de Auditoría de la entidad (Auditoría Interna).
- c) **Gubernamental.** - cuando es realizado por Auditores de la Contraloría General del Estado, o Auditores Internos del Sector Público o firmas privadas que realizan auditorías en el estado con el permiso de la Contraloría.

De acuerdo al área examinada o a examinar.

- a) **Financiera.** - es un examen a los estados financieros que tiene por objeto determinar si los estados financieros auditados presentan razonablemente la situación económica y financiera de la empresa.
- b) **De Gestión.** - es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cumplir con el propósito de construir una evaluación independiente sobre el desempeño de una organización, programa o actividad, orientada a aumentar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para proporcionar la correcta toma de decisiones.

- c) **Integral.** - es un examen total a la empresa, es decir, que se evalúan los estados financieros y el desempeño o gestión de la administración.
- d) **Ambiental.** - es un examen a las medidas sobre el medio ambiente contenidas en las leyes del país y si se están cumpliendo adecuadamente.
- e) **Informática.** - examen que se practica a los recursos computarizados de una empresa, comprendiendo: capacidad del personal que los maneja, distribución de los equipos, estructura del departamento de informática y utilización de los mismos.
- f) **De Recursos Humanos:** examen que se realiza al área del personal, para medir su eficiencia y eficacia en el manejo del personal y los controles.

### 8.3.1. Características de la auditoría.

- **Objetiva:** Porque el auditor revisa hechos reales sustentados en evidencias susceptibles de comprobarse.
- **Sistemática:** porque su ejecución es adecuadamente planeada.
- **Profesional:** porque es ejecutada por auditores o contadores públicos a nivel universitario o equivalentes, que poseen capacidad, experiencia y conocimiento en el área de auditoría financiera.
- **Específica:** porque cubre la revisión de las operaciones financieras e incluye evaluaciones, estudios, verificaciones, diagnóstico investigaciones.
- **Normativa:** verifica que las operaciones reúnan los requisitos de la legalidad, veracidad y propiedad, evalúa las operaciones examinadas, comparándolas con indicadores financieros e informa sobre los resultados de la evaluación del control interno.
- **Decisoria:** concluye con la emisión de un informe escrito que contiene el dictamen profesional sobre la razonabilidad de la información presentada en los estados financieros, comentarios, conclusiones y recomendaciones, sobre los hallazgos detectados en el transcurso del examen.

### 8.4. Auditoría de gestión

El origen de la auditoría de gestión se remonta a la década de los años 30 y 40 en Estados Unidos debido al crecimiento del gobierno federal, con el objetivo de determinar que las agencias del gobierno federal gastaran y controlaran con propiedad sus asignaciones y cumplieran con las leyes respectivas (Chavez, 2019).



Para Alvin, et al (2017) “ Es una técnica que le sirve a los directivos de las empresas, para analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones que les permitan a los mismos una acertada toma de decisiones para conseguir con éxito sus objetivos” (p.8). Por otro lado, es un examen y una evaluación que se efectua en una institución, para determinar el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia, con el objetivo de comprobar el uso más racional de los recursos y restablecer las actividades o materias examinadas (Caicedo & Jimenez, 2016).

Según Blanco, ( 2017), La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una organización por un profesional externo e independiente, con la intención de valorar la eficacia de la gestión en correlación con los objetivos generales; suficiencia como organización y su acción y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de arrojar un informe a cerca de la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

Maldonado, (2018), define a la Auditoría de Gestión como: El examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente. En toda empresa existen normas, procedimientos e instrucciones operativas o técnicas que determinan como se ha de proceder en determinadas ocasiones o cual deber ser el método operativo para un proceso o para realizar una inspección.

A través de ella se evalúa la eficiencia de la administración en la consecución de los objetivos propuestos y en el manejo de los recursos, para determinar si se cumplió con las obligaciones y atribuciones encomendadas en forma efectiva, económica y oportuna; y, deberá conocer los siguientes aspectos:

- Evaluación de la Gestión general de la empresa
- Evaluación de la Gestión del recurso humano
- Evaluación de la Gestión de los aspectos financieros
- Evaluación de la Gestión de los aspectos administrativos

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

(Miranda & Castro, 2014) Señala dentro del campo de acción de la auditoría de gestión como objetivos principales, los siguientes:

- Establecer la organización adecuada para la empresa.
- Confirmar que existan planes, objetivos y estrategias coherentes
- Revisar que existan políticas adecuadas en la institución y que estas se cumplan.
- Verificar que la información de los controles que se establecen sea confiable.
- Velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos.
- Revisar las cuentas desde el punto de vista contable, financiero, administrativo y operativo.
- Comprobar el grado de la confiabilidad de la información que produzca la organización.
- Evaluar la calidad del nivel de desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

#### **8.4.2. Importancia de la auditoría de gestión.**

La auditoría de gestión permite analizar y evaluar todas las actividades realizadas por una organización; determinando el grado de eficiencia, eficacia y calidad en la utilización de los recursos asignados, los procesos que se han seguido, y sobre todo la entrega de servicios en concordancia con lo planificado, considerando siempre la mejora continua, la misma que se puede lograr a través de las recomendaciones y plan de seguimiento determinados en los informes de auditoría (Maldonado, 2016).

Es utilizada como herramienta de control, es el análisis sistemático de los resultados obtenidos por las entidades de un sector determinado, en la administración y utilización de los recursos disponibles para el desarrollo de su objeto social establecido mediante el cumplimiento de objetivos y metas, la evaluación de la economía y la eficiencia en la utilización de los mismos, la identificación de los beneficios de su acción y el impacto macroeconómico derivado de sus actividades (Chavez, 2019).

#### **8.4.3. Alcance de la auditoría de gestión.**

El examen de una auditoría de gestión puede abarcar a todos los procesos, departamentos o áreas de una empresa dependiendo el enfoque de la auditoría, es así que para realizar la auditoría se requiere de un equipo de auditores, mismo que analizarán cada área y al final el jefe de equipo informará los hallazgos encontrados y recomendará a la empresa a través de un informe final.

Según Contraloría General del Estado, (2022) en su guía metodológica para Auditoría de Gestión, La auditoría de gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que pueden detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía.

#### **8.4.4. Proceso de la auditoría de gestión**

Según la Contraloría General del Estado, (2022) expone el proceso de la auditoría de gestión de la siguiente manera:

##### **8.4.4.1. Planificación**

En la planeación de una auditoría de gestión se deben cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría. Los objetivos específicos de la auditoría de gestión, identificarán los temas prioritarios a evaluar, según la especialidad del programa, área o actividad a examinarse; estarán en relación con los criterios de eficiencia y economía en el manejo de los recursos administrados, y de efectividad, legalidad e impacto en el logro de metas y objetivos.

##### **a. Conocimiento preliminar**

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar la importancia de los objetivos de auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría de gestión, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

Por tal propósito, se revisará la información del archivo permanente; así como se recopilarán datos en línea con la ayuda de internet y se realizará la visita previa a la entidad para establecer el estado de las actividades de la entidad y determinar la oportunidad de realizar la acción de control; lo que permitirá, además la designación del equipo de trabajo multidisciplinario y la elaboración de la orden de trabajo con objetivos más reales (Contraloría General del Estado, 2011).

## **b. Planificación específica**

Es el proceso de agrupación de información y de verificación de hechos, que serán la base para comprender las características fundamentales de la institución y para la realización del examen. La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen. Dentro de este proceso se realiza la evaluación del sistema del control interno en auditoría de gestión, de conformidad a lo establecido por las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, está dirigida a los sistemas y procedimientos vigentes para que la entidad ejecute sus actividades en forma eficiente, efectiva y económica (Cano, 2015).

La evaluación de control interno, proporcionará información sobre el manejo de los controles existentes e identificar los asuntos que requieran profundizarse en la fase de ejecución del examen.

**Ejecución** En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe.

### **8.4.4.2. Comunicación de Resultados**

La redacción del informe de auditoría de gestión, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones. En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final (Chavez, 2019).

## **8.5. Elementos de la gestión (5 es)**

### **8.5.1. Eficiencia**

Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo (Cano, 2015). La eficiencia se expresa como porcentaje, haciendo relación a un insumo - producción bajo un estándar aceptable.

Una actividad eficiente maximiza los resultados mientras que una eficiente los minimiza. Entonces el auditor debe tomar en cuenta:

- Las normas de producción se ajustan correctos usos y gasto de recursos.
- Desperdicios sean mínimos
- Normas de trabajo sean correctas
- Aprovechamiento máximo de capacidades instaladas
- Garantía de calidad requerida para cumplir parámetros técnicos
- Todo el personal conozca sus funciones a desempeñar

### **8.5.2. Eficacia:**

Es el grado en que son logrados, en forma constante, los objetivos de los programas y los efectos deseados de una organización. Este punto se mide exactamente con los resultados alcanzados, por lo que el auditor debe:

- Que el producto o servicio se cumpla en la cantidad esperada
- Que el producto o servicio prestado sea socialmente útil

### **8.5.3. Economía:**

Economía significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo. Para conocer si la empresa cumple con lo expuesto anteriormente, el auditor debe considerar:

- Utilizar recursos adecuados, en parámetros técnicos y de calidad
- Evitan la falta de control de los recursos, así como su mal uso, deterioro
- El capital humano es el adecuado y necesario
- El talento humano utiliza adecuadamente el recurso tiempo

- Se emplean óptimamente los recursos monetarios y crediticios.

#### **8.5.4. Ética:**

Parte de la filosofía que trata de la moral y obligaciones del hombre. En este punto se analiza la conducta laboral del talento humano de la institución, es decir su relación en el entorno que se desenvuelve. Esta evaluación se la puede lograr a través de la aplicación de la herramienta COSO.

#### **8.5.5. Ecología:**

Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. Durante los últimos años el tema medio ambiente ha sido constantemente tema de discusión, y es ahora que en diversas ramas se busca contrarrestar el impacto negativo que las actividades realizadas por el hombre pueden causar.

### **8.6. Indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión son una herramienta importante para la toma de decisiones. Un indicador es una estadística simple o compuesta que revela algún rasgo valioso de un sistema dentro de un contexto de interpretación) analizados (Contraloría General del Estado, 2015) manifiesta que los indicadores de gestión son factores que admite indicar de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la realización de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

### **8.7. Control interno**

El control interno es el proceso diseñado y ejecutado por los encargados de la dirección de la entidad, la gerencia y otro personal de la entidad para proveer una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad (Caicedo & Jiménez, 2016).

El control interno comprende el conjunto de procedimientos, medidas y métodos, aplicados a las empresas para verificar la situación financiera, administrativa y operacional, cumplimiento de disposiciones legales y el logro de metas, fines y objetivos (Chavez, 2019).

### **8.7.1. Importancia del control interno**

El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno en los sistemas respectivos (Cano, 2015).

### **8.7.2. Objetivos del control interno**

(Carcamo & Hoyer, 2018) Manifiesta que se puede señalar como objetivos del control interno los siguientes:

- Salvaguardar los bienes de la empresa evitando pérdidas por fraude o por negligencia.
- Verificar la puntualidad y fidelidad de los datos contables, los cuales son utilizados por la dirección para decidir.
- Promover la eficiencia de la explotación.
- Inducir el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia

## **8.8. COSO I**

Organización voluntaria del sector privado, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros. COSO ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control (Mantilla, Control Interno: Informe Coso, 2018)

### **8.8.1. Componentes del COSO I.**

Según Mantilla (2018) El control interno consta de cinco categorías o componentes que se detallan a continuación:

**a) Ambiente de Control.**

Enmarcan el accionar de la entidad y son aquellas circunstancias que determinan el grado en que se cumplen las actividades sobre la conducta y comportamiento dentro de la institución, (Fonseca, 2016 ).

**b) Evaluación de Riesgos.**

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa (Mantilla, Control Interno: Informe Coso, 2015).

**c) Actividades de Control.**

Las Actividades de Control garantizan la ejecución de las políticas y directrices establecidas por la administración y aseguran el cumplimiento de los propósitos de la institución. Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en todos los niveles y en todas las funciones.

**d) Información y Comunicación.**

La Información deberá ser registrada y comunicada a la máxima autoridad y a otros dentro de la Entidad, en la forma y oportunidad que les permita cumplir con sus responsabilidades, incluyendo las relacionadas con el Control Interno. Las Instituciones deben diseñar los procesos que le permitan identificar, registrar y recuperar la información, de eventos internos y externos, que requieran.

**e) Monitoreo.**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto



las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

### **8.9. Marcas de Auditoría**

Son símbolos que el auditor elige para poder identificar, los procedimientos, técnicas y pruebas que el mismo aplicó durante el desarrollo de la auditoría, estos le permiten al mismo comprender todos los procedimientos con mayor facilidad (Ortega, 2019).

El auditor, para efectuar un hecho, técnica o procedimiento, debe dejar comprobación, para ello se usan las marcas de auditoría, que no son más que símbolos, que el auditor crea para lograr identificar determinados documentos.

### **8.10. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**

Las Normas de Auditoría miden la calidad de los procedimientos que han de ser ejecutados y los objetivos que han de ser alcanzados en la aplicación de los procedimientos adoptados. Las normas de Auditoría están relacionadas con la calidad profesional del auditor, juicio ejercido por él en la ejecución de su examen y en la preparación de su informe.

Estas Normas generalmente están relacionadas y son dependientes entre sí. Las circunstancias relativas a la determinación del cumplimiento de una norma pueden igualmente ser aplicado a otra. Los elementos de “importancia relativa” y “riesgo calculado” deben ser considerados para la aplicación de las normas especialmente con las relacionadas a la ejecución del trabajo y al informe (Chavez, 2019).

Las NAGAS se clasifican en: Normas Personales, Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo y Normas Relativas a la Presentación del Informe o Dictamen.

- **Normas Personales.** - Las normas personales se relacionan a las cualidades que el auditor debe poseer para ejecutar su trabajo con calidad.
- **Entrenamiento y Capacidad Profesional.** - La Auditoría tiene que ejecutarse por una persona o personas que mantengan una suficiencia técnica oportuna y apropiada como auditores.
- **Independencia.** - En todos los asuntos relacionados con la labor asignada, el auditor o auditores deben mantener una actitud mental de independencia.

- **Cuidado o Esmero Profesional.** – Que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida.

### 8.11. Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo

- **Planeamiento y Supervisión.** - El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los asistentes, si existen deben ser supervisados apropiadamente.
- **Evaluación del Control Interno.** - se obtendrá una comprensión suficiente de la estructura del control interno, para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas a efectuarse.
- **Evidencia Suficiente y Competente.** - se obtendrá material de prueba suficiente y adecuada por medio de la inspección, observación, investigación, indagación y confirmación. Para lograr una base razonable y expresar una opinión en relación con los estados financieros que se examine.

### 8.12. Normas relativas al informe

- **Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.** - El informe indicará si los estados financieros se presentan de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- **Consistencia.** - El informe indicará si dichos principios se han seguido únicamente en el periodo actual en relación con el periodo precedente.
- **Revelación Suficiente.** - Las revelaciones informativas contenidas en los Estados Financieros deben considerarse como razonablemente adecuadas, a menos que en el informe se indique lo contrario.
- **Opinión del Auditor.** - El informe contendrá, ya sea una expresión de la opinión en relación con los estados financieros tomados o una aseveración en el sentido de que no puede expresarse una opinión sobre los Estados Financieros en conjunto, deben consignarse las razones que existan para ello. En todos los casos en los que el nombre del auditor se encuentre relacionado con los Estados Financieros, el informe contendrá una identificación precisa y clara índole del examen del auditor, si hay alguna, y el grado de responsabilidad que está contrayendo (Chavez, 2019).

### 8.13. Niveles de riesgo de auditoría

Según (Abolacio, 2013) consiste en valorar el riesgo para los diferentes factores de riesgo que puedan descubrirse en función de su probabilidad de existencia e intensidad en la que se evidencian

**Tabla 4** Matriz para medir el nivel de riesgo de control

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Nivel de Riesgo
15% – 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Mediano	Moderado
76% - 100%	Alto	Bajo

Elaborado por: Las autoras

**Tabla 5** Variaciones de riesgo

Niveles de Riesgo	Significatividad	Factores de Riesgo
<b>CRITICO</b>	Muy significativo	Existen varios
<b>ALTO</b>	Significativo	Significativos
<b>MODERADO</b>	Significativo	Significativos
<b>BAJO</b>	No significativo	No existe

Elaborado por: Las autoras

### 8.14. Riesgo en auditoría

El riesgo es la posibilidad de que existan errores en los procesos de la compañía. El riesgo de la Auditoría es la probabilidad que el auditor emita un informe que no se acople a la realidad de la entidad auditada por la existencia de errores significativos que fueron encontrados por el auditor. Para (De La Peña, 2016) es el que resulta que los estados contables contengan errores u omisiones significativos en su conjunto, no detectados o evitados por los sistemas de control de la entidad ni por el propio proceso de auditoría. En definitiva, el riesgo de emitir un informe de auditoría inadecuado. El riesgo en la auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

#### 8.14.1. Tipos de riesgos de auditoría.

A continuación, damos a conocer los 3 tipos de riesgos que se utiliza en una auditoría:

#### **8.14.1.1. Riesgo Inherente**

Este tipo de riesgo tiene que ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas del control interno que allí se estén aplicando. Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tienen relevancia la parte gerencial y la calidad de recursos humanos con que cuenta la entidad (Cano, 2015).

#### **8.14.1.2. Riesgo de Control**

Aquí influyen de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

#### **8.14.1.3. Riesgo de Detección**

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de error en el proceso realizado. El trabajo de llevar a cabo una auditoría con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

#### **8.14.1.4. Hallazgos de auditoria**

El hallazgo de auditoría es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición (situación detectada – SER) con el criterio (debe ser). Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos.

#### **8.14.1.5. Condición**

Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es

importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

#### **8.14.1.6. Criterio**

En la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

#### **8.14.1.7. Efectos**

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas. El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta (Cano, 2015).

#### **8.14.1.8. Causa**

Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector (Chavez, 2019).

### **8.15. Objetivos de calidad ISO 9001-2015**

De acuerdo a la ISO 9001:2015 la adopción de un sistema de gestión de la calidad se debe considerar como “una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (María, 2017).

### **8.16. Beneficios de la auditoria enfocada a la calidad**

Según (Escuela Europea de Excelencia, 2016) los beneficios son:

1. Permiten obtener una comparación de los procedimientos de gestión de calidad que la organización tiene documentados con las prácticas observadas.
2. Identifica los fallos existentes en los diferentes procesos de gestión de la calidad de la organización.
3. Logra una mejora de la comunicación interna, pues a través de las reuniones informativas para transmitir los hallazgos de las auditorías internas, fomenta que el personal esté informado tanto de sus actividades como de las del resto.
4. Detecta cuestiones que pueden llegar a ser graves, dando incluso lugar a sanciones en caso de incurrir en incumplimiento.
5. Descubre posibles oportunidades en lo referente a eliminación de residuos, lo cual es un aspecto que juega especial importancia en la eficiencia de la fabricación.
6. Identifica deficiencias en la forma en que los diferentes procesos de la organización han sido definidos.

Es sumamente relevante, pues para realizar cualquier actividad que se ha planificado, recurrimos a ver previamente los procedimientos e instrucciones definidas.

De forma que, si no contamos con ellas, corremos el riesgo de no lograr el objetivo perseguido con dicha actividad.

7. Plantea las acciones correctivas y preventivas a aplicar a fin de poner solución a las no conformidades detectadas.
8. Controla que la aplicación de tales acciones correctivas y preventivas se ha realizado de manera efectiva y en el tiempo adecuado.
9. Propone recomendaciones para optimizar las prácticas de gestión de la calidad, logrando reducir costes.
10. Promueve la mejora continua de los procesos de la organización, pues mediante las acciones correctivas y eliminación de problemas en conjunto con las acciones preventivas, es posible obtener importantes beneficios en el proceso en cuestión.

### **8.17. Principios de calidad**

Según Asensi et al (2017) los principios de calidad son:

- **Enfoque al cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. Es por eso que se le da prioridad a este principio, ya que el cliente representa ganancias y más trabajo para las organizaciones.

Además, la disponibilidad de recursos centrados en cumplir con la satisfacción del cliente produce un alto grado de eficiencia, lo cual representa una ventaja para la organización y una fidelización del cliente.

- **Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Es por eso que las organizaciones necesitan líderes que muevan masas, es decir, que sus ideologías deben traer beneficios para todos. Entre las ventajas para la organización podemos destacar la implicación y estimulación de la participación del personal, ofrecer a la toda la organización la máxima información y dejar clara la visión de futuro para toda la organización.

- **Compromiso de las personas**

El compromiso de las personas que están involucradas en una organización es vital, ya que éstas son la parte más importante y posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- **Enfoque a procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Por eso, la organización debe estructurarse mediante procesos y marcar objetivos para cada uno de ellos. Para llevar a cabo un buen control, las grandes empresas deberían subdividirse en varios procesos, lo cual les facilitará una mejor organización global de la misma.

- **Mejora**

La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente. Se trata de algo intangible que la organización debe comprender para poder darle valor agregado, es decir, mejorar de forma interminable, sin estancarse.

- **Toma de decisiones basadas en la evidencia**

Las decisiones deben basarse, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información. Toda decisión que impacte a la calidad del producto debe ser tomada ante un hecho previo que garantice o reduzca la posibilidad de un error.

- **Gestión de las relaciones**

La organización es interdependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de todos para crear valor. El cliente no se conforma con que una organización esté certificada, sino que requiere que los proveedores también cumplan con esta certificación, lo cual indica que la materia prima con la que se realiza el producto o servicio final es de calidad y cumple con los requisitos del cliente directo.

### **8.18. Indicadores de gestión para la calidad**

Según (Jaramillo, 2019) los indicadores de gestión de la calidad “Señala el aspecto cuantitativa del proceder y desempeño de un proceso, cuya tamaño, al ser vinculada con algún nivel de relación, puede existir una desviación sobre la cual se apropian acciones correctivas o preventivas según el caso.

### **8.19. Características y aspectos de los indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo. Estas características pueden ser:

- **Simplicidad**

Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.

- **Adecuación**

Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.

- **Validez en el tiempo**

Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.

- **Participación de los usuarios**



Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.

- **Utilidad**

Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.

- **Oportunidad**

Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar (Abolacio, 2013).

## 8.20. Servicios

Según (Stanton, Etzel, & Walker, 2004) "Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes".

## 8.21. Característica de los servicios

A continuación, se establecen aspectos fundamentales que definen la existencia del servicio, el cual es difícil de comprender cuando un cliente está expuesto a recibir un servicio de cierta organización.

- **Intangibilidad:** Por su naturaleza el servicio es de cierta manera incomprensible, ya que no se puede percibir a través del tacto, olfato, u otro sentido. Y la única dependencia que tiene es de la experiencia personal de los clientes, que es donde la compañía tiene la oportunidad de brindar valor agregado.
- **Inseparabilidad:** El servicio siempre está presente en la relación cliente organización, y a través del trato personal o factor humano como medio idóneo se logra brindar un servicio.

- **Heterogeneidad:** Ya que el factor humano es el medio idóneo, la variabilidad que hay en el trato personal que reciben los clientes, de empleado a empleado debe ser controlada y estandarizada continuamente por la organización.
- **Perecedero:** No hay producción masiva de servicio, no existe una producción en serie, el servicio depende de ese contacto personal organización-cliente, en donde el resultado es el valor agregado y nunca va a ser igual.

Estas características llegan a facilitar la identificación de elementos imprescindibles, que deben ser tomados en cuenta para lograr ofrecer servicios que cumplan de la mejor manera las expectativas del cliente en la organización. Tomando en cuenta que es de vital importancia conocer con anticipación las necesidades y expectativas que identifican el tipo de mercado de la organización, ya que esto facilitara el ofrecimiento del servicio de calidad. (Lamb, Hair, & McDaniel, 2002)

## **8.22. Tipo de los servicios**

Dependiendo de la actividad comercial de la organización, se reconocen dos tipos de servicios:

### **Servicio de Productos**

Este se caracteriza por un menor grado de preocupación por parte de la organización, ya que los bienes son tangibles y el cliente tiende a relacionar variables como precio, distribución o acceso al producto, con el valor agregado que percibe al consumirlos. Es decir, la satisfacción del cliente va de la mano de aspectos operativos relacionados con la calidad en si del producto y no del trato personal que recibe de los empleados.

### **Servicio de Servicios**

Por su naturaleza intangible, su consumo inmediato y la inseparabilidad con el factor humano, tienden a ser subjetivos y producen mayor grado de preocupación para la organización, Estos se rigen bajo dos plataformas, la primera que es lo que espera recibir el cliente con respecto al servicio y la segunda es lo que el cliente recibe al hacer uso del servicio (Association, 2006).

### **8.23. Encomienda**

Según (Correos de Ecuador, 2020) nos dice que una encomienda es un: “Encargo o petición que una persona hace a otra de que realice determinada tarea o de que se encargue de algo o alguien”.

### **8.24. Ley de cooperativa de transporte base legal**

La base legal que sustenta las operaciones de la Cooperativa es:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria de sector no financiero Popular y Solidario.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Ley Orgánica y su reglamento de Régimen Tributario.
- Resolución No SEPS-INEPS-IGPJ-2015-152 “Norma general de control para la aplicación del proceso de auditoría externa en las organizaciones no financieras de la economía popular y solidaria”.
- Resolución No SEPS-IGT-ISNF-IGJ-2017-001 “Norma general de control para la aplicación del proceso de auditoría internas en las Cooperativas y Organismos de Integración Representativa del sector no financiero de la Economía Popular y solidaria.

### **8.25. El transporte en el Ecuador**

Todo lo referente a la Gestión del Transporte en el Ecuador empieza en el año de 1983, el cual se ha ido modificando para obtener una mejor administración del transporte terrestre en el Ecuador. En el Ecuador el servicio de transporte interprovincial de pasajeros y encomiendas se ha incrementado de manera notable en las últimas décadas, motivo por el cual es indispensable el control y medir periódicamente el desempeño de cada una de las personas que se desenvuelven en este entorno (Chavez, 2019).

En el Ecuador existen 174 empresas dedicadas a brindar el servicio de transporte interprovincial de pasajeros, de acuerdo a datos de la Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público de Pasajeros del Ecuador (FENACOTIP), en el año 2020 existían un total de 5.934 unidades distribuidas dentro de 24 provincias.

## **8.26. Cooperativas de transporte**

Sociedad cooperativa que asocia a personas físicas y jurídicas, titulares de empresas de transporte o profesionales que pueden ejercer la actividad de transporte, y que tiene por objeto la prestación de servicios y suministros y la realización de operaciones encaminadas a la mejora económica y técnica de la actividad de sus socios (Ley de Cooperativa. Art. 100, 2018).

El servicio de transporte terrestre público, que es tema del presente estudio, es definido por la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, como un servicio estratégico, que podrá ser prestado por el Estado u otorgado mediante contrato de operación a operadoras legalmente constituidas, este se caracteriza por ser colectivo o prestarse de manera masiva. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación. (Asamblea Nacional (LOTTTSV), 2014).

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

### **1.- ¿Cuál es la situación actual de los factores internos y externos de la cooperativa de transporte La Maná?**

Mediante la evaluación realizada del FODA de la Cooperativa de Transporte La Maná, en relación a sus factores internos en la actualidad utilizaron todas las fortalezas para reforzarse de las debilidades mientras que se ha constatado en lo referente a los factores externos que aprovecharon las oportunidades que le brinda el medio, sin embargo, tiene que fortalecer sus planes para enfrentar de mejor manera las amenazas que tiene la institución para seguir en el ambiente competitivo.

### **2. ¿De qué manera la evaluación de los procesos ayudó a mejorar la calidad de los servicios de transporte y encomienda de la cooperativa?**

A través de la evaluación realizada mediante procesos que conlleva una auditoría se pudo identificar ciertas inconsistencias en la institución, que no son tan relevantes pero que si se deben tomar en cuenta lo estipulado como son capacitaciones, buzón de sugerencias y llevar un control de encomiendas para que mejore tanto la parte operativa como la calidad de los servicios de transporte y encomienda de la Cooperativa de Transporte.

### **3. ¿Cómo la aplicación de los indicadores de gestión mejora la eficiencia y eficacia en la calidad de los servicios de la cooperativa?**

Por medio de la aplicación de los indicadores de gestión se llegó a identificar las anomalías o adversidad que han tenido y que no se habían identificado a simple vista, por medio de estos indicadores se pudo comprobar que tan eficiente y eficaz son los servicios de brinda la Cooperativa.

### **4. ¿En qué beneficia los programas y actividades del instructivo para mejorar la calidad de los servicios de transporte y encomienda de la cooperativa?**

Benefició de cierta manera como una guía para que lo pongan en práctica y puedan seguir todas las sugerencias que se dieron en el instructivo para mejorar la calidad de los servicios de transporte y encomienda, por ende, llevando una buena atención a sus usuarios ellos estarán

satisfechos de los servicios recibidos y seguirán fortaleciendo su competitividad con las demás cooperativas.

## **10. METODOLOGÍAS**

### **10.1. Enfoque**

Hablando de enfoque nos referimos al enfoque de estudio que se utilizó en el proyecto

#### **10.1.1. Cualitativo**

En el libro denominado LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA (SÍNTESIS CONCEPTUAL) de (Martínez, 2006), dice que: “La investigación cualitativa es “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”.

Por ende, se utilizó este enfoque Cualitativo, que con ellos se recolectó la información necesaria, de todos y cada uno de las personas que están inmersas en la cooperativa, para luego proceder con su interpretación.

#### **10.1.2. Cuantitativo**

Según Sampieri R. (2003), el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas. Al usar los dos enfoques, se enriquece la investigación con una perspectiva complementaria.

Se utilizó el enfoque Cuantitativo porque se realizó encuestas estructuradas mediante el cual, se obtuvo la información necesaria para la investigación.

### **10.2. Tipo de Investigación**

En el presente proyecto investigativo se utilizó los siguientes tipos de investigación:

#### **10.2.1. Investigación Bibliográfica o Documental**

Según (Hernández, 2015), la investigación documental es detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas

moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio.

En el proyecto se utilizó la investigación bibliográfica documental, porque se recopiló información necesaria y oportuna para el desarrollo del trabajo, se utilizó fuentes documentales como: libros, documentos de archivos entre otros.

### **10.2.2. Investigación de Campo**

Según el Dr. (González, 2014) la investigación de campo consiste en: “La recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”.

Se utilizó la Investigación de Campo, utilizando información (datos) verídica de la Cooperativa de Transporte La Maná.

### **10.2.3. Investigación de Explorativa**

Según Arias, (2012), la investigación Explorativa es “aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”.

Se utilizó la investigación Explorativa en el proyecto de investigación, mediante el cual se conoció la actualidad de la cooperativa en el área a estudiar, como fueron los antecedentes globales de la Cooperativa, lo cual fue muy importante porque, se trató de información verídica para el desarrollo del proyecto.

### **10.2.4. Investigación Descriptiva**

Según. (Tamayo, 1981), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos.

Por lo consiguiente fue utilizada la Investigación descriptiva, mediante la cual se puntualizó las características de la Cooperativa que fue sujeto de investigación.

### **10.3. Métodos de Investigación**

Entre los métodos científicos que se utilizaron en el proyecto fueron los siguientes:

#### **10.3.1. Método Histórico-Lógico**

Según (Narváez, 2009), el método histórico: “estudia la trayectoria de los fenómenos y acontecimientos de su historia. Por su parte el método lógico investiga la existencia o no de las leyes generales de funcionamiento y desarrollo de los fenómenos. Ambos métodos no están disociados entre sí, se complementan y están vinculados”.

Se utilizó el método Histórico – Lógico, para conocer la trayectoria real de la Cooperativa así mismo de acontecimientos que se han surgido a lo largo de su historia.

#### **10.3.2. Método Analítico**

Según (Carlos Arturo Ramírez Gómez, 2017) El Método analítico es aquel método de investigación que radica en la separación de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para estudiar las causas, la naturaleza y los efectos. Por ende, es necesario percibir la naturaleza del fenómeno y objeto que se analiza para entender su esencia.

Consiste en la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto.

#### **10.3.3. Método Inductivo-Deductivo**

Según (Jiménez, 2017) en su artículo denominado Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento nos dice que:

El método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica. Se utilizó el método inductivo-deductivo, para el análisis del fenómeno observado en el estudio, para luego deducir las conclusiones lógicas a partir de algunas premisas o principios.



## **10.4. Técnicas de Investigación**

### **10.4.1. Observación**

Según el artículo de la revista Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Redalyc y sus autores (Rekalde, Vizcarra, & Macazaga, 2014) dice que el Instrumento de Observación: “Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis”.

Por ende, se aplicó este instrumento recolectando información mediante la observación desde la cooperativa de transporte para poder realizar el trabajo de investigación.

### **10.4.2. Encuesta**

Se puede definir la encuesta, siguiendo a (Anguita & Labrador, 2003), como” una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”

En el proyecto se utilizó la técnica de la encuesta la cual ayudó a recopilar información oportuna llevando un diagnóstico sobre la incidencia en la calidad de los servicios de transporte y encomienda de la cooperativa para ello se determinó un cuestionario.

### **10.4.3. Entrevista**

Según (Fernandez, 2001) La entrevista se pone en marcha en el proceso de investigación cualitativa, mediante el principio dialógico en el que las personas participantes son equivalentes, produciéndose así un diálogo que no es autoritario sino igualitario.

En el proyecto se aplicó la técnica de la entrevista, mediante una conversación presencial aplicando unas preguntas al personal idóneo de la Cooperativa Transporte La Maná con el fin de recopilar información general de la institución.

## **10.5. Instrumentos de Investigación**

Para la investigación se utilizó los siguientes instrumentos de investigación.

### **10.5.1. Entrevista no estructurada**

La entrevista no estructurada o en profundidad es aquella que se realiza sin un guion previo. Sigue un modelo de conversación entre iguales. En esta modalidad, el rol del entrevistador supone no sólo obtener respuestas sino también saber que preguntas hacer o no hacer. En la entrevista en profundidad no hay un guion prefijado sino una serie de temas con posibles cuestiones que pueden plantearse a la persona entrevistada. (Folgueiras, 2006)

Para la investigación se utilizó la entrevista no estructurada, las mismas que van abarcaron preguntas abiertas dirigidas al presidente de la Cooperativa. Al ejecutar la técnica anteriormente mencionada, nos brindó un aporte de mucha contribución lo cual ayudó a comprobar las hipótesis programadas en la investigación.

### **10.5.2. Cuestionario**

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que, para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica (García, 2003).

Dicho instrumento fue empleado como parte necesaria de la investigación, con el fin de percibir criterios y hechos importantes de los servicios de transporte y encomienda que brinda la cooperativa, el cuestionario se asignó al personal que elabora en la misma.

### **10.5.3. Tratamiento de los Datos**

Para el trabajo realizado en la Cooperativa de Transporte La Maná, para su registro, clasificación y análisis e interpretación de la información que hemos llegado a obtener se utilizaron las siguientes herramientas como son Microsoft Word 2010 y Microsoft Excel. Las mismas que ayudaron a ordenar los datos para la elaboración de la investigación.

#### 10.5.4. Recursos Humanos y Materiales

El siguiente examen de Auditoría de Gestión será realizado por las responsables del Proyecto de Investigación las mismas que son: Srta. María Paola Cordonez Álvarez y Gissela Fernanda Fuentes Jimenez.

Para lo cual se utilizaron los siguientes materiales y equipos de oficina en el desarrollo del siguiente trabajo de investigación.

### 10.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 10.6.1 Población

Según el autor (Arias, pág. 81) define población como “un conjunto de finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y el objetivo de estudio”.

Por lo tanto, la población se la obtuvo de la información correspondiente del censo realizado en el año 2010, considerando a usuarios con edades de 15 a 64 años.

**Tabla 6** Población según censo INEC 2010

<b>Población del Cantón La Maná por: Grandes grupos de edad</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Población del Cantón La Maná por: De 0 a 14 años</b>	7259	7254	14513
<b>Población del Cantón La Maná por: De 15 a 64 años</b>	12978	12534	25512
<b>Población del Cantón La Maná por: De 65 años y más</b>	1183	1008	2191
<b>Población del Cantón La Maná por: Total</b>	<b>21420</b>	<b>20796</b>	<b>42216</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

#### 10.6.2. Muestra

Según el autor (Ojeda, 2017) la muestra es “Parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población”.

Conociendo el tamaño de la Población se plantea la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

**Donde:**

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza; (1,96)

p es la variabilidad positiva; (5%)

q es la variabilidad negativa; (5%)

N es el tamaño de la población: (25512 habitantes)

e es el margen de error; (5%)

**Datos:**

Z=1,96

p=0,5

q=0,5

N=25512

e=0,05

**Desarrollo:**

$$n = \frac{(1,96) * (1,96) * 0,50 * 0,50 * 25512}{0,05 * 0,05(25512 - 1) + 1,96 * 1,96 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{24501,72}{63,78 + 0,9604}$$

$$n = \frac{24501,72}{64,74}$$

**n=378**

El tamaño de la muestra es de **378**.

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

**Título:**

“Auditoría de gestión y su incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná Periodo 2021”

**Datos Informativos:**

**Institución:** Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

**Ruc:** 0590048097001

**Estado de Contribuyente:** Activo

**Tipo de Contribuyente:** Sociedad

**Subtipo Contribuyente:** Sector de la Economía Popular y Solidaria

**Email:** [transplamana@hotmail.es](mailto:transplamana@hotmail.es)

**Inicio de Actividades:** 15 de agosto 1978

**Obligados a llevar contabilidad:** Sí

**Agentes de Retención:** Sí

**Beneficiarios:** Socios

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** La Maná

**Equipo técnico responsable:**

**Coordinadora:** CPA. Rosa Marjorie Torres Briones

**Autoras:** María Paola Cordonez Alvarez

Gissela Fernanda Fuentes Jiménez

## **ANTECEDENTES**

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros La Maná, es una empresa dedicada a la prestación de servicios de transporte de pasajeros y encomiendas, adquiere su personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial No 1099 de fecha 15 de agosto del 1978.

En la actualidad se rige por la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, Estatutos de la Cooperativa, Reglamento Interno y Resoluciones emitidas por los órganos de Gobierno y Administración.

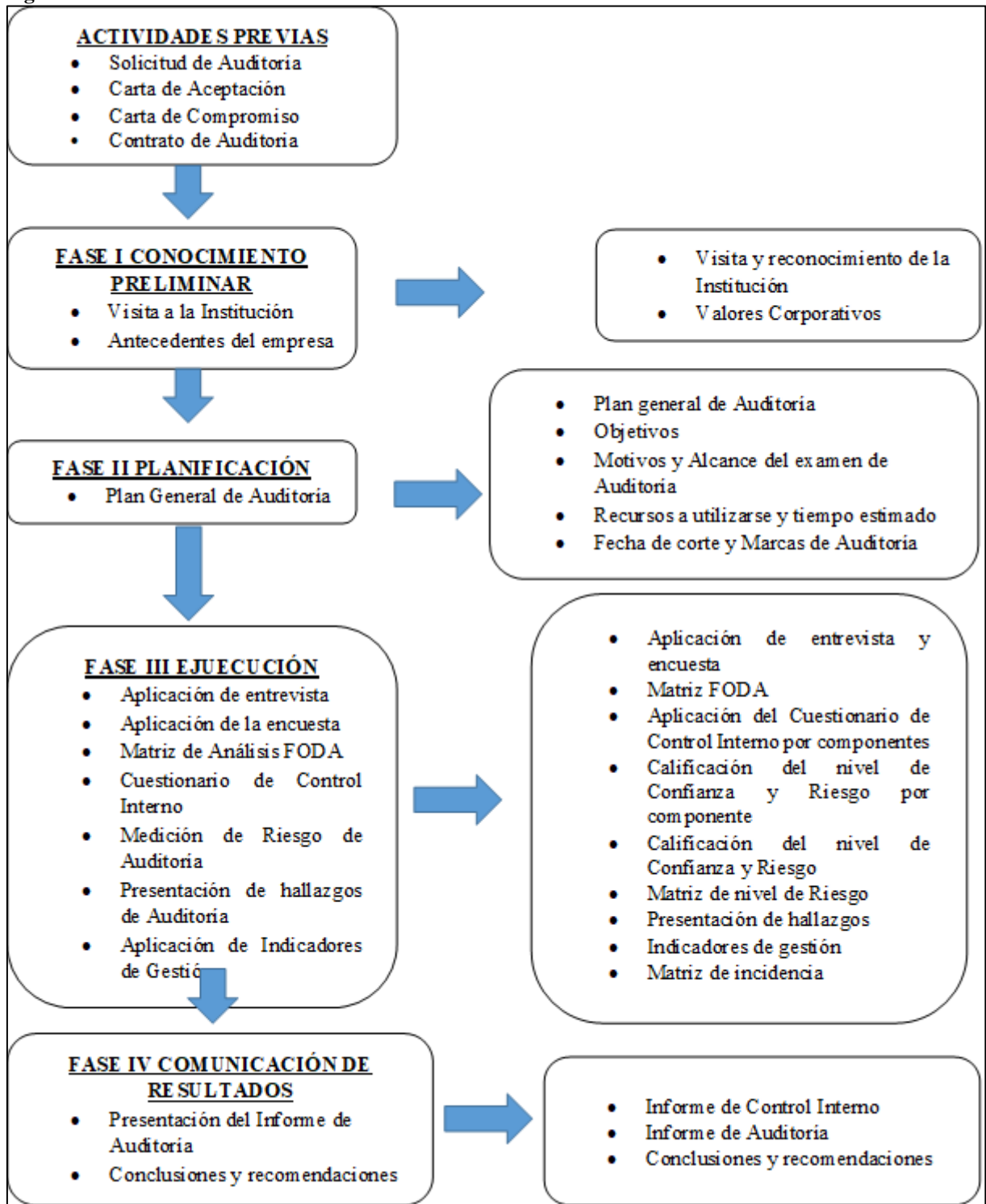
El patrimonio de la cooperativa según el Art. 48 de la LOEPS, está conformado por el capital social, fondo irrepatriable de reserva ilegal y otras reservas estatutarias y establece el medio económico y financiero a través del cual la Cooperativa puede concretar con su objetivo social.

El domicilio principal de la Cooperativa es el cantón La Maná en la Avenida principal 19 de Mayo y los Álamos, cuenta con oficinas en las terminales de la ciudad de Quevedo y Guayaquil para recorrer dentro del territorio nacional, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes.

### **Descripción de la Auditoría de Gestión**

La presente auditoría de gestión en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, se basó según la opinión académica por parte de las estudiantes investigadoras donde se establece las siguientes fases de la auditoría:

**Figura 2.** Fases de la Auditoría de Gestión



Elaborado por: Autoras

Tabla 7. Planificación preliminar

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: PP</b>                      <b>NIA 200</b></p> <p><b>Fecha: 14/04/2022</b></p> <p><b>Marca: Ⓢ</b></p> <p><b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>			
<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>					
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>					
<b>Objetivo:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar las debidas cartas de presentación, compromiso, para poder ejecutar la auditoría</li> </ul>					
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>REF. PT</b>	<b>RESPONS.</b>	<b>N° HORAS</b>
<b>1</b>	Solicitud de Auditoría	14/04/2022	<b>SA</b>	<b>M.P.C.A.</b> <b>G.F.F.J.</b>	2 horas
<b>2</b>	Carta de Aceptación	15/04/2022	<b>CA</b>	<b>M.P.C.A.</b> <b>G.F.F.J.</b>	2 horas
<b>3</b>	Carta de Compromiso	20/04/2022	<b>CC</b>	<b>M.P.C.A.</b> <b>G.F.F.J.</b>	3 horas
<b>4</b>	Contrato de Auditoría	25/04/2022	<b>CA</b>	<b>M.P.C.A.</b> <b>G.F.F.J.</b>	5 horas
<b>TOTAL DE HORAS</b>					<b>12 horas</b>
<b>REVISADO:</b> <b>Ⓢ</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b> <b>CPA: Rosa Torres</b>		<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b> 14/04/2022		

Elaborado por: Autoras



	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: SA</b> <span style="float: right;"><b>NIA 200</b></span></p> <p><b>Fecha: 14/04/2022</b></p> <p><b>Marca: Ⓞ</b></p> <p><b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
---	--	---

### SOLICITUD DE AUDITORÍA

La Maná, 14 de abril del 2022

Ab. Geovanny Jiménez

**PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”**

Presente. -

Nosotras, María Paola Cordonez Alvarez con cédula de identidad No 1205972332 y Gissela Fernanda Fuentes Jiménez con cédula de identidad No 0503364143 en calidad de estudiantes del Noveno ciclo de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná, solicitamos de la manera más comedida nos permitan realizar nuestro proyecto de investigación, con el tema **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ, PERIODO 2021.**

Por la favorable atención que se digne dar a la presente desde ya anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente




María Paola Cordonez Alvarez  
1205972332



Gissela Fernanda Fuentes Jiménez  
0503364143

ELABORADO POR :	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	14/04/2022

*NIA 200 Objetivos globales del auditor independiente*

	<p align="center"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p align="center"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p align="center"><b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: CAA</b> <b>NIA 210</b></p> <p><b>Fecha: 15/04/2022</b></p> <p><b>Marca: Ⓢ</b></p> <p><b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
---	---	---

### CARTA DE ACEPTACIÓN

La Maná, 15 de abril del 2022

**Srta. María Cordonez Alvarez**

**Srta. Gissela Fuentes Jiménez**

**ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente.-

**Asunto:** Aceptación de realización de una auditoria de gestión en nuestra Cooperativa de servicios de transporte y encomiendas.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, manifiesto lo siguiente:

En respuesta a la petición solicitada por parte de las personas antes mencionadas, nos permitimos manifestarles que nuestra empresa acepta la realización de la “Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Calidad de los Servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, Periodo 2021”.

Adicional, agradecemos el interés en nuestra Cooperativa, sin más pongo a su conocimiento el particular para los fines pertinentes.

Atentamente:





Ab. Geovanny Milton Jiménez Román

**PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE  
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”**

C.C: 0502168099



*NIA 210 Acuerdo de los términos del encargo de auditoría*

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: CC Pág. 1/2 NIA 210</b></p> <p><b>Fecha: 20/04/2022</b></p> <p><b>Marca: </b></p> <p><b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
---	--	--

### **CARTA DE COMPROMISO**

La Maná, 20 de Mayo del 2022

Ab. Geovanny Jiménez

**PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”**


De nuestras consideraciones:

Mediante la presente agradecemos la confirmación y aceptación de este acuerdo para la realización de nuestro proyecto de investigación.

La concurrente documentación afirma nuestro compromiso en relación a la realización de una auditoría de gestión, destacando que; la auditoría estará ejecutada con el objetivo de medir la calidad de los servicios de transporte y encomiendas que brinda la cooperativa, y a su vez expresar una opinión sobre los resultados obtenidos.

Realizaremos la auditoría de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas vigente en el Ecuador para cualquier respaldo de la evaluación. Las mencionadas normas requieren que una auditoría de gestión sea realizada con el objetivo de conseguir evidencia razonable a través de la observación, evaluación, medición de riesgos a cerca del cumplimiento de ciertas áreas evaluadas. Sin embargo, algún argumento significativo vinculado con el proceso evaluativo que surge durante la auditoría será comunicado en las conclusiones del informe final revelado en la culminación del proceso.

*NIA 210 Acuerdo de los términos del encargo de auditoría*

	<p align="center"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p align="center"><b>La Maná - Telf. 0967682842 OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: CC Pág. 2/2 NIA 210</b>  <b>Fecha: 20/04/2022</b>  <b>Marca: ①</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
---	--	--

Añadiendo a lo ya referido nos responsabilizamos a ser discretas, minuciosas y precavidas con la información recibida por parte de la institución.

Esperando una ayuda total por parte de su personal y creemos que ellos facilitarán a disposición la documentación oportuna para ejecutar la auditoría de gestión.

Con anticipación agradecemos la aceptación para la realización del proyecto de investigación a cerca de una auditoría e gestión.



Ab. Geovanny Jiménez  
**PRESIDENTE**  
**Cooperativa de Transporte La Maná**





María Paola Cordonez Alvarez  
**ESTUDIANTE UTC**



Gissela Fernanda Fuentes Jiménez  
**ESTUDIANTE UTC**

ELABORADO POR:	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:
M.P.C.A G.F.F.J.	CPA. Rosa Torres	20/04/2022

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: CA Pág. 1/4 NIA 250</b></p> <p><b>Fecha: 25/04/2022</b></p> <p><b>Marca: </b></p> <p><b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
---	--	--

### **CONTRATO DE AUDITORÍA**

A los 15 días del mes de Abril del 2022 en el cantón La Maná, provincia de COTOPAXI, se celebra el presente Contrato de Auditoria entre la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajero La Maná, en adelante EL CLIENTE, representado en este acto por el Ab. Geovanny Jiménez C.I. 0502168099, por otra parte las estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi se representará por la Srta. María Paola Cordonez Alvarez, con C.I. 1205972332 y la Srta. Gissela Fernanda Fuentes Jiménez, con C.I. 0503364143, debidamente autorizados denominados como FIRMA AUDITORA, libres y voluntariamente convienen suscribir el presente contrato.

### **CLAÚSULAS**

#### **PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO**



El presente contrato tiene como objeto contratar los servicios profesionales de la FIRMA AUDITORA GISSPAOL, para realizar el examen evaluativo al área operativa para medir la calidad de los servicios que brinda la Cooperativa de Transporte La Maná., con el propósito de expresar una opinión basada en Normas Internacionales de Auditoría.

#### **SEGUNDA. - NATURALEZA DEL TRABAJO**

El actual contrato es eminente civil, de este modo no tiene incidencia o vínculo laboral de ninguna naturaleza, de modo que, el personal profesional de LA FIRMA AUDITORA, que labora en las instalaciones de EL CLIENTE, no mantiene relación laboral.

#### **TERCERA. - ALCANCE DEL CONTRATO**

Por el presente LA FIRMA AUDITORA se compromete a realizar el examen de la información correspondiente al área operativa

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: CA    Pág. 2/4    NIA 250</b></p> <p><b>Fecha: 25/04/2022</b></p> <p><b>Marca: </b></p> <p><b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
---	--	--

- 1) Medir la calidad de los servicios de la Cooperativa
- 2) Informe de Control interno.
- 3) Informe de Auditoría

#### **CUARTA. - RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES DE LA AUDITORA**


Realizaré mi trabajo de acuerdo con las disposiciones vigentes, así como con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas publicadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría.

En consecuencia, en bases selectivas, obtendré la evidencia justificativa de la información incluida en la gestión, verificaré el cumplimiento de la base legal, evaluaré los procesos del control interno y determinare el grado de eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la cooperativa.

#### **QUINTA - CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

LA FIRMA AUDITORA, se compromete con EL CLIENTE a guardar absoluta reserva de la información institucional, que conozca con ocasión del presente contrato. Para este efecto LA FIRMA AUDITORA, se obligan a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por EL CLIENTE. En caso de incumplimiento de esta obligación, LA FIRMA AUDITORA responderá por los eventuales perjuicios que se causen a EL CLIENTE. En todo caso, la información solo podrá ser utilizada para la correcta ejecución del objeto contratado.

*NIA 250 Considerando las disposiciones legales y reglamentarias en la auditoría*

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: CA      Pág. 3/4      NIA 250</b></p> <p><b>Fecha: 25/04/2022</b></p> <p><b>Marca: <math>\Phi</math></b></p> <p><b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
---	--	--

#### **SEXTA. – HONORARIO DE TRABAJO**

LA FIRMA AUDITORA declara el tiempo oportuno para cumplir con los trabajos de acuerdo al programa de auditoría convenido por ambas partes, cabe recalcar que no estará sujeto a honorarios profesionales debido que las auditoras están previas a recibir su título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría para lo cual tienen que cumplir con este requisito de acuerdo a la ley para poder graduarse.

#### **SÉPTIMA. - DURACIÓN Y VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO**



El presente CONTRATO entrará en vigencia a partir de la firma del presente; el presente contrato finalizará el día 27 de Julio del 2022

#### **OCTAVA. - DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA**

Las partes limitan su residencia en este cantón La Maná y se sujetan a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Civiles, en caso de conformidad con los términos expuestos, les agradezco que me devuelvan firmada la copia que le adjunto.

#### **NOVENA. - ACEPTACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO**

Ambas partes declaran y manifiestan estar de acuerdo en cada una de las cláusulas del presente CONTRATO, y en fe de lo cual firman por duplicado.

	<p align="center"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p align="center"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p align="center"><b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: CA      Pág. 4/4      NIA 250</b></p> <p><b>Fecha: 25/04/2022</b></p> <p><b>Marca: </b></p> <p><b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
---	---	--



María Paola Cordonez Alvarez  
**GISSPAOL**  
Asesoría Contable



Gissela Fernanda Fuentes Jiménez  
**GISSPAOL**  
Asesoría Contable



Ab. Geovanny Jiménez  
**PRESIDENTE**


**Cooperativa de Transporte La Maná**


ELABORADO POR :	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	25/04/2022

*NIA 250 Considerando las disposiciones legales y reglamentarias en la auditoría*



	<p align="center"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: PP</b>  <b>Fecha: 03/05/2022</b>  <b>Marca: <math>\Phi</math></b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>																																							
<b>FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>																																									
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>																																									
<p><b>Objetivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la visita a la Cooperativa para conocer y adquirir información necesaria para el desarrollo de la investigación.</li> </ul>																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>FECHA</th> <th>REF. PT</th> <th>RESPONS.</th> <th>Nº HORAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">1</td> <td>Visita y reconocimiento de la Institución</td> <td align="center">03/05/2022</td> <td align="center">AB-1</td> <td align="center">M.P.C.A G.F.F.J.</td> <td align="center">4 horas</td> </tr> <tr> <td align="center">2</td> <td>Valores corporativos</td> <td align="center">05/05/2022</td> <td align="center">AB-2</td> <td align="center">M.P.C.A G.F.F.J.</td> <td align="center">4 horas</td> </tr> <tr> <td align="center">3</td> <td>Base legal y estructura orgánica</td> <td align="center">09/05/2022</td> <td align="center">AB-3</td> <td align="center">M.P.C.A G.F.F.J.</td> <td align="center">8 horas</td> </tr> <tr> <td align="center" colspan="5"><b>TOTAL DE HORAS</b></td> <td align="center"><b>16 horas</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>REVISADO:</b> <math>\Phi</math></td> <td colspan="2"><b>SUPERVISADO POR:</b> CPA: Rosa Torres</td> <td colspan="2"><b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b> 03/05/2022</td> </tr> </tbody> </table>	Nº	ACTIVIDAD	FECHA	REF. PT	RESPONS.	Nº HORAS	1	Visita y reconocimiento de la Institución	03/05/2022	AB-1	M.P.C.A G.F.F.J.	4 horas	2	Valores corporativos	05/05/2022	AB-2	M.P.C.A G.F.F.J.	4 horas	3	Base legal y estructura orgánica	09/05/2022	AB-3	M.P.C.A G.F.F.J.	8 horas	<b>TOTAL DE HORAS</b>					<b>16 horas</b>	<b>REVISADO:</b> $\Phi$		<b>SUPERVISADO POR:</b> CPA: Rosa Torres		<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b> 03/05/2022						
Nº	ACTIVIDAD	FECHA	REF. PT	RESPONS.	Nº HORAS																																				
1	Visita y reconocimiento de la Institución	03/05/2022	AB-1	M.P.C.A G.F.F.J.	4 horas																																				
2	Valores corporativos	05/05/2022	AB-2	M.P.C.A G.F.F.J.	4 horas																																				
3	Base legal y estructura orgánica	09/05/2022	AB-3	M.P.C.A G.F.F.J.	8 horas																																				
<b>TOTAL DE HORAS</b>					<b>16 horas</b>																																				
<b>REVISADO:</b> $\Phi$		<b>SUPERVISADO POR:</b> CPA: Rosa Torres		<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b> 03/05/2022																																					

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AB -1</b>  <b>Fecha: 03/05/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Conocimiento Preliminar</b></p>
<b>VISITA Y RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPORVINCIAL DE PASAJERO LA MANÁ</b>		
<b>ANTECEDENTES</b>		
<p>La Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros La Maná, es una empresa dedicada a la prestación de servicios de transporte de pasajeros y encomiendas, adquiere su personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial No 1099 de fecha 15 de agosto del 1978. En la actualidad se rige por la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, Estatutos de la Cooperativa, Reglamento Interno y Resoluciones emitidas por los órganos de Gobierno y Administración.</p> <p>El patrimonio de la cooperativa según el Art. 48 de la LOEPS, está conformado por el capital social, fondo irrepartible de reserva ilegal y otras reservas estatutarias y establece el medio económico y financiero a través del cual la Cooperativa puede concretar con su objetivo social.</p>		
<b>DOMICILIO DE LA COOPERATIVA</b>		
<p>El domicilio principal de la Cooperativa es el cantón La Maná en la Avenida principal 19 de mayo y los Álamos, cuenta con oficinas en las terminales de la ciudad de Quevedo y Guayaquil para recorrer dentro del territorio nacional, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes.</p>		
<b>MISIÓN</b>		
<p>Ofrecer un servicio de transporte seguro, cómodo y eficiente a todos nuestros clientes, en las rutas interprovinciales que recorren nuestra Cooperativa.</p>		
<b>VISIÓN</b>		
<p>En el año 2024 ser líder en el transporte de pasajeros y encomiendas a nivel provincial ofertando las mejores comodidades y servicios a través de una constante modernización del parque automotor y mejoramiento de las instalaciones.</p>		

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b> <b>ASESORÍA CONTABLE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf.</b> <b>0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AB -2</b> <b>Fecha: 05/05/2022</b> <b>Marca: Ω</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
---	---	--

### VALORES CORPORATIVOS

#### VALORES CORPORATIVOS

**Puntualidad:** Cumplir con los compromisos y obligaciones en el tiempo establecido.

**Seguridad:** Consiste en brindar confianza para que los usuarios que están en contacto con la organización se sientan protegidos ante cualquier peligro.

**Responsabilidad:** Es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones para beneficio de los usuarios cumpliendo así en brindar un buen servicio de calidad y una excelente imagen de la Cooperativa.

**Respeto:** Es saber valorar las necesidades de cada usuario buscando un buen común sin ofender a nadie ni que se sienten afectados en su persona.

**Honestidad:** Es ser socialmente responsable, mostrando respeto, imparcialidad y sinceridad, hablando siempre con la verdad y apegado a las reglas de la Cooperativa.

**Innovación.** - Es un proceso que realiza la Cooperativa en modificar ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos que impacten de manera favorable para los usuarios.

#### PRINCIPIOS


**Excelencia de servicio:** satisfacción continuamente satisfaciendo continuamente las expectativas de nuestros usuarios con calidad y agilidad a sus necesidades.


**Equidad:** Se basa en el trato equitativo hacia todas las personas respetando sus derechos y satisfaciendo sus necesidades en la prestación de los servicios de la cooperativa.

**Eficiencia:** Capacidad de disponer del servicio de transportación a la colectividad en general para satisfacer las necesidades de los mismos.

**Eficacia:** Es brindar un servicio de calidad, es el resultado de lo que hacemos con lo que prestamos.

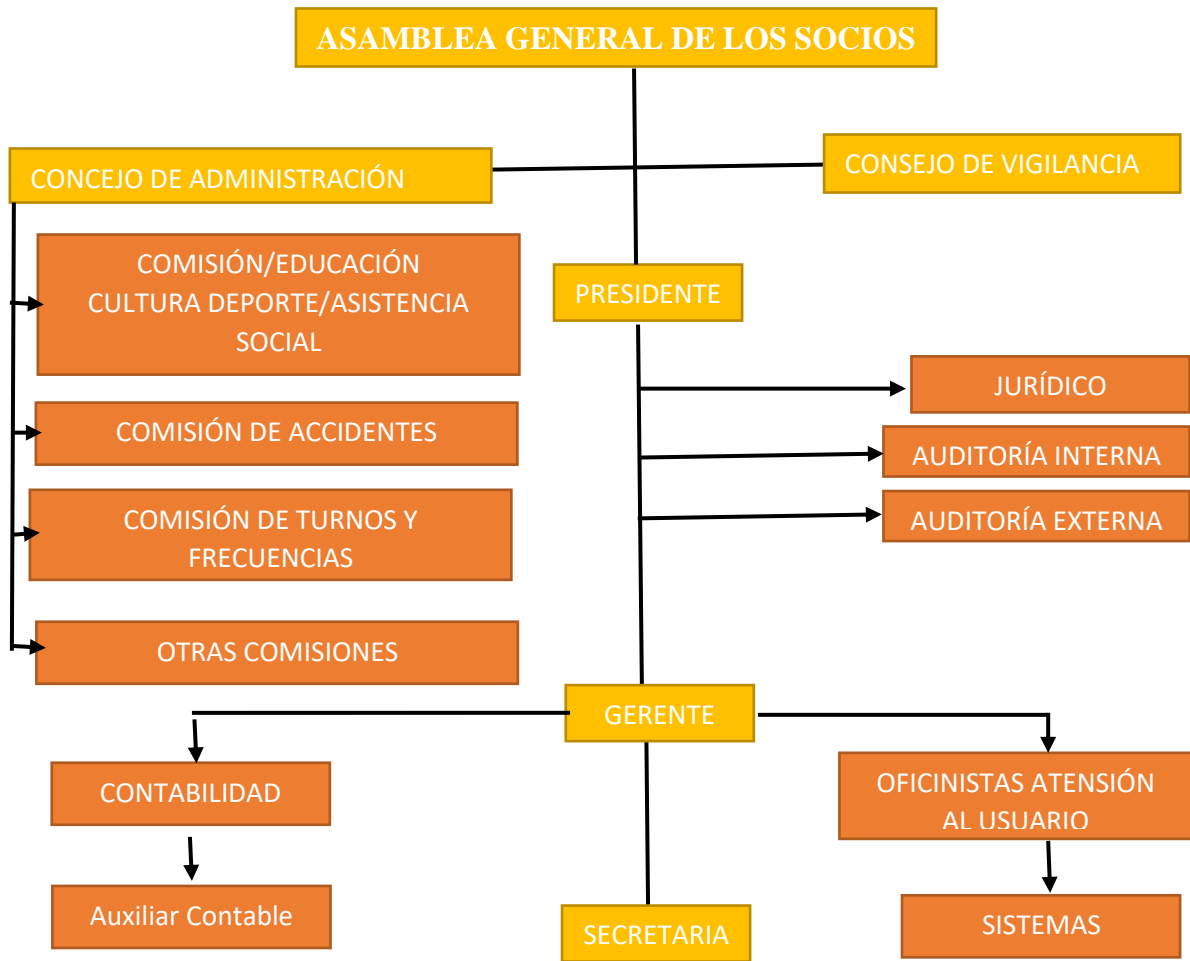
**Efectividad:** Es tener la cogida del servicio por parte de los usuarios Y ser reconocidos como una cooperativa confiable.

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AB -3</b>      <b>Pág. 1/4</b></p> <p><b>Fecha: 09/05/2022</b></p> <p><b>Marca: Ω</b></p> <p><b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
<b>BASE LEGAL Y ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>		
<b>BASE LEGAL</b>		
<p>La base legal que sustenta las operaciones de la Cooperativa es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de la República del Ecuador.</li> <li>• Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria de sector no financiero Popular y Solidario.</li> <li>• Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.</li> <li>• Ley Orgánica y su reglamento de Régimen Tributario.</li> <li>• Resolución No SEPS-INEPS-IGPJ-2015-152 “Norma general de control para la aplicación del proceso de auditoría externa en las organizaciones no financieras de la economía popular y solidaria”.</li> <li>• Resolución No SEPS-IGT-ISNF-IGJ-2017-001 “Norma general de control para la aplicación del proceso de auditoría internas en las Cooperativas y Organismos de Integración Representativa del sector no financiero de la Economía Popular y solidaria.</li> </ul>		
<b>ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>		
<p>Según la LOEPS en su Art. 32.-Estructura Interna, indica que: “Las Cooperativas poseerán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en este Ley. Tendrán en su Reglamento y en el estatuto social de la Cooperativa. En la destinación de los miembros de estas instancias se cautelará de incurrir en problemas de interés”.</p> <p>Y en concordancia con el Estatuto de la Cooperativa en su Art. 13 Estructura Interna menciona; “El gobierno, dirección, administración y control interno de la Cooperativas se ejercerá por medio de los siguientes organismos”:</p>		

	<p align="center"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>                  La Maná - Telf.  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AB -3 Pág. 2/4</b>  <b>Fecha: 09/05/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>                  Paola Cordonez                  Gissela Fuentes  <b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>
---	---	---


**BASE LEGAL Y ESTRUCTURA ORGÁNICA**


**Figura 3.** Estructura organizacional de la Cooperativa



**Fuente:** Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná  
**Elaborado por:** Las autoras


<b>ELABORADO POR :</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	09/05/2022


	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AB -3</b>      <b>Pág. 3/4</b></p> <p><b>Fecha: 09/05/2022</b></p> <p><b>Marca: Ω</b></p> <p><b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>						
<b>ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>								
<p><b>Presidente.</b> - Persona encargada de realizar y ejecutar estrategias y es encargada de proporcionar los medios necesarios para llevarlos a cabo.</p> <p><b>Jurídico.</b> - Es la persona encargada de llevar legalmente todas las responsabilidades que tiene a nivel tributario la Cooperativa.</p> <p><b>Auditoría Interna.</b> - Evalúan los controles internos de la Cooperativa procesos asegurando el cumplimiento de leyes, reglamentos, estatutos, ayudan a mantener los estados financieros precisos y oportunos.</p> <p><b>Auditoría externa.</b> - Lo efectúa una persona independiente ajena a la Cooperativa, es necesario para satisfacer a los socios para que tengan conocimiento de cómo está en la actualidad la institución.</p> <p><b>Gerente.</b> - Es la persona responsable de planear y dirigir el trabajo que lleva a cabo la cooperativa.</p> <p><b>Secretaria.</b> - Es la encargada de manejar la información confidencial de la cooperativa y atender a los socios que llegan por cualquier motivo a la institución.</p> <p><b>Contabilidad.</b> - Se encarga de registrar los hechos económicos de la cooperativa del día a día también ayuda a planear estrategias y tomar decisiones.</p>								
<table border="1"> <tr> <td><b>ELABORADO POR :</b></td> <td><b>SUPERVISADO POR:</b></td> <td><b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b></td> </tr> <tr> <td>M.P.C.A G.F.F.J</td> <td>CPA. Rosa Torres</td> <td>09/05/2022</td> </tr> </table>	<b>ELABORADO POR :</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>	M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	09/05/2022		
<b>ELABORADO POR :</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>						
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	09/05/2022						


	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AB -3</b>      <b>Pág. 4/4</b></p> <p><b>Fecha: 09/05/2022</b></p> <p><b>Marca: Ω</b></p> <p><b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Conocimiento</b></p>						
<b>ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>								
<p><b>Auxiliar Contable.</b> - la persona en esta área se encarga de apoyar en las actividades de contabilidad ayudando a recaudar, facturar y conciliar cuentas de la cooperativa.</p> <p><b>Consejo Administrativo.</b> - Se encarga de velar y salvaguardar los intereses de los socios de la Cooperativa ayuda a definir y aprobar estrategias para mejoras de la institución.</p> <p><b>Comisión de Accidentes.</b> - Ayuda a proponer medidas de prevención de accidentes laborales y vigilar el cumplimiento.</p> <p><b>Comisión de turnos y frecuencias.</b> - Persona encargada de controlar los turnos y frecuencias que tienen a diarios las unidades de la Cooperativa.</p> <p><b>Consejo de Vigilancia.</b> - Es encargado de vigilar, evaluar y dictaminar el desempeño de las tareas del administrador, como ejecución de los acuerdos y decisiones tomadas en las reuniones por la Asamblea general.</p> <p><b>Oficinas de atención al usuario.</b> - Persona encargada de proporcionar información con relación a los servicios que presta la cooperativa y demás actividades que le encomienden.</p> <p><b>Sistemas.</b> - Es la persona encargada del departamento de sistemas y ayuda a mantener un acceso rápido, veras y oportuno de todos los departamentos que conforma la cooperativa.</p>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">ELABORADO POR :</th> <th style="text-align: center;">SUPERVISADO POR:</th> <th style="text-align: center;">FECHA DE SUPERVISIÓN:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">M.P.C.A G.F.FJ</td> <td style="text-align: center;">CPA. Rosa Torres</td> <td style="text-align: center;">09/05/2022</td> </tr> </tbody> </table>			ELABORADO POR :	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:	M.P.C.A G.F.FJ	CPA. Rosa Torres	09/05/2022
ELABORADO POR :	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:						
M.P.C.A G.F.FJ	CPA. Rosa Torres	09/05/2022						


	<b><u>GISSPAOL</u></b> <b>ASESORÍA CONTABLE</b> <b>La Maná - Telf.</b> <b>0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b>		<b>Pt: AC</b> <span style="float: right;"><b>NIA 300</b></span> <b>Fecha: 13/05/2022</b> <b>Marca: √√</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Planificación</b>		
	<b>FASE II PLANIFICACIÓN</b>				
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>					
<b>Objetivo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar el plan de auditoría a realizarse en la Cooperativa de Transporte Interprovincial “La Maná”</li> </ul>					
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>REF. PT</b>	<b>RESPONS</b>	<b>N° HORAS</b>
1	Plan general de la Auditoría	13/05/2022	AC-1	M.P.C.A. G.F.F.J.	8 horas
2	Objetivos <ul style="list-style-type: none"> <li>General</li> <li>Especificos</li> </ul>	17/05/2022	AC-2	M.P.C.A. G.F.F.J.	2 horas
3	Motivo y Alcance del examen de auditoría	20/05/2022	AC-3	M.P.C.A. G.F.F.J.	5 horas
4	Recursos a utilizarse y tiempo estimado	23/05/2022	AC-4	M.P.C.A. G.F.F.J.	5 horas
5	Fecha de corte y Marca de Auditoría	25/05/2022	AC-5	M.P.C.A. G.F.F.J.	2 horas
<b>TOTAL DE HORAS</b>					<b>22 horas</b>
<b>VERIFICADO:</b> √√		<b>SUPERVISADO POR:</b> CPA: Rosa Torres		<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b> 13/05/2022	
<i>NIA 300 Trata sobre la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría</i>					



	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AC – 1</b>      <b>NIA 300</b>  <b>Fecha: 13/05/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Planificación</b></p>						
<b>PLAN GENERAL</b>								
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>								
<p><b>1. Antecedentes-</b></p> <p>La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, es una empresa dedicada a la prestación de servicios de transporte de pasajeros y encomiendas, adquiere su personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial No 10-99, fundada el 15 de agosto del 1978.</p> <p>En la actualidad se rige por la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, Estatutos de la Cooperativa, Reglamento Interno y Resoluciones emitidas por los órganos de Gobierno y Administración.</p> <p>El patrimonio de la cooperativa según el Art. 48 de la LOEPS, está conformado por el capital social, fondo irrepartible de reserva ilegal y otras reservas estatutarias y establece el medio económico y financiero a través del cual la Cooperativa puede concretar con su objetivo social.</p> <p>El domicilio principal de la Cooperativa es el cantón La Maná en la Avenida principal 19 de Mayo y los Álamos, cuenta con oficinas en las terminales de la ciudad de Quevedo y Guayaquil para recorrer dentro del territorio nacional, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes.</p> <table border="1" data-bbox="448 1789 1418 1883" style="width: 100%; margin-top: 20px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">ELABORADO POR :</th> <th style="text-align: center;">SUPERVISADO POR:</th> <th style="text-align: center;">FECHA DE SUPERVISIÓN:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">M.P.C.A G.F.F.J</td> <td style="text-align: center;">CPA. Rosa Torres</td> <td style="text-align: center;">13/05/2022</td> </tr> </tbody> </table>			ELABORADO POR :	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:	M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	13/05/2022
ELABORADO POR :	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:						
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	13/05/2022						
<p><i>NIA 300 Trata sobre la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría</i></p>								

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AC – 2    NIA 300</b>  <b>Fecha: 17/05/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Planificación</b></p>						
<b>OBJETIVOS</b>								
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>								
<p><b>2. Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una Auditoría de gestión y su incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná Periodo 2021.</li> </ul> <p><b>2.1. Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Transporte La Maná, para, la identificación de los factores internos y externos.</li> <li>• Evaluar los procesos de la calidad de servicios de transporte y encomienda que ofrece la Cooperativa de Transporte La Maná mediante un informe de resultado.</li> <li>• Medir la eficiencia y eficacia mediante los indicadores de gestión en la calidad de los servicios.</li> </ul> <p><i>NIA 300 Trata sobre la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría</i></p>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">ELABORADO POR :</th> <th style="text-align: left;">SUPERVISADO POR:</th> <th style="text-align: left;">FECHA DE SUPERVISIÓN:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>M.P.C.A G.F.F.J</td> <td>CPA. Rosa Torres</td> <td>17/05/2022</td> </tr> </tbody> </table>			ELABORADO POR :	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:	M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	17/05/2022
ELABORADO POR :	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:						
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	17/05/2022						

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AC – 3      NIA 300</b>  <b>Fecha: 20/05/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Planificación</b></p>						
<b>MOTIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>								
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>								
<p><b>3. Objetivo del examen</b></p> <p>Llevar a cabo el proceso de auditoría de gestión en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná</p> <p><b>4. Resumen del motivo del examen o auditoría</b></p> <p>La firma de auditoría GISSPAOL Asesoría Contable, realizará la Auditoría correspondiente a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, para medir la calidad de los servicios de la institución. El equipo de trabajo asignado es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• María Paola Cordonez Alvarez</li> <li>• Gissela Fernanda Fuentes Jiménez</li> </ul> <p><b>5. Alcance del Examen</b></p> <p>El periodo comprendido de la documentación a analizar corresponde al año 2021 y fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis sobre la administración de la cooperativa, para ver si se promueve la calidad de los servicios.</li> <li>• Analizar si se tiene un determinado grado de cumplimiento de objetivos y metas.</li> </ul> <p>Evaluación de Control Interno, para verificar los procedimientos y procesos implementados por la administración con lo cual se podría asegurar una gestión eficiente y eficaz.</p> <table border="1" data-bbox="448 1868 1401 1966" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><b>ELABORADO POR :</b></td> <td><b>SUPERVISADO POR:</b></td> <td><b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b></td> </tr> <tr> <td>M.P.C.A G.F.F.J</td> <td>CPA. Rosa Torres</td> <td>20/05/2022</td> </tr> </table>			<b>ELABORADO POR :</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>	M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	20/05/2022
<b>ELABORADO POR :</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>						
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	20/05/2022						
<p><i>NIA 300 Trata sobre la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría</i></p>								

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AC – 4      NIA 300</b>  <b>Fecha: 23/05/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Planificación</b></p>
---	--	---

### RECURSOS Y TIEMPO

#### COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ

#### Recursos a utilizarse

Recursos Humanos	Recursos Materiales	Recursos Financieros
Cordonez Alvarez María Paola	2 ordenadores portátiles	Documentación de
Fuentes Jiménez Gissela	2 escáner	Administración
Fernanda	2 dispositivos de conexión	
	2 archivadores	

#### TIEMPO ESTIMADO:


El tiempo laborable estimado para la ejecución de la auditoría es de 136 horas, las cuales se detallan como se ha estipulado a continuación:


#### Horas elaboradas por fases


FASES	HORAS	RESPONSABLES
<b>Planificación Preliminar</b>	<b>12</b>	María Paola Cordonez Alvarez Gissela Fernanda Fuentes Jiménez
<b>Fase I</b> Conocimiento previo	<b>16</b>	
<b>Fase II</b> Planificación	<b>22</b>	
<b>Fase III</b> Ejecución	<b>70</b>	
<b>Fase IV</b> Comunicación de Resultados	<b>24</b>	
<b>Total de horas</b>	<b>144</b>	


*NIA 300 Trata sobre la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría*

ELABORADO POR :	SUPERVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:
M.P.C.A G.F.FJ	CPA. Rosa Torres	23/05/2022


	<b>GISSPAOL</b> <b>ASESORÍA CONTABLE</b> La Maná - Telf. 0967682842 <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b>		<b>Pt: AC</b> <b>NIA 300</b> <b>Fecha: 25/05/2022</b> <b>Marca: Ω</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Planificación</b>
	<b>FECHA DE CORTE Y MARCAS DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>			
<b>Fecha inicio y finalización</b>			
<b>FECHA DE CORTE</b>			
<b>Auditoría</b>	<b>Fecha de Inicio</b>	15 de Abril del 2022	
	<b>Fecha de Finalización</b>	27 de Julio del 2022	
<b>Marcas de auditoría a utilizar</b>			
<b>MARCA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>		
√	Cotejado- Comprobado		
S	Documentación Sustentatoria		
√√	Verificado, Revisado		
Ω	Socializado		
Φ	Revisado		
⊙	Observación		
§	Resultados		
T	Totalizado		
C	Confirmado		
Y	Inspeccionado		
Σ	Sumatoria		
HLA	Hallazgo de Auditoría		
<i>NIA 300 Trata de la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría</i>			
<b>ELABORADO POR :</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>	
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	25/05/2022	


	<p><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD</b>  <b>Fecha: 26/05/2022</b>  <b>Marca: Ⓟ</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>			
<b>FASE III EJECUCIÓN</b>					
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>					
<b>Objetivo:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el sistema de Control Interno aplicando cuestionarios para poder detectar los hallazgos.</li> </ul>					
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>REF. PT</b>	<b>RESPONS.</b>	<b>N° HORAS</b>
<b>1</b>	Aplicación de la entrevista <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedula Narrativa</li> <li>• Cedula Analítica</li> </ul>	26/05/2022	<b>AD-1</b>	M.P.C.A. G.F.F.J.	8 horas
<b>2</b>	Aplicación de encuesta	30/05/2022	<b>AD-2</b>	M.P.C.A. G.F.F.J.	8 horas
<b>3</b>	Matriz de Análisis FODA	02/06/2022	<b>AD-3</b>	M.P.C.A. G.F.F.J.	6 horas
<b>4</b>	Aplicación de Cuestionario de Control Interno por Componentes	08/06/2022	<b>AD-4</b>	M.P.C.A. G.F.F.J.	12 horas
<b>5</b>	Calificación del nivel de Confianza y Riesgo por componentes	14/06/2022	<b>AD-5</b>	M.P.C.A. G.F.F.J.	10 horas
<b>6</b>	Calificación del nivel de Confianza y Riesgo	22/06/2022	<b>AD-6</b>	M.P.C.A. G.F.F.J.	6 horas
<b>7</b>	Matríz de nivel de Riesgo	27/06/2022	<b>AD-7</b>	M.P.C.A. G.F.F.J.	6 horas
<b>8</b>	Presentación de los hallazgos de auditoría	30/06/2022	<b>AD-8</b>	M.P.C.A. G.F.F.J.	8 horas
<b>9</b>	Indicadores de gestión	11/07/2022	<b>AD-9</b>	M.P.C.A. G.F.F.J.	4 horas
<b>10</b>	Matriz de incidencia	12/07/2022	<b>AD-10</b>	M.P.C.A. G.F.F.J.	2 horas
<b>TOTAL DE HORAS</b>					<b>70 horas</b>
<b>REVISADO:</b> Ⓟ		<b>SUPERVISADO POR:</b> CPA: Rosa Torres		<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b> 26/05/2022	

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 1      Pág. 1/5      NIA    315</b>  <b>Fecha: 26/05/2022</b>  <b>Marca: CDN</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>  <b>Entrevistado: Ab. Geovanny Jiménez</b></p>
<b>CÉDULA NARRATIVA ENTREVISTA AL PRESIDENTE</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
<p><b>1.-</b> ¿Tiene usted conocimiento si se ha realizado alguna Auditoria de Gestión para medir la calidad de los servicios que brinda la Cooperativa?</p>	<p>En la Cooperativa no se ha llevado efecto este tipo de auditoría</p>	<p>No se ha realizado ninguna auditoria para medir la calidad de los servicios, lo cual sería beneficioso para medir el grado de eficiencia y eficacia de los servicios brindados en la Cooperativa.</p>
<p><b>2.-</b> ¿Se realiza reuniones para tomar decisiones en beneficio de la institución? ¿Con que frecuencia?</p>	<p>La institución realiza reuniones con una frecuencia de dos veces al mes para analizar situaciones internas de la Cooperativa</p>	<p>Cumple con las reuniones idóneas para analizar las mejoras para la institución</p>
<p><b>3.-</b> ¿Considera usted como presidente, que la cooperativa es actualmente productiva para los socios?</p>	<p>En la actualidad si es productiva</p>	<p>La cooperativa a pesar de la situación económica todavía es productiva para los socios</p>
<p><b>4.-</b> ¿Durante los últimos 5 años los resultados que ha tenido la Cooperativa de Transporte La Maná, han generado recursos económicos a ser invertidos?</p>	<p>Durante los dos últimos años por la pandemia no ha existido inversiones, pero anteriormente los socios adquirirían automotores modernos.</p>	<p>Debido a la situación económica no está generando muchos recursos, pero tratan sus socios de seguir creciendo como cooperativa.</p>

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD- 1 Pág. 2/5 NIA 315</b>  <b>Fecha: 26/05/2022</b>  <b>Marca: CDN</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>  <b>Entrevistado: Ab. Geovanny Jiménez</b></p>
<b>CÉDULA NARRATIVA ENTREVISTA AL PRESIDENTE</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
<b>5.-</b> ¿Las estrategias que se diseñan en la Cooperativa, ayudan a incrementar la efectividad en el cumplimiento de los mismos? ¿Por qué?	Las estrategias diseñadas son de gran ayuda porque están de acuerdo a la necesidad del socio y la empresa.	Debido a las estrategias desarrolladas han ayudado a las necesidades que han tenido como cooperativa.
<b>6.-</b> ¿Existen indicadores que permitan medir el cumplimiento de la normativa y el desarrollo de las actividades?	La Cooperativa cumple con la aplicación de indicadores	Cabe menciona que la institución cumple con lo establecido
<b>7.-</b> ¿Elabora la institución programas de capacitación tanto para el personal operativo como para el personal administrativo?	Como institución cada 6 meses se elaboran programas de capacitaciones	La institución cumple con el desarrollo de capacitaciones para mejoras del personal administrativo y operativo.
<b>8.-</b> ¿Con que frecuencia se verifica el cumplimiento de los objetivos propuestos en la cooperativa?	Se verifica con una frecuencia de cada 3 meses	La cooperativa cumple con el cumplimiento de los objetivos planteados
<b>9.-</b> ¿Se aplican procesos de evaluación para evitar futuras desviaciones económicas?	Se da cumplimiento, porque existe un departamento de Auditoría Interna	Se realiza los debidos procesos evaluativos



	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 1      Pág. 3/5    NIA 315</b>  <b>Fecha: 26/05/2022</b>  <b>Marca: CDN</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>  <b>Entrevistado: Ab. Geovanny Jiménez</b></p>
<b>CÉDULA NARRATIVA ENTREVISTA AL PRESIDENTE</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>ANÁLISIS</b>
<b>10.-</b> ¿Cree usted que el personal Administrativo y Operativo de la Cooperativa de Transporte la Maná está debidamente capacitado e informado de las actividades que deben desempeñar?	Se da cumplimiento, porque cada persona conoce su actividad a desempeñar.	Dentro de la cooperativa todo el personal que en ella labora está debidamente capacitado e informado sobre sus cargos a desarrollar
<b>11.-</b> ¿La Cooperativa de Transporte La Maná se rige mediante la ley Orgánica de Transporte Terrestre de Tránsito y Seguridad Vial, para así poder brindar un buen servicio a sus clientes?	Es necesario regirse a esta Ley, porque es una Cooperativa de transporte.	La Cooperativa cumple con la Ley que se rige para beneficios de sus clientes
<b>12.-</b> La Cooperativa de Transporte La Maná cuenta con el permiso anual de funcionamiento?	Cumple con todos sus permisos adecuados.	Cuenta con toda la documentación en regla para no ser sujetos de sanción
<b>13.-</b> ¿La Cooperativa declara sus impuestos al día, de acuerdo con la Ley Orgánica de Régimen Tributario?	La cooperativa si cumple con sus obligaciones.	Para la cooperativa es necesario cumplir con la Ley del Régimen Tributario.
<b>14.-</b> ¿En la Cooperativa de transporte la Maná, la administración se encarga de afiliar al IESS al personal operativo o de eso se encargan los socios?	Los socios se encargan de la afiliación.	Podemos mencionar que los socios cumplen con las obligaciones que les compete


	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 1</b>      <b>Pág. 4/5</b>      <b>NIA 315</b>  <b>Fecha: 02/06/2022</b>  <b>Marca: CDN</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>  <b>Entrevistado: Ab. Geovanny Jiménez</b></p>
<b>CÉDULA NARRATIVA ENTREVISTA AL PRESIDENTE</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>ANÁLISIS</b>
15.- ¿La Cooperativa de Transporte La Maná cumple con el Reglamento Interno?	Cumple con el reglamento establecido.	Podemos decir que la cooperativa cumple con el reglamento interno para tener un mejor control
16.- ¿Se realizan capacitaciones adecuadas de calidad de servicio al cliente a los colaboradores de las unidades?	En la cooperativa no se han realizado dichas capacitaciones	Sería oportuno realizar las capacitaciones mencionadas porque les serviría para mejorar la calidad de los servicios que brinda la cooperativa
17.- ¿Considera usted que la persona encargada del servicio de encomienda que brinda la Cooperativa es responsable en su área?	La persona es responsable, además existe un reglamento interno de trabajadores	Mediante la información obtenida se considera una persona responsable la encargada del servicio de encomienda

**Fuente:** Presidente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “La Maná”

**Elaborado por:** Las Autoras

NIA 315 Identificación y valoración de riesgos mediante el conocimiento de la entidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	02/062022

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 1      Pág. 5/5      NIA 315</b>  <b>Fecha: 02/06/2022</b>  <b>Marca: CDN</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>  <b>Entrevistado: Ab. Geovanny Jiménez</b></p>
<b>CÉDULA ANALÍTICA ENTREVISTA AL PRESIDENTE</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<p>Mediante la entrevista estructurada al Presidente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná se pueden evidenciar ciertos hallazgos que deberían tomarse en consideración para las mejoras de la institución, por ende, son importantes y están enfocadas al área operativa ya que de ellos depende el crecimiento de la Cooperativa, porque son los encargados de realizar los servicios de transporte y encomiendas.</p> <p>Como cooperativa se debe considerar efectuarse una auditoría de gestión para medir la calidad de los servicios, la cual es importante porque por medio de ella se puede evaluar el servicio brindado por parte de los colaboradores de las unidades de transporte y del departamento de encomienda para así tener un buen servicio y llenar las expectativas de los usuarios y seguir manteniéndose en competitividad con otras unidades.</p>		


**Fuente:** Presidente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “La Maná”

ELABORADO POR:	SUPERVISADO:	FECHA DE SUPERVISIÓN:
----------------	--------------	-----------------------

**Elaborado por:** Las Autoras

NIA 315 Identificación y valoración de riesgos mediante el conocimiento de la entidad.

M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	02/06/2022
--------------------	------------------	------------

	<b>GISSPAOL</b> <b>ASESORIA CONTABLE</b> <b>La Maná - Telf. 0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b>	<b>Pt: AD – 2</b> <b>Pág. 1/12</b> <b>Fecha: 30/05/2022</b> <b>Marca: ®</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>
	<b>ENCUESTA A LOS USUARIOS</b>	

**Pregunta 1** ¿La atención que usted recibe por parte de los empleados en las oficinas de la cooperativa es?

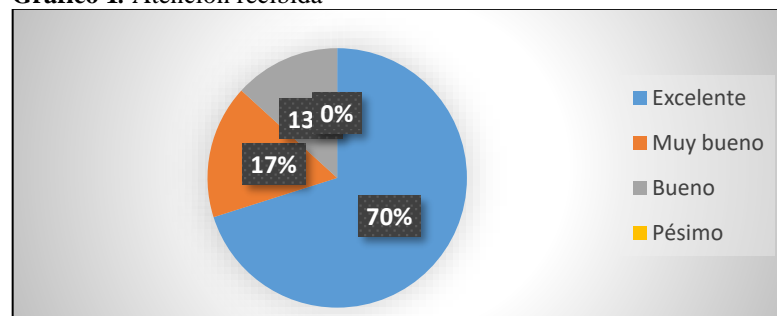
**Tabla 8.** Atención recibida

Preg.	Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
1	Excelente	265	70%
	Muy Bueno	63	17%
	Bueno	50	13%
	Pésimo	0	0%
<b>Total</b>		<b>378</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a usuarios

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 1.** Atención recibida




**Fuente:** Encuesta a usuarios

**Elaborado por:** Autoras

**Interpretación:** En respecto a la atención brindada por parte empleados de las oficinas de Transporte La Maná los encuestados nos manifestaron que un 70% que es excelente, un 17% con muy bueno y un 13% con bueno dando en su totalidad el 100% de personas encuestadas.

**Análisis:** Podemos decir que los usuarios manifestaron en su mayoría que la atención que reciben en las oficinas es excelente pero que hay que mejorar para que ese porcentaje mínimo que califico de bueno suba a excelente porque la cooperativa depende de sus usuarios.

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CO</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 2</b>      <b>Pág. 2/12</b>  <b>Fecha: 30/05/2022</b>  <b>Marca: ®</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	--	--

**Pregunta 2** ¿Cómo califica la presentación de las unidades de la Cooperativa de Transporte La Maná?

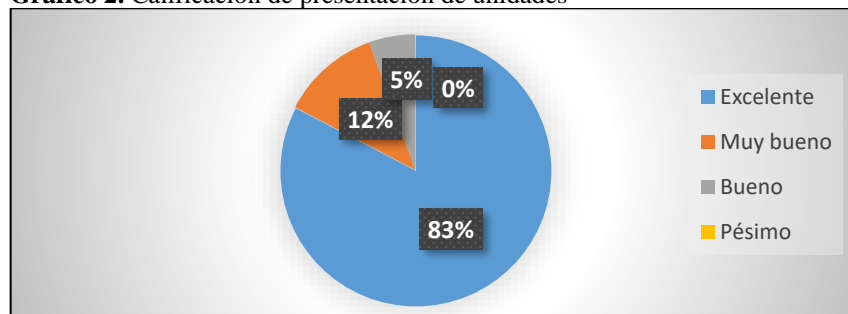
**Tabla 9.** Calificación de presentación de unidades

Preg.	Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
2	Excelente	315	83%
	Muy Bueno	43	12%
	Bueno	20	5%
	Pésimo	0	0%
<b>Total</b>		<b>378</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los usuarios

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 2.** Calificación de presentación de unidades




**Fuente:** Encuesta a los usuarios

**Elaborado por:** Autoras

**Interpretación:** De las encuestas realizadas la gráfica nos indica que un 83% califica la presentación de las unidades de Transporte La Maná con excelente, mientras que un 12% lo califica con muy bueno y un 5% con bueno.

**Análisis:** Mediante los resultados arrojados podemos mencionar que un gran porcentaje de usuarios califican a las unidades de Transporte La Maná que están en perfectas condiciones para poder seguir realizando sus frecuencias, mientras que un porcentaje mínimo indican que deben mejorar las unidades para que estén bien expuestas para el servicio de la ciudadanía.

	<b>GISSPAOL</b> <b>ASESORIA CONTABLE</b> <b>La Maná - Telf. 0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b>	<b>Pt: AD – 2</b> <b>Pág. 3/12</b> <b>Fecha: 30/05/2022</b> <b>Marca: ®</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>
	<b>ENCUESTA A LOS USUARIOS</b>	

**Pregunta 3** ¿Cómo califica la atención de los conductores de la cooperativa de transporte La Maná?

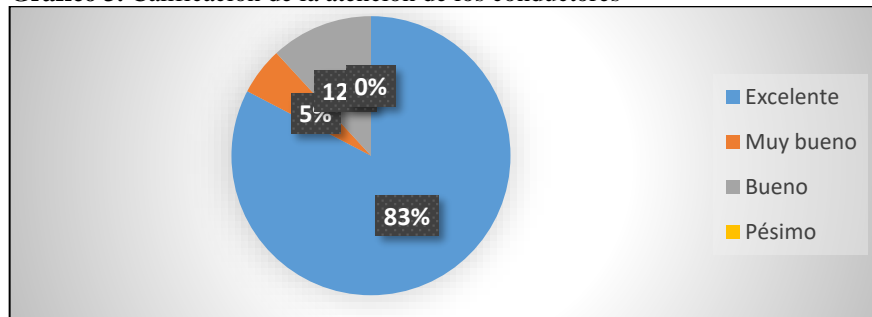
**Tabla 10.** Calificación de la atención de los conductores

Preg.	Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
<b>3</b>	<b>Excelente</b>	315	83%
	<b>Muy Bueno</b>	20	5%
	<b>Bueno</b>	43	12%
	<b>Pésimo</b>	0	0%
<b>Total</b>		<b>378</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los usuarios

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 3.** Calificación de la atención de los conductores



**Fuente:** Encuesta a los usuarios

**Elaborado por:** Autoras

**Interpretación:** Mediante la gráfica observamos que un 83% de los encuestados califican de excelente la atención brindada de los conductores de la Cooperativa, mientras que un 12% con muy bueno y finalmente un 5% con bueno dando un total del 100% de personas encuestadas.

**Análisis:** Podemos mencionar que hay un déficit de personas encuestadas que califican la atención de los conductores de la cooperativa de transporte La Maná con bueno, por ende, los encargados deben dar a conocer a los socios de las unidades para que este porcentaje mejore y tengan una excelente atención al usuario por parte de los conductores.

	<b><u>GISSPAOL</u></b> <b>ASESORIA CONTABLE</b> <b>La Maná - Telf. 0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b>	<b>Pt: AD – 2</b> <b>Pág. 4/12</b> <b>Fecha: 30/05/2022</b> <b>Marca: ®</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>
	<b>ENCUESTA A LOS USUARIOS</b>	

**Pregunta 4** ¿Cómo califica la atención que recibe de parte de los oficiales?

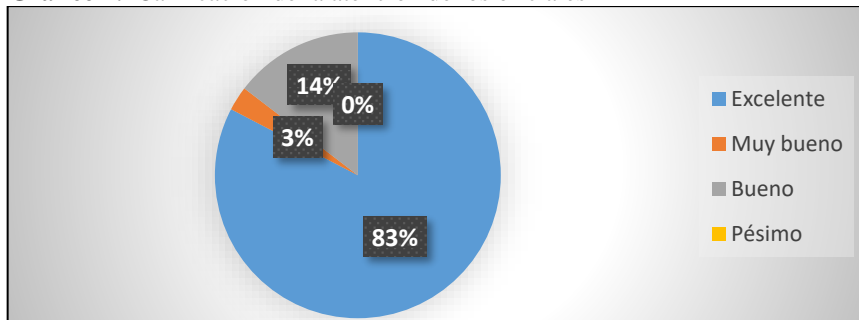
**Tabla 11.** Calificación de la atención de los oficiales

Preg.	Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
<b>4</b>	Excelente	315	83%
	Muy Bueno	10	3%
	Bueno	53	14%
	Pésimo	0	0%
<b>Total</b>		<b>378</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 4.** Calificación de la atención de los oficiales



**Fuente:** Investigación de Campo


**Elaborado por:** Autoras

**Interpretación:** Con respecto a la atención que reciben por parte de los oficiales de la Cooperativa nos indican que un 83% es excelente, un 3% muy bueno y un 14% bueno dando así una totalidad del 100% de personas efectuadas dichas encuestas.

**Análisis:** Se puede apreciar mediante la gráfica que un gran número de los usuarios opinan que la atención de parte de los oficiales es excelente mientras que un porcentaje del 14% lo indico que es bueno, por ende, se debe notificar a los socios y directores de la Cooperativa para que se mejore dicha atención hacia los usuarios por parte de los oficiales.

NIA 315 Identificación y valoración de riesgos mediante el conocimiento de la entidad.



	<b>GISSPAOL</b> <b>ASESORIA CONTABLE</b> <b>La Maná - Telf. 0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b>	<b>Pt: AD – 2</b> <b>Pág. 5/12</b> <b>Fecha: 30/05/2022</b> <b>Marca: ®</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>
	<b>ENCUESTA A LOS USUARIOS</b>	

**Pregunta 5** ¿Cómo califica sus viajes realizados en la cooperativa de transporte La Maná?

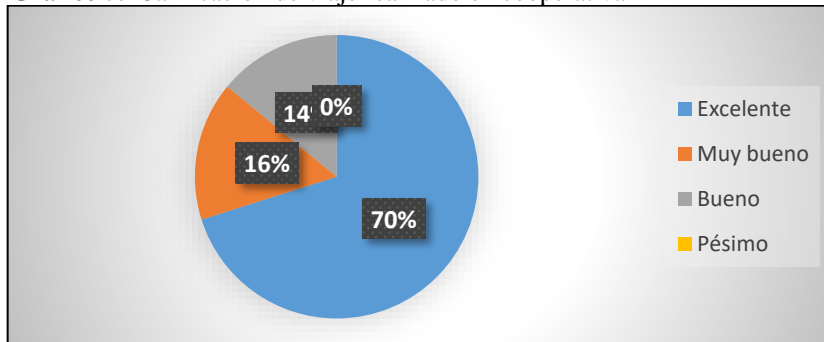
**Tabla 12.** Calificación de viaje realizado en cooperativa

Preg.	Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
<b>5</b>	Excelente	265	70%
	Muy Bueno	60	16%
	Bueno	53	14%
	Pésimo	0	0%
<b>Total</b>		<b>378</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Autoras

**Gráfico 5.** Calificación de viaje realizado en cooperativa



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Autoras

**Interpretación:** Del total de encuestados nos manifestaron que el 70% califican su viaje realizado en la Cooperativa de Transporte La Maná con excelente, mientras que un 16% con muy bueno y un 14% con bueno dando un total del 100% de personas encuestadas.

**Análisis:** Para lo cual es notorio que un porcentaje bajo no se siente satisfecho de haber realizado su viaje en dicha cooperativa por ende se deberá brindar un buen servicio al cliente para tener mayor acogida del usuario al momento de utilizar el transporte público.

NIA 315 Identificación y valoración de riesgos mediante el conocimiento de la entidad.

	<b>GISSPAOL</b> <b>ASESORIA CONTABLE</b> <b>La Maná - Telf. 0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b>	<b>Pt: AD – 2</b> <b>Pág. 6/12</b> <b>Fecha: 30/05/2022</b> <b>Marca: ®</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>
	<b>ENCUESTA A LOS USUARIOS</b>	

**Pregunta 6** ¿Cómo usuario qué considera usted que debe mejorar la cooperativa de transporte La Maná para brindar un mejor servicio a sus usuarios?

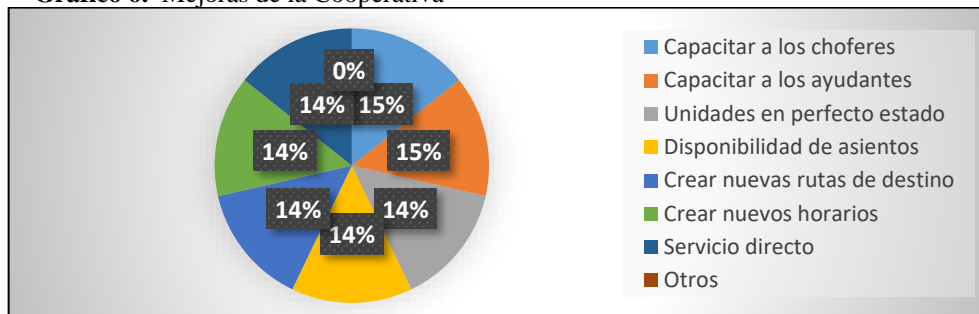
**Tabla 13.** Mejoras de la Cooperativa

	SI	NO
Capacitar a los choferes	378	0
Capacitar a los ayudantes	378	0
Unidades en perfecto estado	378	0
Disponibilidad de asientos	378	0
Crear nuevas rutas de destino	378	0
Crear nuevos horarios	378	0
Servicio directo	378	0
<b>Otros</b>	0	0

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 6.** Mejoras de la Cooperativa




**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autor

**Interpretación:** Mediante la gráfica, en su totalidad del 100% de las personas encuestas manifestaron que deben mejorar todos los puntos mencionados.

**Análisis:** Cabe indicar que los usuarios manifestaron que deben mejorar todos los puntos indicados anteriormente para poder en si tener un excelente servicio la Cooperativa hacía los usuarios.

	<p><b>GISSPAOL</b></p> <p><b>ASESORIA CONTABLE</b></p> <p><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b></p> <p><b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 2</b>      <b>Pág. 7/12</b></p> <p><b>Fecha: 30/05/2022</b></p> <p><b>Marca: ®</b></p> <p><b>Auditoras:</b></p> <p><b>Paola Cordonez</b></p> <p><b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	---	--

**Pregunta 7** ¿Señor usuario utiliza usted el servicio de encomienda de la cooperativa de transporte La Maná?

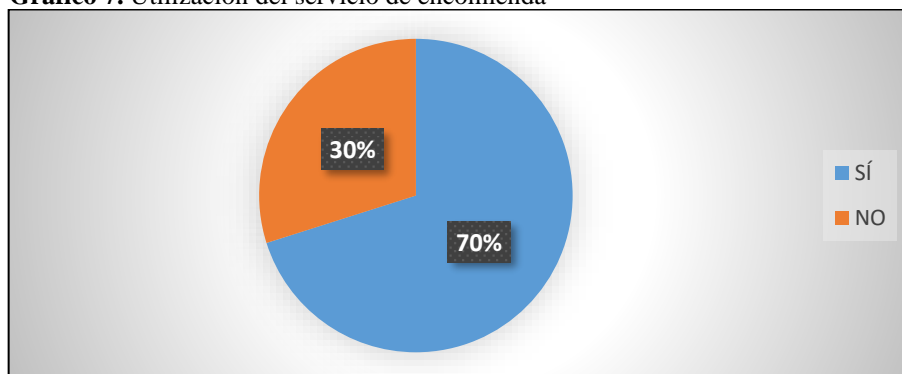
**Tabla 14.** Utilización del servicio de encomienda

Preg.	Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
<b>7</b>	<b>Si</b>	265	70%
	<b>No</b>	113	30%
<b>Total</b>		378	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 7.** Utilización del servicio de encomienda




**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Interpretación:** Según lo reflejado en la gráfica muestra que un 70% hace uso del servicio de encomienda de la Cooperativa mientras que el 30% no lo utiliza, dando en si un total del 100% de encuestas realizadas.

**Análisis:** Mediante los datos obtenidos nos indica un buen porcentaje de personas que hace uso del servicio de encomienda para lo cual es muy satisfactorio para la cooperativa que los usuarios hagan uso del servicio, aunque se debe mejorar y trabajar en ese porcentaje mínimo que indica que no utiliza dicho servicio por que la competencia cada día es más frecuente.

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 2</b>      <b>Pág. 8/12</b>  <b>Fecha: 30/05/2022</b>  <b>Marca: ®</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	---	--

**Pregunta 8** ¿Señor usuario la atención que usted recibe en las oficinas de encomiendas de la cooperativa de transporte La Maná es la adecuada?

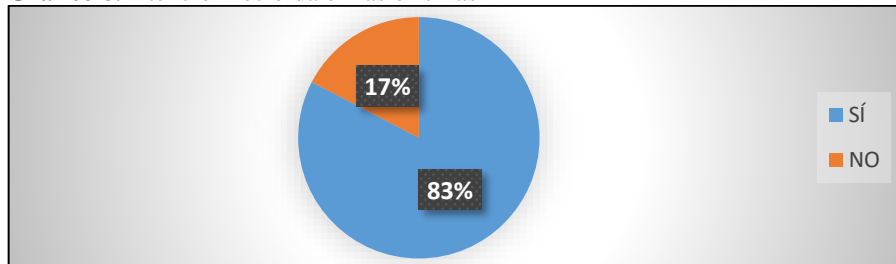
**Tabla 15.** Atención recibida en las oficinas

Preg.	Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
8	Si	315	83%
	No	63	17%
<b>Total</b>		378	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 8.** Atención recibida en las oficinas




**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Interpretación:** Del 100% de personas encuestadas manifestaron referente a la atención que reciben en las oficinas de encomiendas que un 83% es la adecuada, y un 17% nos indica que no.

**Análisis:** En lo referente a lo arrojado en la gráfica podemos señalar que la mayoría de los usuarios considera que la atención brindada por parte del personal que labora en las oficinas de encomiendas es adecuada y es satisfactorio para la cooperativa tener este grado de aceptación por parte de la ciudadanía, pero también se refleja un porcentaje mínimo que indica que la atención no es la adecuada, por ende se debe trabajar en ello para que la atención brindada por parte de los colaboradores de las oficinas de encomienda sea en su totalidad la adecuada e idónea para sus usuarios.

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 2</b>      <b>Pág. 9/12</b>  <b>Fecha: 30/05/2022</b>  <b>Marca: ®</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	---	--

**Pregunta 9** ¿Cree usted, que la cooperativa La Maná es responsable al recibir y entregar las encomiendas?

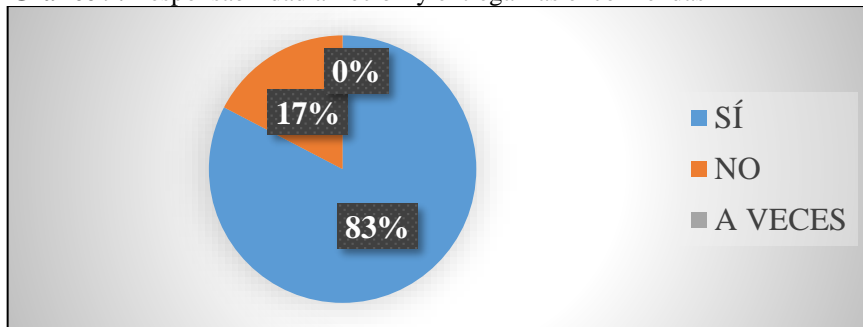
**Tabla 16.** Responsabilidad al recibir y entregar las encomiendas

Preg.	Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
9	Si	315	83%
	No	63	17%
<b>Total</b>		378	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 9.** Responsabilidad al recibir y entregar las encomiendas



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Interpretación:** En lo que engloba a la pregunta de que si es responsable la Cooperativa al momento de recibir y entregar las encomiendas las personas encuestadas nos indicaron que un 83% si es responsable y un 17% que no es, dando un total del 100% de encuestas efectuadas.

**Análisis:** Se puede apreciar que la mayoría de los usuarios acotaron que la Cooperativa es responsable con el servicio de encomienda tanto al recibir como al entregar dicho servicio, pero como es notorio también se debe mejorar en su totalidad para que los usuarios tengan esa confianza de realizar los servicios de encomienda que brinda la Cooperativa de Transporte La Maná.

	<p align="center"><b>GISSPAOL</b></p> <p align="center"><b>ASESORIA CONTABLE</b></p> <p align="center"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p align="center"><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b></p> <p align="center"><b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 2</b>      <b>Pág. 10/12</b></p> <p><b>Fecha: 30/05/2022</b></p> <p><b>Marca: ®</b></p> <p><b>Auditoras:</b></p> <p><b>Paola Cordonez</b></p> <p><b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
	<p><b>ENCUESTA A LOS USUARIOS</b></p>	

**Pregunta 10** ¿Alguna vez se acercado a las oficinas de encomienda de la cooperativa para realizar algún reclamo?

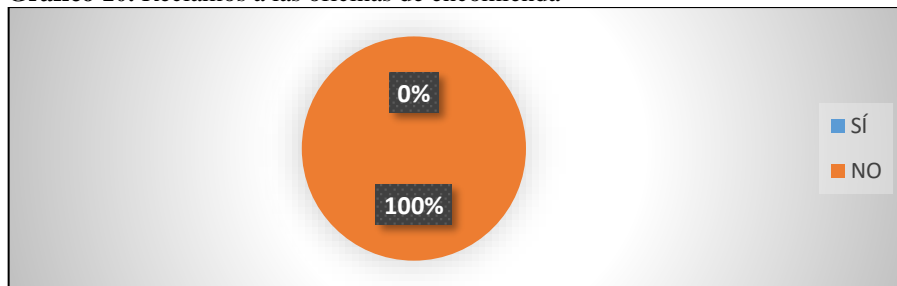
**Tabla 17.** Reclamos a las oficinas de encomienda

Preg.	Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
<b>10</b>	<b>Si</b>	00	0%
	<b>No</b>	378	100%
<b>Total</b>		378	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 10.** Reclamos a las oficinas de encomienda



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Interpretación:** Podemos observar mediante la gráfica que en su totalidad del 100% de encuestados no han acudido a realizar ningún reclamo a las oficinas de encomienda de la Cooperativa.

**Análisis:** Como podemos mencionar con respecto a los resultados de dicha pregunta que los usuarios no han efectuado ningún reclamo en las oficinas de encomiendas por ende para la Cooperativa es beneficioso que no haya reclamos por dichos servicios brindados, pero cabe indicar que se debe seguir manteniendo un buen servicio y trato para satisfacer las necesidades de los usuarios.

	<p align="center"><b>GISSPAOL</b></p> <p align="center"><b>ASESORIA CONTABLE</b></p> <p align="center">La Maná - Telf. 0967682842</p> <p align="center"><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b></p> <p align="center"><b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 2</b>      <b>Pág. 11/12</b></p> <p><b>Fecha: 30/05/2022</b></p> <p><b>Marca: ®</b></p> <p><b>Auditoras:</b></p> <p><b>Paola Cordonez</b></p> <p><b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
	<p><b>ENCUESTA A LOS USUARIOS</b></p>	

**Pregunta 11** ¿Cómo usuario, recomendaría usted los servicios de encomienda de la cooperativa La Maná a otras personas?

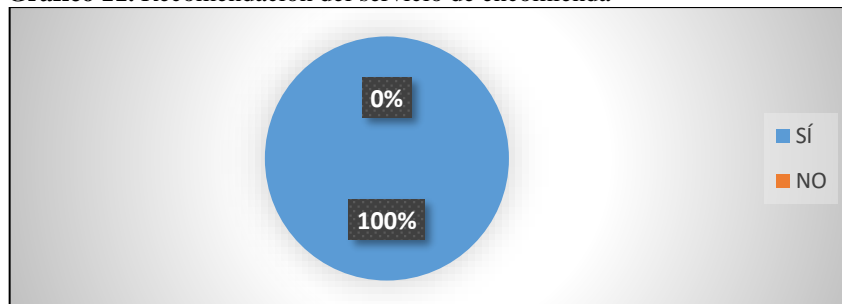
**Tabla 18.** Recomendación del servicio de encomienda

Preg.	Alternativa	Valor Absoluto	Porcentaje
11	Si	378	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		378	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Gráfico 11.** Recomendación del servicio de encomienda



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Autoras

**Interpretación:** Un total del 100% de encuestados nos indicaron que ellos como usuarios si recomendarían a otras personas los servicios de encomiendas que brinda la Cooperativa de Transporte La Maná.

**Análisis:** Mediante lo arrojado en la gráfica podemos indicar que los usuarios que han recibido el servicio de encomienda por parte de la Cooperativa si recomendaría a otras personas los servicios mencionados y es satisfactorio para la institución que tenga una buena acogida de sus usuarios ya que ellos son la parte esencial para progresar como Cooperativa.

NIA 315 Identificación y valoración de riesgos mediante el conocimiento de la entidad.

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 2 Pág. 1/1 NIA 315</b>  <b>Fecha: 30/05/2022</b>  <b>Marca: ®</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>CÉDULA ANALÍTICA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		

En referencia a la encuesta realizada a los usuarios para tener conocimiento sobre la calidad de los servicios que brinda la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, se ha podido llevar efecto la interpretación de preguntas en referencia servicio de transporte y encomiendas.


Mediante el siguiente análisis se pudo constatar que los usuarios manifestaron que mediante a los servicios ya antes mencionados, la cooperativa está siendo cooperante, responsable y satisfactorio para la ciudadanía.

Como cooperativa se debe seguir considerando el fortalecimiento de la calidad de servicios para que no se llegue a descuidar esta área, por ende, siempre se debe estar evaluando la parte operativa brindando capacitaciones adecuadas que ayuden al conocimiento de cómo tratar al usuario y así ellos puedan brindar un servicio de calidad y así poder satisfacer las necesidades de que ellos tienen.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>SUPERISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	30/05/2022

NIA 315 Identificación y valoración de riesgos mediante el conocimiento de la entidad.



	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b></p> <p style="text-align: center;">La Maná - Telf.  <b>0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR  CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 3 Pág. 1/5 NIA 315</b>  <b>Fecha: 02/06/2022</b></p> <p><b>Marca: ®</b></p> <p><b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>MATRIZ DE ANÁLISIS FODA</b>		
<b>ANÁLISIS FODA-INTERNO  FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>		

### Análisis Interno

Para el diagnóstico interno es factible identificar las fuerzas internas que facilitan el logro de los objetivos institucionales y limitaciones que impiden el alcance de las metas de una forma eficiente y efectiva.


- **Fortalezas.** - Constituyen todos los factores positivos de la institución, aquellos con los que se han conseguido logros y poseen ventajas competitivas con otras organizaciones similares.
- **Debilidades.** - Son atributos internos de la institución que dificultan el éxito consideradas desventajas.

**Tabla 19.** Factores internos

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en la transportación.</li> <li>• Reconocimiento local, provincial y nacional.</li> <li>• Dispone de infraestructura propia.</li> <li>• Lleva el nombre del Cantón y reconocimiento de la operatividad de la Cooperativa.</li> <li>• Personal con experiencia operacional en el manejo de las unidades.</li> <li>• El 90% del parque automotor se encuentra dentro de la vida útil.</li> <li>• Documentación legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de compromiso de sus asociados en el cumplimiento de sus obligaciones.</li> <li>• No tener una estrategia de publicidad.</li> <li>• Cuenta con un presupuesto limitado.</li> <li>• Falta de capacitaciones.</li> <li>• No existe buena relación entre socios.</li> <li>• No se delega correctamente el trabajo.</li> <li>• Falta de colaboración con los entes de control al transporte informal.</li> </ul>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte La Maná

**Elaborado por:** Autoras

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 3 Pág. 2/5 NIA 315</b>  <b>Fecha: 02/06/2022</b>  <b>Marca: ®</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>MATRIZ DE ANÁLISIS FODA</b>		
<b>ANÁLISIS FODA-EXTERNO</b> <b>OPORTUNIDADES Y AMENAZAS</b>		

### Análisis externo

Para realizar el diagnóstico externo se debe examinar las condiciones del entorno que pueden beneficiar a la institución, denominadas como oportunidades, así como las tendencias del entorno que puedan llegar a ser perjudiciales y constituir amenazas.

- **Oportunidades.** - Son eventos o hechos del entorno que están ocurriendo o pueden llegar a ocurrir a futuro.
- **Amenazas.** - Hechos o tendencias que reprime, limitan o dificultan el desarrollo de la institución.

**Tabla 20.** Factores externos

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera fuentes de empleo.</li> <li>• Tecnología.</li> <li>• Confianza.</li> <li>• Ampliar el servicio de encomiendas a diferentes rutas que mantiene la Cooperativa.</li> <li>• Favorece al turismo y comercio del cantón.</li> <li>• Servicio de calidad.</li> <li>• Crecimiento y desarrollo del país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios de la economía del País.</li> <li>• Publicidad negativa.</li> <li>• Elevación del precio del combustible en el país.</li> <li>• Competencia.</li> <li>• Aumento de la inseguridad social.</li> <li>• Desastres naturales (temblores).</li> <li>• Amenazas a la salud pública (pandemia).</li> </ul>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte La Maná

**Elaborado por:** Autoras

	<p><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p><b>ASESORÍA CONTABLE</b></p> <p><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b></p> <p><b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 3 Pág. 3/5 NIA 315</b></p> <p><b>Fecha: 02/06/2022</b></p> <p><b>Marca: ®</b></p> <p><b>Auditoras:</b></p> <p><b>Paola Cordonez</b></p> <p><b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
	<p><b>MATRIZ DE CORRELACIÓN FORTALEZAS - OPORTUNIDADES</b></p> <p><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b></p>	

Esta matriz permite determinar la relación de los factores internos y externos de la institución y favorece los hechos o tendencias más importantes que facilitan el logro de los objetivos, para ello la ponderación es la siguiente:

- ✓ Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad = 5
- ✓ Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad = 1
- ✓ Si la fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación = 3


**Tabla 21.** Matriz de correlación Fortalezas y Oportunidades

F \ O	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	TOTAL
<b>O1</b>	3	1	5	1	3	1	3	17
<b>O2</b>	1	1	3	1	3	1	3	13
<b>O3</b>	5	3	3	1	3	3	1	19
<b>O4</b>	5	3	5	3	1	1	1	19
<b>O5</b>	1	1	1	1	3	1	3	11
<b>O6</b>	3	5	3	1	3	1	1	17
<b>O7</b>	3	3	1	1	1	3	1	13
<b>TOTAL</b>	21	17	21	9	17	11	13	109

**Fuente:** Cooperativa de Transporte La Maná

**Elaborado por:** Las Autoras

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	02/06/2022

	<p><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b></p> <p>La Maná - Telf.  <b>0967682842</b></p> <p><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 3 Pág. 4/5 NIA 315</b>  <b>Fecha: 02/06/2022</b></p> <p><b>Marca: ®</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>MATRIZ DE CORRELACIÓN DE DEBILIDADES Y AMENAZAS</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		

Esta matriz permite puntualizar entre las variables internas y externas, prioriza los hechos o tendencias más relevantes que dificultan el desarrollo operativo para lo cual la ponderación es la siguiente:

- ✓ Si la debilidad tiene relación con la amenaza = 5
- ✓ Si la debilidad no tiene relación con la amenaza = 1
- ✓ Si la debilidad y amenaza tienen mediana relación = 3


**Tabla 22.** Matriz de correlación Debilidades y Amenazas

D A	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	TOTAL
A1	1	3	3	1	1	1	1	11
A2	1	5	1	1	1	1	1	11
A3	1	1	1	1	1	1	1	7
A4	3	3	3	3	3	1	1	17
A5	1	1	1	1	1	1	1	7
A6	1	1	1	1	1	1	1	7
A7	1	1	3	1	1	1	1	9
<b>TOTAL</b>	9	15	13	9	9	7	7	69

**Fuente:** Cooperativa de Transporte La Maná

**Elaborado por:** Las Autoras

ELABORADO POR:	SUPERISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	02/06/2022

	<p align="center"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 3 Pág. 5/5 NIA 315</b>  <b>Fecha: 02/06/2022</b>  <b>Marca: ®</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>MATRIZ PRIORIZADA FODA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		


Muestra de una forma resumida los factores internos y externos: fortalezas y oportunidades que cooperan para el desarrollo de la institución y las debilidades y amenazas que dificultan el normal desenvolvimiento de las actividades.

**Tabla 23.** Matriz priorizada FODA

CÓDIGO	VARIABLE
<b>FORTALEZAS</b>	
<b>F1</b>	Experiencia en la transportación
<b>F3</b>	Dispones de infraestructura propia
<b>F2</b>	Reconocimiento local, provincial y nacional
<b>F5</b>	Personal con experiencia operacional en el manejo de las unidades
<b>F7</b>	Documentación legal
<b>DEBILIDADES</b>	
<b>D2</b>	No tener una estrategia de publicidad
<b>D3</b>	Cuenta con un presupuesto limitado
<b>D1</b>	Falta de compromiso de sus asociados en el cumplimiento de sus obligaciones
<b>D4</b>	Falta de capacitaciones
<b>D5</b>	No existe buena relación entre socios
<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>O3</b>	Confianza
<b>O4</b>	Ampliar el servicio de encomiendas a diferentes rutas que mantiene la Cooperativa
<b>O1</b>	Genera fuentes de empleo
<b>O6</b>	Servicio de calidad
<b>O2</b>	Tecnología
<b>AMENAZAS</b>	
<b>A4</b>	Competencia
<b>A1</b>	Cambios de la economía del País
<b>A2</b>	Publicidad negativa
<b>A7</b>	Amenazas a la salud pública (pandemia)
<b>A3</b>	Elevación del precio del combustible en el país

**Fuente:** Cooperativa de Transporte La Maná


**Elaborado por:** Las Autoras

	<p><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 4      Pág. 1/3      NIA 400</b>  <b>Fecha: 08/06/2022</b>  <b>Marca: Y</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	--	---

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”**


AMBIENTE DE CONTROL		PONDERACIÓN TOTAL						PUNTOS 65
COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	¿Muestra la cooperativa compromiso por integridad y valores éticos?	X			5	5	0	
	¿Existen manuales o reglamentos para el manejo de encomiendas?	X			5	5	0	
	¿Posee la cooperativa una estructura organizacional?	X			5	5	0	
	¿Existen manuales de proceso en la Cooperativa?	X			5	5	0	
	¿Existe un reglamento interno en la Cooperativa?	X			5	5	0	

	<p><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 4      Pág. 2/3      NIA 400</b>  <b>Fecha: 08/06/2022</b>  <b>Marca: Y</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	--	---

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSOI

COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	¿Existe personal responsable de hacer cumplir los reglamentos y estatutos de la Cooperativa?	X			5	5	0	
	¿Se aplica el cumplimiento del Reglamento Interno?	X			5	5	0	
	¿Se actualiza periódicamente el Reglamento interno?	X			5	5	0	
	¿Existen normas y procedimiento relacionados al control y descripciones del puesto de trabajo?	X			5	5	0	
	¿El desempeño laboral es evaluado y revisado de una manera periódico?		X		5	0	5	La Cooperativa no evalúa el desempeño laboral de una forma adecuada. <b>H1</b>
	¿Los directivos cumplen con el perfil y requisitos de conocimientos para mejoras de la institución?	X			5	5	0	

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<p><u>GISSPAOL</u>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<b>Pt: AD – 4</b> <b>Pág. 3/3</b> <b>NIA 400</b> <b>Fecha: 08/06/2022</b> <b>Marca: Y</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>
---	---	--

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSOI**

COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
AMBIENTE DE CONTROL	¿Dentro del reglamento de la cooperativa existen políticas internas que regulan el servicio que brindan?	X			5	5	0	
	¿La cooperativa cumple con la normativa de la ANT?	X			5	5	0	
<b>SUB – TOTAL    Σ</b>					<b>65</b>	<b>60</b>	<b>5</b>	
<b>INSPECCIONADO</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>			<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>				
<b>Y</b>	CPA. Rosa Torres			08/06/2022				

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*



	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 5 Pág. 1/5 NIA 400</b>  <b>Fecha: 14/06/2022</b>  <b>Marca: ☐</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>CALIFICACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DEL AMBIENTE DE CONTROL</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

**Tabla 24.** Nivel de confianza y riesgo - Ambiente de control

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Nivel de Riesgo
15% – 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Mediano	Moderado
76% - 100%	Alto	Bajo

Elaborado por: Las Autoras

**Tabla 25.** Simbología

<b>CP</b>	<b>Calificación Ponderada</b>
<b>CT</b>	<b>Calificación Total</b>
<b>PT</b>	<b>Ponderación Total</b>

Elaborado por: Las Autoras

**Fórmula:** Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{60}{65} \times 100$$

$$NC = 92\%$$

**Cálculo riesgo de control**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 92\%$$

$$NR = 8\%$$

**Conclusión:** De acuerdo al análisis efectuado anteriormente mediante los cálculos, se puede deducir que la cooperativa está cumpliendo de una manera satisfactoria con dicho componente:

**Grado de Confianza:** Alto

**Nivel de Riesgo:** Bajo

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*



**GISSPAOL**  
**ASESORÍA CONTABLE**  
 La Maná - Telf. 0967682842  
**OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD**


**Pt: AD - 4**      **Pág. 1/3**      **NIA 400**  
**Fecha: 08/06/2022**  
**Marca: Y**  
**Auditoras:**  
**Paola Cordonez**  
**Gissela Fuentes**  
**Fase Preliminar: Ejecución**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”**

EVALUACIÓN DE RIESGO		PONDERACIÓN TOTAL						PUNTOS 65
COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	¿Dentro de la Cooperativa existen seguros de accidentes para el personal, pasajeros, accidentes, encomiendas?	X			5	5	0	
	¿Se encuentran preparados para afrontar algún riesgo en la Cooperativa?	X			5	5	0	
	¿Están claramente definidos los mecanismos para identificar los riesgos que surgen en fuentes externas?	X			5	5	0	
	¿Elabora la Cooperativa estrategias o acciones correctivas para contrarrestar posibles riesgos?	X			5	5	0	
	¿Se toma de manera oportuna acciones para reducir el impacto de posibilidades de ocurrencia del riesgo?	X			5	5	0	


*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 4      Pág. 2/3      NIA 400</b>  <b>Fecha: 08/06/2022</b>  <b>Marca: Y</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	--	---

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**

COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	¿Se evalúa los posibles riesgos de desviaciones de dinero y de fraude dentro de la Cooperativa?	X			5	5	0	
	¿Cuenta la cooperativa con un programa de seguimiento para corregir las inconformidades?	X			5	5	0	
	¿La cooperativa cumple con la respectiva Evaluación de Riesgo por parte de los encargados?	X			5	5	0	
	¿Se ha definido la oportunidad en que se deben identificar los riesgos?	X			5	5	0	
	¿Se encuentra la documentación importante bien salvaguardada de un posible riesgo?	X			5	5	0	
	¿Existe un reglamento interno para la comisión de revisión y accidentes?	X			5	5	0	



*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<p><u>GISSPAOL</u>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>          La Maná - Telf. 0967682842  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	Pt: <b>AD – 4</b> Pág. <b>3/3</b> NIA <b>400</b> Fecha: <b>08/06/2022</b> Marca: <b>Y</b> Auditoras: <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> Fase Preliminar: <b>Ejecución</b>
---	--	---

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**

COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	¿Cree usted que está capacitado para determinar si los controles existentes son suficientes en relación a la atención al cliente?	X			5	5	0	
	¿Existe una persona responsable que realice el debido control de las encomiendas?		X		5	0	5	No existe una persona encargada de control adecuado de este servicio <b>H2</b>
<b>SUB – TOTAL    Σ</b>					<b>65</b>	<b>60</b>	<b>5</b>	
<b>INSPECCIONADO</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>				<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>			
<b>Y</b>	CPA. Rosa Torres				08/06/2022			

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<p align="center"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p align="center"><b>ASESORIA CONTABLE</b></p> <p align="center"><b>La Maná - Telf.</b></p> <p align="center"><b>0967682842</b></p> <p align="center"><b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 5 Pág. 2/5 NIA 400</b></p> <p><b>Fecha: 14/06/2022</b></p> <p><b>Marca: </b></p> <p><b>Auditoras:</b></p> <p><b>Paola Cordonez</b></p> <p><b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
	<p align="center"><b>CALIFICACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE EVALUACIÓN DE RIESGO</b></p> <p align="center"><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b></p>	

**Tabla 26.** Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de Riesgo

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Nivel de Riesgo
15% – 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Mediano	Moderado
76% - 100%	Alto	Bajo

Elaborado por: Las Autoras

## Simbología

Simbología

<b>CP</b>	<b>Calificación Ponderada</b>
<b>CT</b>	<b>Calificación Total</b>
<b>PT</b>	<b>Ponderación Total</b>

Elaborado por: Las Autoras

**Fórmula:** Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{60}{65} \times 100$$

$$NC = 92\%$$

**Cálculo riesgo de control**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 92\%$$


$$NR = 8\%$$

**Conclusión:** Podemos mencionar que mediante el análisis efectuado al componente de evaluación de riesgo se pudo deducir lo siguiente:

**Grado de Confianza:** Alto

**Nivel de Riesgo:** Bajo

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*


	<p><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 4</b>      <b>Pág. 1/3</b>      <b>NIA 400</b>  <b>Fecha: 08/06/2022</b>  <b>Marca: Y</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	--	---

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”**

ACTIVIDADES DE CONTROL		PONDERACIÓN TOTAL						PUNTOS 65
COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	¿Los empleados desarrollan sus actividades de acuerdo a su perfil de puesto?	X			5	5	0	
	¿Los colaboradores de la Cooperativa de servicio y encomienda son capacitados de manera adecuada en atención al cliente?	X			5	5	0	
	¿Se efectúa controles que aseguren que no se realicen modificaciones o sustracciones de documentación?	X			5	5	0	
	¿Las funciones del consejo de Administración se encuentran bien segregadas?	X			5	5	0	


*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<p><u>GISSPAOL</u>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>          La Maná - Telf. 0967682842  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p>Pt: <b>AD – 4</b>      Pág. <b>2/3</b>      NIA  <b>400</b>          Fecha: <b>08/06/2022</b>          Marca: <b>Y</b>          Auditoras:  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>          Fase Preliminar: <b>Ejecución</b></p>
---	--	---

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**

COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN <sup>©</sup>
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	¿Los consejos cumplen a cabalidad con sus responsabilidades?	X			5	5	0	
	¿Las decisiones de la cooperativa son aprobadas por la máxima autoridad?	X			5	5	0	
	¿Existe control en la calidad de los servicios de transporte y encomienda de la cooperativa?		X		5	0	5	No se encuentra con la existencia de un control para la calidad de los servicios. <b>H3</b>
	¿Los servicios que brinda la cooperativa satisfacen completamente las necesidades de sus clientes?	X			5	5	0	
	¿El área destinada a las actividades contables cuenta con condiciones apropiadas de operación?	X			5	5	0	

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*


	<p><u>GISSPAOL</u>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>          La Maná - Telf. 0967682842  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p>Pt: <b>AD – 4</b>      Pág. <b>3/3</b>      NIA <b>400</b>          Fecha: <b>08/06/2022</b>          Marca: <b>Y</b>          Auditoras:  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>          Fase Preliminar: <b>Ejecución</b></p>
---	--	--

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**

COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	¿Considera usted necesario que se vigile de forma constante el trabajo realizado por los colaboradores de transporte y encomienda?	X			5	5	0	
	¿El personal que labora en la Cooperativa cumple con las políticas y procedimientos que tienen?	X			5	5	0	
	¿Se ha realizado análisis que permitan determinar la existencia de unidades improductivas dentro de la cooperativa?	X			5	5	0	
	¿Existe el funcionamiento del buzón de sugerencias para saber si se brinda un buen servicio de transporte y encomienda?		X		5	0	5	La cooperativa no cuenta con el buzón de sugerencias de servicio. <b>H4</b>
	<b>SUB – TOTAL    Σ</b>				<b>65</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	
<b>INSPECCIONADO</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>			<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>				
<b>Y</b>	CPA. Rosa Torres			08/06/2022				

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*



	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>ASESORIA CONTABLE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf.</b> <b>0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 5 Pág. 3/5 NIA 400</b></p> <p><b>Fecha: 14/06/2022</b></p> <p><b>Marca: </b></p> <p><b>Auditoras:</b></p> <p><b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>CALIFICACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

**Tabla 27.** Nivel de confianza y riesgo – Actividades de Control

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Nivel de Riesgo
15% – 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Mediano	Moderado
76% - 100%	Alto	Bajo

**Elaborado por:** La Autoras

### Simbología

<b>CP</b>	<b>Calificación Ponderada</b>
<b>CT</b>	<b>Calificación Total</b>
<b>PT</b>	<b>Ponderación Total</b>

**Elaborado por:** La Autoras

### Fórmula: Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{55}{65} \times 100$$

$$NC = 84\%$$

### Cálculo riesgo de control

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 84\%$$


$$NR = 16\%$$

**Conclusión:** Podemos mencionar mediante los cálculos efectuados al componente que tenemos las siguientes conclusiones:

**Grado de Confianza:** Alto

**Nivel de Riesgo:** Bajo


*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD - 4      Pág. 1/3    NIA 400</b>  <b>Fecha: 08/06/2022</b>  <b>Marca: Y</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	---	---

**CUESTONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "LA MANÁ"**


INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		PONDERACIÓN TOTAL						PUNTOS 60
COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	¿Se facilita los informes analíticos de manera periódica y oportuna a los directivos?	X			5	5	0	
	¿Se comunica de manera oportuna al personal de sus responsabilidades?	X			5	5	0	
	¿Se realizan frecuentemente la supervisión de procesos y de la información?	X			5	5	0	
	¿Existen procedimientos que aseguren la confiabilidad de la información?	X			5	5	0	
	¿Se revisan y analizan los Estados Financieros de la Cooperativa?	X			5	5	0	
	¿Se comunica a los directivos y socios sobre la estabilidad financiera de la Cooperativa?	X			5	5	0	

	<p><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 4</b>      <b>Pág. 2/3</b>      <b>NIA 400</b>  <b>Fecha: 08/06/2022</b>  <b>Marca: Y</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	--	---


**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**

COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	¿Existe buena comunicación entre los directivos de la Cooperativa?	X			5	5	0	
	¿Se comunica a tiempo a los socios sobre las nuevas disposiciones?	X			5	5	0	
	¿Los sistemas de información son actualizados constantemente?	X			5	5	0	
	¿La cooperativa aplica controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información de la misma?	X			5	5	0	
	¿Cree usted que el buen manejo del Control Interno ayudará a mejorar la calidad de los servicios prestados por la Cooperativa?	X			5	5	0	

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

		<p align="center"><u>GISSPAOL</u>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>          La Maná - Telf. 0967682842</p> <p align="center">OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</p>			Pt: <b>AD – 4</b> Pág. <b>3/3</b> NIA <b>400</b> Fecha: <b>08/06/2022</b> Marca: <b>Y</b> Auditoras: <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> Fase Preliminar: <b>Ejecución</b>			
					<p align="center"><b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I</b></p>			
COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Dentro de las reuniones de consejo se trata sobre los servicios de transporte y encomienda para mejoras de los mismos?	X			5	5	0	
	<b>SUB – TOTAL <math>\Sigma</math></b>			<b>60</b>	<b>60</b>	<b>0</b>		
<b>INSPECCIONADO</b>		<b>SUPERVISADO POR:</b>			<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>			
<b>Y</b>		CPA. Rosa Torres			08/06/2022			

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<b><u>GISSPAOL</u></b> <b>ASESORIA CONTABLE</b> <b>La Maná - Telf. 0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b>	<b>Pt: AD – 5 Pág. 4/5 NIA 400</b> <b>Fecha: 14/06/2022</b> <b>Marca: <math>\mp</math></b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>
	<b>CALIFICACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>	

**Tabla 28.** Nivel de confianza y riesgo – Información y Comunicación

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Nivel de Riesgo
15% – 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Mediano	Moderado
76% - 100%	Alto	Bajo

Elaborado por: Las Autoras

### Simbología

<b>CP</b>	<b>Calificación Ponderada</b>
<b>CT</b>	<b>Calificación Total</b>
<b>PT</b>	<b>Ponderación Total</b>

Elaborado por: Las Autoras

### Fórmula: Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{60}{60} \times 100$$

$$NC = 100\%$$

### Cálculo riesgo de control

$$NR = 100\% - NC$$

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

$$NR = 0\%$$

**Conclusión:** De acuerdo a los que nos arroja los cálculos de información y comunicación podemos acotar que está completamente cumplimiento en su totalidad.

**Grado de Confianza:** Alto

**Nivel de Riesgo:** Bajo

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*


	<p><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 4</b>    <b>Pág. 1/3</b>    <b>NIA 400</b>  <b>Fecha: 08/06/2022</b>  <b>Marca: Y</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	---	---

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**


**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”**

<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>		<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>						<b>PUNTOS 65</b>
<b>COMPONENTE</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>			<b>VALORACIÓN</b>			<b>OBSERVACIÓN ©</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POND</b>	<b>CALIF</b>	<b>DIF</b>	
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	¿Son oportunos y efectivos los procedimientos para verificar el cumplimiento de las Leyes y Reglamentos de la Institución?	X			5	5	0	
	¿Cuenta la Cooperativa con un plan de acción?	X			5	5	0	
	¿La Cooperativa cumple con la base legal y estatutos aprobados?	X			5	5	0	
	¿La Cooperativa evalúa periódicamente el Control Interno?	X			5	5	0	
	¿Se comunica de manera inmediata las deficiencias del Control interno?	X			5	5	0	

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

		<p align="center"><b>GISSPAOL</b></p> <p align="center"><b>ASESORÍA CONTABLE</b></p> <p align="center">La Maná - Telf. 0967682842</p> <p align="center"><b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>			<b>Pt: AD – 4</b> <b>Pág. 2/3</b> <b>NIA 400</b> <b>Fecha: 08/06/2022</b> <b>Marca: Y</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>			
					<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I</b>			
COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	¿Se han implementados herramientas de evaluación del Control Interno como cuestionarios, flujo gramas u otros?	X			5	5	0	
	¿El comité de consejo soluciona a tiempo sus inconvenientes?	X			5	5	0	
	¿Se realizan análisis previos para tomar decisiones?	X			5	5	0	
	¿Las decisiones que se toman durante las sesiones ordinarias y extraordinarias son documentadas?	X			5	5	0	
	¿Se revisa y se analiza toda documentación de la Cooperativa antes de autorizar?	X			5	5	0	
	¿Se realiza un seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados de la cooperativa?							

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*


	<p><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 4      Pág. 3/3      NIA 400</b>  <b>Fecha: 08/06/2022</b>  <b>Marca: Y</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
---	--	---

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I**

COMPONENTE	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			VALORACIÓN			OBSERVACIÓN ©
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	DIF	
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	¿Considera usted necesario que se vigile de forma constante los servicios de transporte y encomienda que brinda la Cooperativa?	X			5	5	0	
	¿Se monitorea al personal para ver su rendimiento de la atención que brinda al cliente?	X			5	5	0	
<b>SUB – TOTAL    Σ</b>					<b>65</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	
<b>INSPECCIONADO</b>	<b>SUPERVISADO POR:</b>				<b>FECHA DE SUPERVISIÓN</b>			
<b>Y</b>	CPA. Rosa Torres				08/06/2022			

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*



	<p align="center"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 5 Pág. 5/5 NIA 400</b>  <b>Fecha: 14/06/2022</b>  <b>Marca: ☐</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>CALIFICACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

**Tabla 29.** Nivel de confianza y riesgo – Supervisión y Monitoreo

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Nivel de Riesgo
15% – 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Mediano	Moderado
76% - 100%	Alto	Bajo

Elaborador por: Las Autoras

### Simbología

<b>CP</b>	<b>Calificación Ponderada</b>
<b>CT</b>	<b>Calificación Total</b>
<b>PT</b>	<b>Ponderación Total</b>

Elaborador por: Las Autoras

### Fórmula: Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{65}{65} \times 100$$

$$NC = 100\%$$

### Cálculo riesgo de control

$$NR = 100\% - NC$$

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


$$NR = 0\%$$

**Conclusión:** De acuerdo al desarrollo de los cálculos podemos acotar que este componente está completamente controlado

**Grado de Confianza:** Alto

**Nivel de Riesgo:** Bajo

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ASESORIA CONTABLE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CONTABILIDAD</b></p>	<b>Pt: AD – 6 Pág. 1/1 NIA 400</b> <b>Fecha: 22/06/2022</b> <b>Marca: S</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>
		<b>CALIFICACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO</b> <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>

Simbología

<b>CT</b>	<b>Calificación Total</b>
<b>PT</b>	<b>Ponderación Total</b>
<b>NC</b>	<b>Nivel de Confianza</b>
<b>RI</b>	<b>Nivel de Riesgo Inherente</b>

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 30. Puntuación de Riesgo Inherente

<b>Calificación total:</b>	<b>CT=</b>	60+60+55+60+65	300
<b>Ponderación total:</b>	<b>PT=</b>	65+65+65+60+65	320
<b>Nivel de confianza:</b> $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	<b>NC=</b>	$\frac{300}{320} \times 100$	93%
<b>Nivel de Riesgo Inherente:</b> $RI = 100\% - NC\%$	<b>RI=</b>	100% - 93%	7%
<b>Calificación del Riesgo</b>			Bajo

Elaborado por: Las Autoras

**Nota.** - La ponderación del nivel de confianza se aplica a las respuestas afirmativas, en relación al nivel de importancia de la afirmación, también podemos indicar que tiene un enfoque de cumplimiento en el Control Interno de la Cooperativa que es muy importante como institución estar pendiente de los diferentes controles que la conforman.


Tabla 31. Nivel de Riesgo Inherente

<b>CT</b>	300	<b>RIESGO</b>
<b>PT</b>	320	
<b>NC</b>	93%	Alto
<b>RI</b>	7%	Bajo

Elaborado por: Las Autoras

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A. G.F.F.J.	CPA. Rosa Torres	22/06/2022

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<p align="center"><b>GISSPAOL</b></p> <p align="center"><b>ASESORIA CONTABLE</b></p> <p align="center"><b>La Maná - Telf. 0967682842</b></p> <p align="center"><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b></p> <p align="center"><b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 7 Pág. 1/2 NIA 400</b></p> <p><b>Fecha: 27/06/2022</b></p> <p><b>Marca: S</b></p> <p><b>Auditoras:</b></p> <p><b>Paola Cordonez</b></p> <p><b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
		<p><b>MATRIZ DE NIVELES DE RIESGO</b></p> <p><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b></p>

Como se ha desarrollado en la Evaluación de los Componentes del Control Interno, los porcentajes se reflejan según el número de preguntas que se obtuvieron al momento de realizar el cuestionario de Control Interno a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná con los siguientes niveles de riesgo.

**Tabla 32.** Matriz de riesgo

<b>CRITICO</b>	81% - 100%
<b>ALTO</b>	61% - 80%
<b>MODERADO</b>	41% - 60%
<b>BAJO</b>	0% - 40%

Elaborado por: Las Autoras

### Puntaje obtenido de la evaluación del Control Interno

**Tabla 33.** Puntaje de evaluación Control Interno


COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN	PORCENTAJE
Ambiente de Control	Bajo	8
Evaluación de Riesgo	Bajo	8
Actividades de Control	Bajo	15
Información y Comunicación	Bajo	0
Supervisión y Seguimiento	Bajo	0
<b>SUB TOTAL</b>		31
<b>TOTAL PROMEDIO</b>		6,2

Elaborado por: Las Autoras

El porcentaje de la evaluación a los componentes del Control Interno de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros la Maná, podemos observar que nos arroja un porcentaje del 6,2% el mismo que nos indica que tiene un nivel de riesgo que es BAJO.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A. G.F.F.J.	CPA. Rosa Torres	27/06/2022

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 7 Pág. 2/2 NIA 400</b>  <b>Fecha: 27/06/2022</b>  <b>Marca: S</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>MATRIZ DE RIESGO DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

### Riesgo de Detección

Conforme al examen evaluativo del Control Interno de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajero La Maná, en consecuencia a lo resuelto se establece un riesgo de detección del 10%, por probables anomalías encontradas mediante la valuación realizada.

### Riesgo de Auditoría

**Riesgo de Auditoría = Riesgo de Control x Riesgo Inherente x Riesgo de Detección x 100**

$$RA = 0,06 \times 0,07 \times 0,10 \times 100$$


$$RA = 0,042$$


### Análisis:


El **Riesgo de la Auditoría** de Gestión realizada a la Cooperativa de Transporte La Maná, es de 0,042 lo cual indica un riesgo bajo habiendo un mínimo riesgo de arrojar un criterio erróneo con respecto a la situación en que se encuentra la institución en el entorno de la auditoría ejecutada.


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	FECHA DE SUPERVISIÓN:
M.P.C.A. G.F.F.J.	CPA. Rosa Torres	27/06/2022

*NIA 400 Evaluación de riesgo y control interno establece normas y proporciona alineamientos*

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 8</b>    <b>Pág. 1/6</b>    <b>NIA 500</b>  <b>Fecha: 30/06/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>HH</b></p>
<b>HOJA DE HALLAZGO</b>		
<b>HALLAZGO N° 1</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<b>COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL</b>		
<p><b>Condición:</b>  No es evaluado y revisado el desempeño laboral como debería de hacerlo</p>		
<p><b>Criterio:</b>  La Norma de Control Interno <b>200 AMBIENTE DE CONTROL</b> dice: Un ambiente adecuado de control, estimula las actividades del personal con respecto al control de sus tareas. Por ende, el personal es la prioridad de cualquier institución, al igual que sus cualidades como integridad y valores éticos y el ambiente donde operen, constituyen el mecanismo que la conduce y la base que sostiene el sistema.</p>		
<p><b>Causa:</b>  Falta de consideración por parte del personal idóneo para proceder a realizar una evaluación del desempeño laboral que realizan dentro de la Cooperativa de Transporte La Maná</p>		
<p><b>Efecto:</b>  Falta de interés para que se lleve la evaluación respectiva al desempeño laboral y así poder conocer las falencias de cada persona que labor en la institución</p>		
<p><b>Conclusión:</b>  No han establecido parámetros para evaluar el desempeño en el ámbito laboral, esto ocasiona que en la entidad no se da el debido cumplimiento de las áreas asignadas, esto a su vez conlleva a poder saber si el personal tiene o no un buen desempeño de sus actividades en la Cooperativa de Transporte la Maná</p>		
<p><b>Recomendación:</b>  Se solicita realizar una evaluación al personal para que la institución conozca si están laborando y ejerciendo de acuerdo a sus cargos y en el horario respectivo que le compete a cada persona.</p>		


	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 8 Pág. 2/6 NIA 500</b>  <b>Fecha: 30/06/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>HH</b></p>
<b>HALLAZGO N° 2</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<b>COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGO</b>		
<b>Condición:</b>		
No existe una persona responsable para que realice el debido control de las encomiendas		
<b>Criterio:</b>		
Según el Art. <b>300-01 Identificación de riesgos</b> nos dice: Los dirigentes de la institución de conocerán los riesgos que pueden dañar el alcance de los objetivos de la entidad a cauda de factores internos o externos, así como establecerán las medidas necesarias para enfrentar victoriosamente tales riesgos. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos.		
<b>Causa:</b>		
Poca comunicación para que poder implementar una persona para que realice el debido control de dicho servicio		
<b>Efecto:</b>		
La falta de comunicación hace que se descuide de este aspecto importante para la Cooperativa, por ende, si existe un buen control en el servicio de encomiendas el cliente se sentirá satisfecho con la atención recibida.		
<b>Conclusión:</b>		
No cuenta con una persona encargada para que realice el debido control de las encomiendas ya que sería de mucho beneficio asumir a una persona idónea para que cumpla con dicha función y ayudaría a lograr sus metas y objetivos en la Cooperativa.		
<b>Recomendación:</b>		
Se sugiere llevar a cabo de colocar a una persona para que realice el debido control de las encomiendas que les llega a las oficinas y así controlar el debido manejo del servicio en la cooperativa y esto ayudará a las mejoras del servicio de calidad para sus usuarios		

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>PTs: AD –8 Pág. 3/6 NIA 500</b>  <b>Fecha: 30/06/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>HH</b></p>
<b>HALLAZGO N° 3</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
<b>Condición:</b>		
La Cooperativa no tiene el debido control en la calidad de los servicios de transporte y encomienda.		
<b>Criterio:</b>		
Por lo tanto, el <b>Art. 400 ACTIVIDADES DE CONTROL</b> nos indica que: Estas actividades de control se dan en toda institución, en todos los niveles y funciones. Comprende una variedad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, verificación del desempeño de operaciones, asignación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se descubre desviaciones e incumplimientos.		
<b>Causa:</b>		
Falta de responsabilidades con los servicios que como Cooperativa brindan		
<b>Efecto:</b>		
Debido a la poca responsabilidad que les brindan a los servicios no se puede tener un buen control de los antes mencionados.		
<b>Conclusión:</b>		
Podemos visualizar que la cooperativa no cuenta con el debido control en la calidad de los servicios que brinda, por lo cual no tienen una adecuada información para constatar si están dando un buen servicio a la ciudadanía.		
<b>Recomendación:</b>		
Se sugiere a los directivos de la Cooperativa que realicen el debido control para medir la calidad de los servicios que brinda ya sea en transporte o encomiendas porque de ellos depende que la institución siga creciendo y satisfaciendo a los clientes.		


	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 8 Pág. 4/6 NIA 500</b>  <b>Fecha: 30/06/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>HH</b></p>
<b>HALLAZGO N° 4</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
<b>Condición:</b>		
No existe el funcionamiento del buzón de sugerencias para saber si se está brindando un buen o mal servicios (transporte y encomienda)		
<b>Criterio:</b>		
En las Normas del Control Interno en el <b>Art. 401-03 Supervisión</b> nos indica: Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.		
<b>Causa:</b>		
Poco compromiso por parte del personal idóneo de la Cooperativa para poder medir dichos servicios prestados.		
<b>Efecto:</b>		
Falta de compromiso para saber en qué servicio están brindado mal atención al cliente y poder corregir las irregularidades que conllevan		
<b>Conclusión:</b>		
Debido a que no tiene la cooperativa el buzón de sugerencias no se pueden dar cuenta como se está brindado los servicios que presta dicha institución.		
<b>Recomendación:</b>		
Debería existir el buzón de sugerencias ya que sería una buena manera para poder saber y controlar si se está brindando un buen servicio por parte de los operarios de la Cooperativa.		

*NIA 500 Evidencia de auditoría obtenida en el transcurso de la auditoría*



	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD-8 Pág. 5/6 NIA 500</b>  <b>Fecha: 30/06/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>HH</b></p>
<b>HALLAZGO N° 5</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<b>ENTREVISTA AL PRESIDENTE</b>		
<p><b>Condición:</b>  En la Cooperativa no se ha realizado una Auditoria de Gestión para medir la calidad de los servicios</p>		
<p><b>Criterio:</b>  En las Normas del Control Interno en el <b>Art. 401-03 Supervisión</b> nos indica: Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.</p>		
<p><b>Causa:</b>  Poca importancia por parte de la Cooperativa a realizar dicha auditoría.</p>		
<p><b>Efecto:</b>  Debido a la poca importancia de esta auditoría no pueden medir la calidad de servicios que brindan como Cooperativa.</p>		
<p><b>Conclusión:</b>  Debido a que no se ejecuta una auditoría de gestión para medir la calidad de servicios no pueden darse cuenta de las irregularidades que puedan llegar a tener y poder corregirlas con el debido tiempo.</p>		
<p><b>Recomendación:</b>  Debería llevarse a cabo este tipo de auditoría en una Cooperativa de transporte porque es de mucha ayuda y beneficioso porque mediante ella podemos medir el grado de eficiencia y eficacia de los servicios brindados en la institución.</p>		

*NIA 500 Evidencia de auditoría obtenida en el transcurso de la auditoría*

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 8 Pág. 6/6 NIA 500</b>  <b>Fecha: 30/06/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>HH</b></p>
<b>HALLAZGO N° 6</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<b>ENTREVISTA AL PRESIDENTE</b>		
<b>Condición:</b>		
No se realizan capacitaciones de calidad de servicios al cliente a los colaboradores de las unidades.		
<b>Criterio:</b>		
En las Normas del Control Interno en el Art. <b>600-01 Seguimiento</b> . La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita saber y colocar medidas oportunas.		
<b>Competencia profesional Art.- 200-06.</b> . Los altos mandos de la institución, indicarán en los requisitos del personal, el nivel de competencias para diversos puestos y tareas a realizarse en las áreas correspondientes. De igual modo, los programas de capacitación estarán dirigidos a conservar los niveles de competencia requeridos.		
<b>Causa:</b>		
Falta de compromiso por los responsables para que se efectúen dichas capacitaciones.		
<b>Efecto:</b>		
Debido a la falta de compromiso no se lleva a cabo las debidas capacitaciones sobre la calidad de servicios que deben ofrecer como Cooperativa.		
<b>Conclusión:</b>		
Podemos mencionar que en la Cooperativa no se realizan capacitaciones adecuadas de la calidad de servicios y por ende es necesario para las mejoras de la institución.		
<b>Recomendación:</b>		
Se recomienda poner en práctica dichas capacitaciones a los colaboradores de las unidades ya que ellos son los que hacen y son responsables del crecimiento de la Cooperativa por ende es necesario que los altos mandos realicen las capacitaciones adecuadas.		

	<p><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 9 Pag. 1/6 NIA 330</b>  <b>Fecha: 11/07/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>HOJA DE INDICADORES</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		

Tabla 34. Hoja de indicador 1

<b>HALLAZGO 1 Bajo Nivel de evaluación de desempeño</b>		
En base a la pregunta 10 realizada del Control Interno del componente Ambiente de Control, se procedió a realizar el presente cálculo		
<b>Preg.</b> ¿El desempeño laboral es evaluado y revisado de una manera periódica?		
<b>PERIODO:</b> 2021		
<b>ENTIDAD:</b> Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná		
<b>INDICADOR:</b> Eficiencia		
<b>FÓRMULA:</b> $E = \frac{\text{Desempeño Laboral evaluado y revisado}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$		
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Número de trabajadores evaluados		
<b>FRECUENCIA</b>	2021	
<b>Nº DE SERVIDORES</b>	8	
<b>FUENTE</b>	Evaluaciones	
<b>CÁLCULO</b>	$E = \frac{0}{8} \times 100$	
<b>RESULTADO</b>	0%	
<b>Interpretación:</b> En base al hallazgo encontrado en el Control Interno del componente Ambiente de Control y que se ha podido calcular mediante el indicador podemos mencionar que el desempeño laboral no es evaluado y revisado de una forma frecuente y adecuada, por ende, la Cooperativa no tiene conocimiento de esta medida importante para poder evaluar al personal que labora en la institución.		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	11/07/2022

	<p><b>GISSPAOL</b></p> <p><b>ASESORIA CONTABLE</b></p> <p>La Maná - Telf. 0967682842</p> <p><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b></p> <p><b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 9</b>      <b>Pag. 2/6</b></p> <p><b>Fecha: 11/07/2022</b></p> <p><b>Marca: HLA</b></p> <p><b>Auditoras:</b></p> <p><b>Paola Cordonez</b></p> <p><b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>HOJA DE INDICADORES</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		

**Tabla 35.** Hoja de indicador 2


<b>HALLAZGO 2 Falta de personal responsable</b>	
<p>Refiriéndose a la pregunta 13 realizada del Control Interno del componente Evaluación de Riesgo, se procedió a realizar el cálculo respectivo.</p>	
<p><b>Preg.</b> ¿Existe una persona responsable que realice el debido control de las encomiendas?</p>	
<p><b>PERIODO:</b> 2021</p>	
<p><b>ENTIDAD:</b> Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná</p>	
<p><b>INDICADOR:</b> Eficiencia</p>	
<p><b>FÓRMULA:</b> <math>E = \frac{\text{Persona responsable del control}}{\text{Total de personas}} \times 100</math></p>	
<p><b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Número de trabajadores evaluados</p>	
<p><b>FRECUENCIA</b></p>	<p>2021</p>
<p><b>Nº DE SERVIDORES</b></p>	<p>2</p>
<p><b>FUENTE</b></p>	<p>Responsabilidades</p>
<p><b>CÁLCULO</b></p>	<p><math>E = \frac{0}{2} \times 100</math></p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>0%</p>

**Interpretación:** En base a la información obtenida del hallazgo encontrado en el Control Interno del componente se puede mencionar que la Cooperativa no tiene una persona responsable para que realice el debido control del servicio de encomiendas en la institución de una manera frecuente y segura.

**Elaborado por:** Las Autoras

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	11/07/2022

*NIA 330 Respuestas del auditor a los riesgos valorados*

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 9</b>      <b>Pag. 3/6</b>  <b>Fecha: 11/07/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>HOJA DE INDICADORES</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

**Tabla 36.** Hoja de indicador 3

<b>HALLAZGO 3 Falta de control en los servicios</b>	
<p>En referencia a la pregunta 7 realizada del Control Interno del componente Actividades de Control, se realizó el cálculo respectivo.</p>	
<p><b>Preg.</b> ¿Existe control en la calidad de los servicios de transporte y encomienda de la cooperativa?</p>	
<p><b>PERIODO:</b> 2021</p>	
<p><b>ENTIDAD:</b> Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná</p>	
<p><b>INDICADOR:</b> Eficiencia</p>	
<p><b>FÓRMULA:</b> <math>E = \frac{\text{Control en la calidad de servicios}}{\text{Servicios}} \times 100</math></p>	
<p><b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Número de servicios evaluados</p>	
<b>FRECUENCIA</b>	2021
<b>Nº DE SERVIDORES</b>	2
<b>FUENTE</b>	Control
<b>CÁLCULO</b>	$E = \frac{0}{2} \times 100$
<b>RESULTADO</b>	0%

**Interpretación:** Cabe recalcar de acuerdo a los resultados obtenidos que la Cooperativa no cuenta con un debido control en la calidad de los servicios que brinda como institución lo cual sería de mucha ayuda llevar un estricto control de dichos servicios.

Elaborado por: Las Autoras

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	11/07/2022

	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b></p> <p style="text-align: center;">La Maná - Telf.  <b>0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR  CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 9 Pag. 4/6 NIA 330</b>  <b>Fecha: 11/07/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>HOJA DE INDICADORES</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		

Tabla 37. Hoja de indicador 4

#### HALLAZGO 4 No aplican buzón de sugerencias para los servicios

De acuerdo a la pregunta 13 realizada del Control Interno del componente Actividades de Control, se realizó el cálculo respectivo.

**Preg.** ¿Existe el funcionamiento del buzón de sugerencias para saber si se brinda un buen servicio de transporte y encomienda?

**PERIODO:** 2021

**ENTIDAD:** Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

**INDICADOR:** Eficiencia

**FÓRMULA:**  $E = \frac{\text{Buzón de sugerencias}}{\text{Servicios}} \times 100$

**UNIDAD DE MEDIDA:** Número de servicios evaluados

<b>FRECUENCIA</b>	2021
<b>N° DE SERVIDORES</b>	2
<b>FUENTE</b>	Buzón
<b>CÁLCULO</b>	$E = \frac{0}{2} \times 100$
<b>RESULTADO</b>	0%

**Interpretación:** Como podemos darnos cuenta según la información que obtuvimos es que la Cooperativa no cuenta con un buzón de sugerencias de ningún servicio y que le permita tener conocimiento si brinda o no el servicio adecuado y esperado por sus usuarios.

**Elaborado por:** Las Autoras

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	11/07/2022



	<p align="center"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 9 Pag. 5/6 NIA 330</b>  <b>Fecha: 11/07/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>HOJA DE INDICADORES</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		

Tabla 38. Hoja de indicador 5

<b>HALLAZGO 5 No se ha realizado Auditoría de Gestión</b>		
En base a la pregunta 1 realizada en la entrevista al presidente de la Cooperativa de Transporte La Maná, se procedió a realizar el cálculo respectivo mediante el indicador.		
<b>Preg.</b> ¿Tiene usted conocimiento si se ha realizado alguna Auditoría de Gestión para medir la calidad de los servicios que brinda la Cooperativa?		
<b>PERIODO:</b> 2021		
<b>ENTIDAD:</b> Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná		
<b>INDICADOR:</b> Eficiencia		
<b>FÓRMULA:</b> $E = \frac{\text{Auditoría de Gestión}}{\text{Años de operación de la Cooperativa}} \times 100$		
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Número de años evaluados		
<b>FRECUENCIA</b>	2021	
<b>N° DE SERVIDORES</b>	43	
<b>FUENTE</b>	Auditoría	
<b>CÁLCULO</b>	$E = \frac{0}{43} \times 100$	
<b>RESULTADO</b>	0%	
<b>Interpretación:</b> Según el indicador que hemos podido aplicar al hallazgo encontrado nos indica que no se aplicó ninguna auditoría de gestión para medir la calidad de los servicios que brinda la cooperativa por ende no saben en sí en que servicio puedan estar fallando.		
<b>Elaborado por:</b> Las Autoras		
<b>ELABORADO POR</b>	<b>SUPERVISADO:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	11/07/2022

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AD – 9 Pag. 6/6 NIA 330</b>  <b>Fecha: 11/07/2022</b>  <b>Marca: HLA</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Ejecución</b></p>
<b>HOJA DE INDICADORES</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		

**Tabla 39.** Hoja de indicador 6


<b>HALLAZGO 6 Falta de capacitaciones a los colaboradores</b>	
<p>En relación a la pregunta 16 realizada en la entrevista al presidente de la Cooperativa de Transporte La Maná, se aplicó el cálculo mediante el siguiente indicador.</p>	
<p><b>Preg.</b> ¿Se realizan capacitaciones adecuadas de calidad de servicios al cliente a los colaboradores de las unidades?</p>	
<p><b>PERIODO:</b> 2021</p>	
<p><b>ENTIDAD:</b> Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná</p>	
<p><b>INDICADOR:</b> Eficiencia</p>	
<p><b>FÓRMULA:</b> <math>E = \frac{\text{Capacitaciones de calidad de servicio}}{\text{Colaboradores}} \times 100</math></p>	
<p><b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Número de colaboradores evaluados</p>	
<p><b>FRECUENCIA</b></p>	<p>2021</p>
<p><b>Nº DE SERVIDORES</b></p>	<p>106</p>
<p><b>FUENTE</b></p>	<p>Capacitaciones</p>
<p><b>CÁLCULO</b></p>	<p><math>E = ( 0/106 ) \times 100</math></p>
<p><b>RESULTADO</b></p>	<p>0%</p>
<p><b>Interpretación:</b> Se puede observar en base a los resultados obtenidos que los colaboradores de las unidades no reciben capacitaciones adecuadas sobre como brindar una buena calidad de servicio a sus usuarios y como Cooperativa debería realizar estas capacitaciones que sería lo primordial para poder dar un buen servicio y satisfacer al usuario.</p>	

**Elaborado por:** Las Autoras

<b>ELABORADOR POR:</b>	<b>SUPERVISADO:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	11/07/2022

*NIA 330 Respuestas del auditor a los riesgos valorados*




		<b>GISSPAOL</b> <b>ASESORIA CONTABLE</b> <b>La Maná - Telf. 0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b>		<b>Pt: AD – 10</b> <b>Pag. 1/1</b> <b>NIA 330</b> <b>Fecha: 12/07/2022</b> <b>Marca:</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar: Ejecución</b>
<b>MATRIZ DE INCIDENCIA</b>				
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>				
PROCESOS OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA	AREAS	DEFICIENCIAS	MEDIDAS CORRECTIVAS A TRAVES DEL INSTRUCTIVO PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Procesos de organización y administración de la institución.	<b>Administrativa</b>	1.- No es evaluado y revisado el desempeño laboral como debería de hacerlo.	Mediante el uso del instructivo ayudará a tener una correcta evaluación de desempeño laboral del personal de la cooperativa	
	COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	2.- No existe una persona responsable para que realice el debido control de las encomiendas	Será de mucha ayuda las sugerencias brindadas en el instructivo porque les permitirá tener un mejor control de las encomiendas	
	COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS	3.- La Cooperativa no tiene el debido control en la calidad de los servicios de transporte y encomienda	La aplicación del instructivo permitirá tener un buen control en la calidad de los servicios de transporte y encomiendas para que los usuarios sigan teniendo la confianza al momento de utilizar los servicios de la cooperativa	
	COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	4.- No existe el funcionamiento del buzón de sugerencias para saber si se está brindando un buen o mal servicios (transporte y encomienda)	Al tener un buzón de sugerencias se responderá al usuario dando un seguimiento a las inquietudes y quejas	
Calidad de los servicios	<b>Servicios</b>	5.- En la Cooperativa no se ha realizado una Auditoria de Gestión para medir la calidad de los servicios.	Permitirá tener una mejor calidad de los servicios y así satisfacer a los usuarios.	
	( ENTREVISTA)	6.- No se realizan capacitaciones de calidad de servicios al cliente a los colaboradores de las unidades.	Las capacitaciones ayudarán a los colaboradores a alcanzar su potencial y brindar mejor calidad de servicio	

Elaborado por: Las Autora

*NIA 330 Respuestas del auditor a los riesgos valorado*

	<b>GISSPAOL</b> <b>ASESORÍA CONTABLE</b> <b>La Maná - Telf. 0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b>	<b>Pt: AE NIA 700</b> <b>Fecha: 15/07/2022</b> <b>Marca: ✓</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar:</b> <b>Comunicación de Resultados</b>																																							
<b>FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>																																									
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>																																									
<b>Objetivo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar acerca del informe de auditoría realizado, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.</li> </ul>																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>FECHA</th> <th>REF. PT</th> <th>RESPONS.</th> <th>N° HORAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Carta a la presidencia de presentación de Informe</td> <td>15/07/2022</td> <td>AE - 1</td> <td>M.P.C.A. G.F.F.J</td> <td>6 horas</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Informe de Control Interno</td> <td>19/07/2022</td> <td>AE - 2</td> <td>M.P.C.A. G.F.F.J.</td> <td>6 horas</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Informe de Auditoría</td> <td>25/07/2022</td> <td>AE - 3</td> <td>M.P.C.A. G.F.F.J.</td> <td>6 horas</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Conclusiones y Recomendaciones</td> <td>27/07/2022</td> <td>AE - 3</td> <td>M.P.C.A. G.F.F.J.</td> <td>6 horas</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>TOTAL DE HORAS</b></td> <td><b>24 horas</b></td> </tr> </tbody> </table>	N°	ACTIVIDAD	FECHA	REF. PT	RESPONS.	N° HORAS	1	Carta a la presidencia de presentación de Informe	15/07/2022	AE - 1	M.P.C.A. G.F.F.J	6 horas	2	Informe de Control Interno	19/07/2022	AE - 2	M.P.C.A. G.F.F.J.	6 horas	3	Informe de Auditoría	25/07/2022	AE - 3	M.P.C.A. G.F.F.J.	6 horas	4	Conclusiones y Recomendaciones	27/07/2022	AE - 3	M.P.C.A. G.F.F.J.	6 horas	<b>TOTAL DE HORAS</b>					<b>24 horas</b>					
N°	ACTIVIDAD	FECHA	REF. PT	RESPONS.	N° HORAS																																				
1	Carta a la presidencia de presentación de Informe	15/07/2022	AE - 1	M.P.C.A. G.F.F.J	6 horas																																				
2	Informe de Control Interno	19/07/2022	AE - 2	M.P.C.A. G.F.F.J.	6 horas																																				
3	Informe de Auditoría	25/07/2022	AE - 3	M.P.C.A. G.F.F.J.	6 horas																																				
4	Conclusiones y Recomendaciones	27/07/2022	AE - 3	M.P.C.A. G.F.F.J.	6 horas																																				
<b>TOTAL DE HORAS</b>					<b>24 horas</b>																																				
<b>VERIFICADO:</b> 	<b>SUPERVISADO POR:</b> <b>CPA: Rosa Torres</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b> <b>15/07/2022</b>																																							
<i>NIA 700 Trata sobre la responsabilidad del auditor al formarse una opinión</i>																																									

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 1 Pág. 1/2 NIA 700</b>  <b>Fecha: 15/07/2022</b>  <b>Marca: \$</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>CARTA AL PRESIDENTE DE LA INSTITUCIÓN</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		

La Maná, 15 de Julio del 2022

Ab.Geovanny Jimenez

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ

Presente.-


De nuestras consideraciones

Se ha realizado la presente Auditoría de Gestión y su incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná durante el período correspondiente entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, nuestras responsabilidades es expresar una opinión sobre los componentes encontrados en la Auditoría.

En una Auditoría incluye un examen evaluativo a base de pruebas selectivas por ende los procedimientos adecuados de comprobación y controles internos establecen su mejor protección para prevenir posibles irregularidades.

ELABORADO POR	SUPERVISADO:	FECHA DE SUPERVISIÓN:
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	15/07/2022

*NIA 700 Trata sobre la responsabilidad del auditor al formarse una opinión*

	<p align="center"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 1 Pág. 2/2 NIA 700</b>  <b>Fecha: 15/07/2022</b>  <b>Marca: \$</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>CARTA AL PRESIDENTE DE LA INSTITUCIÓN</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		

La Cooperativa de una u otra manera tiene ciertas falencias o debilidades dentro del Control Interno por lo cual procedimos a emitir las siguientes recomendaciones para que mediante ellas la institución pueda corregir pequeños errores pero que a su vez ayudan a mejorar su gestión

Atentamente,



María Paola Cordonez Alvarez

**GISSPAOL**  
**Asesoría Contable**





Gissela Fernanda Fuentes Jiménez


**GISSPAOL**  
**Asesoría Contable**


ELABORADO POR	SUPERVISADO:	FECHA DE SUPERVISIÓN:
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	15/07/2022

*NIA 700 Trata sobre la responsabilidad del auditor al formarse una opinión*


	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 2 Pag. 1/8 NIA 265</b></p> <p><b>Fecha: 19/07/2022</b></p> <p><b>Marca: Ω</b></p> <p><b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		
La Mana, 19 de Julio del 2022		
<p>Ab.Geovanny Jiménez</p> <p>PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</p> <p>Hemos auditado el Sistema de Control Interno que mantuvo la Cooperativa por el periodo contemplado desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2021, siguiendo y aplicando las Normas de Control Interno que exige al auditor a tener conocimiento global y específico de los procesos del Control Interno.</p> <p>El objetivo que brinda el Control Interno es de facilitar a la institución garantía para el alcance de los objetivos incluidos en las categorías de eficiencia y eficacia del personal operativo y cumplimiento de leyes reglamentos estatutos políticas. A causa de las limitaciones vinculadas a cualquier sistema de Control Interno pueden causar errores o inconsistencias y no ser descubiertos a tiempo oportunamente por los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones esto se estima según como una debilidad material que es una deficiencia importancia para cualquier entidad. Para la programación y ejecución de la evaluación respectiva al Control Interno se ha considerado el sistema de Control Interno de la cooperativa para poder así determinar los procedimientos aplicados con el propósito de expresar un criterio sobre lo examinado, más no para dar una seguridad del funcionamiento del Control Interno. Sin embargo, se han dado a conocer ciertas observaciones que por su importancia consideramos deben ser incluidos en este informe.</p> <p><i>NIA 265 Comunicación de las deficiencias en el Control Interno</i></p>		


	<p style="text-align: center;"><b><u>GISSPAOL</u></b>  <b>ASESORÍA CONTABLE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 2    Pág. 2/8    NIA 265</b></p> <p><b>Fecha: 19/07/2022</b></p> <p><b>Marca: Ω</b></p> <p><b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b></p> <p><b>Fase Preliminar: Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		
<p>Los temas que llenan las expectativas están relacionados con deficiencias en la parte operativa del Control Interno que a la larga podrían afectar negativamente en el desempeño operativo de los servicios que brinda la Cooperativa. Este informe presente de una forma resumida los hallazgos del Control Interno y se detallan a continuación.</p>		
<b>HALLAZGO DE AUDITORÍA N° 1</b>		
<b>El desempeño laboral no es evaluado y revisado de una manera periódica</b>		
<p>No es evaluado y revisado el desempeño laboral como debería de serlo. La falta de consideración en dicho desempeño por parte del personal idóneo hace que no se realicen dichas evaluaciones dentro de la Cooperativa de Transporte La Maná. Debido a la falta de consideración para que se lleve la evaluación respectiva al desempeño laboral hace que no se pueda conocer las falencias de cada persona que labora en la institución.</p>		
<p><b>Conclusión.</b> - No han establecido parámetros para evaluar el desempeño en el ámbito laboral esto ocasiona que en la entidad no se da el debido cumplimiento de evaluación y revisión de las áreas asignadas a cada persona que labora en ella, esto a su vez conlleva a poder saber si el personal tiene o no un buen desempeño de sus actividades en la Cooperativa de Transporte La Maná.</p>		
<p><b>Recomendación.</b> -Se solicita realizar una evaluación y revisión al personal para que la institución conozca si están laborando y ejerciendo de acuerdo a sus cargos y en el horario respectivo que le compite a cada persona.</p>		
<p><i>NIA 265 Comunicación de las deficiencias en el Control Interno</i></p>		

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE-2 Pág. 3/8 NIA 265</b>  <b>Fecha: 19/07/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<p style="text-align: center;"><b>HALLAZGO DE AUDITORÍA N°2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>En la Cooperativa no existe una persona responsable que realice el debido control de las encomiendas</b></p> <p>No existe una persona responsable para que ejerza el debido control de las encomiendas. La poca comunicación para poder implementar una persona para que realice el debido control de dicho servicio. La falta de comunicación hace que se descuide de este aspecto importante para la Cooperativa, por ende, si existe un buen control en el servicio de encomiendas el cliente se sentirá satisfecho con la atención recibida.</p> <p><b>Conclusión.</b> - No cuenta con una persona responsable para que realice el debido control de las encomiendas la cual sería de mucho beneficio asumir a una persona idónea para que cumpla con dicha función y ayudaría a la cooperativa a llevar un estricto control del servicio.</p> <p><b>Recomendación.</b> - Se sugiere llevar a cabo de colocar a una persona responsable para que realice el debido control de las encomiendas que les llegan a la oficina y así controlar el debido manejo del servicio en la cooperativa, esto ayudaría a las mejoras del servicio de calidad para sus usuarios.</p> <p style="text-align: center;"><b>HALLAZGO DE AUDITORÍA N°3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>En la institución no existe un control de calidad de los servicios de transporte y encomienda</b></p> <p>La cooperativa no tiene el debido control en la calidad de los servicios de transporte y encomienda. Falta de responsabilidades con los servicios que como cooperativa brinda. Por ende, debido a la poca responsabilidad que le tienen a los servicios no se puede tener un buen control a los servicios mencionados.</p> <p><i>NIA 265 Comunicación de las deficiencias en el Control Interno</i></p>		


	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE-2 Pág. 4/8 NIA 265</b>  <b>Fecha: 19/07/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		
<p><b>Conclusión.</b> - Podemos visualizar que la cooperativa no cuenta con el debido control en la calidad de los servicios que brinda por lo cual no tienen una adecuada información para constatar que están dando un buen servicio a la ciudadanía.</p> <p><b>Recomendación.</b> - Se sugiere a los directivos de la cooperativa que realicen el debido control para medir la calidad de los servicios que brindan sea en transporte o en encomiendas, porque de ellos depende que la institución siga creciendo y satisfaciendo a los usuarios.</p> <p style="text-align: center;"><b>HALLAZGO DE AUDITORÍA N°4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>No existe el funcionamiento del buzón de sugerencias para saber si se brinda un buen servicio de transporte y encomienda</b></p> <p>Carencia de existencia del funcionamiento del buzón de sugerencias para poder saber si se está brindando un buen servicio de transporte y encomienda. La ausencia de compromiso por parte del personal idóneo de la cooperativa no permite medir dichos servicios prestados. Debido a la falta de compromiso para saber en qué servicio están brindando mala atención al cliente y poder corregir las irregularidades que conllevan.</p> <p><b>Conclusión.</b> -Debido a que no tiene la cooperativa el buzón de sugerencia no se pueden dar cuenta cómo se está brindando los servicios que presta dicha institución a la ciudadanía.</p> <p><b>Recomendación.</b> - Debería existir el buzón de sugerencias ya que sería una buena manera para poder saber y controlar si se está brindando un buen servicio por parte de los operarios de la cooperativa, esto ayudaría a mejorar la calidad del servicio.</p> <p><i>NIA 265 Comunicación de las deficiencias en el Control Interno</i></p>		

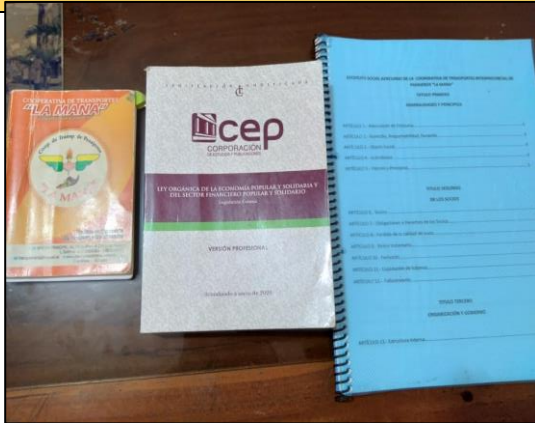


	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE-2 Pág. 5/8 NIA 265</b>  <b>Fecha: 19/07/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		
<p><b>Recomendación.</b> - Debería existir el buzón de sugerencias ya que sería una buena manera para poder saber y controlar si se está brindando un buen servicio por parte de los operarios de la cooperativa, esto ayudaría a mejorar la calidad del servicio.</p>		
<b>HALLAZGO DE AUDITORÍA N°5</b>		
<b>En la cooperativa no se ha realizado una auditoría de gestión para medir la calidad de los servicios</b>		
<p>No se ha realizado una auditoría de gestión para poder medir en sí la calidad de los servicios que brindan como cooperativa. Poca importancia por parte de los mandatarios de la cooperativa para realizar dicha auditoría. Debido a esta causa no se ha ejecutado una auditoría de gestión para poder medir la calidad de los servicios que brindan como institución.</p>		
<p><b>Conclusión.</b> - Debido a que no se ejecuta una auditoría de gestión para medir la calidad de los servicios, por ende, no pueden darse cuenta de las irregularidades que puedan tener y poder corregirlas a tiempo y así poder satisfacer a los usuarios.</p>		
<p><b>Recomendación.</b> - Debería llevarse a cabo este tipo de auditorías en una Cooperativa de Transporte porque es de mucha ayuda e importante porque mediante ella podemos medir el grado de eficiencia y eficacia de los servicios brindados por la institución</p>		
<p><i>NIA 265 Comunicación de las deficiencias en el Control Interno</i></p>		

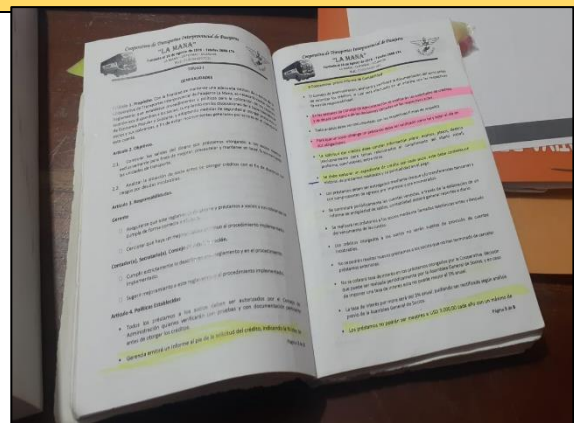
	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE-2 Pág. 6/8 NIA 265</b>  <b>Fecha: 19/07/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ</b>		
<b>HALLAZGO DE AUDITORÍA N°6</b>		
<p style="text-align: center;"><b>En la cooperativa no se realizan capacitaciones adecuadas de calidad del servicio al cliente a los colaboradores de las unidades</b></p> <p>No se ejecutan dichas capacitaciones adecuadas de calidad del servicio al personal idóneo de las unidades. Falta de consideración por los responsables para que se efectúen dichas capacitaciones. Debido a la falta de consideración no se pueden llevar a cabo estas capacitaciones en la cooperativa.</p> <p><b>Conclusión.</b> - Podemos mencionar que en la cooperativa no se realiza capacitaciones adecuada a la calidad del servicio y por ende es necesario enfocarse en dicho tema para ser analizadas ya que ayudaría a las mejoras de la institución.</p> <p><b>Recomendación.</b> -Se recomiendan poner en práctica dichas capacitaciones a los colaboradores de las unidades ya que ellos son los que hacen y son responsable del crecimiento de la cooperativa, por ende, es necesario que los altos mandos pongan en consideración y realicen las capacitaciones adecuadas.</p> <p>Todos estos aspectos fueron considerados de mucha importancia porque son inconsistencia del proceso de Control Interno que mantiene la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná por lo que se sugiere implementar y adoptar todas las recomendaciones que se encuentre que se encuentran presentes en este Informe.</p> <p><i>NIA 265 Comunicación de las deficiencias en el Control Interno</i></p>		



	<p align="center"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 2 Pág. 8/8 NIA 265</b>  <b>Fecha: 19/07/2022</b>  <b>Marca: Ω</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>PRUEBAS SUSTANTIVAS</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		



**Imagen 1.** Reglamentos, estatutos y normativas



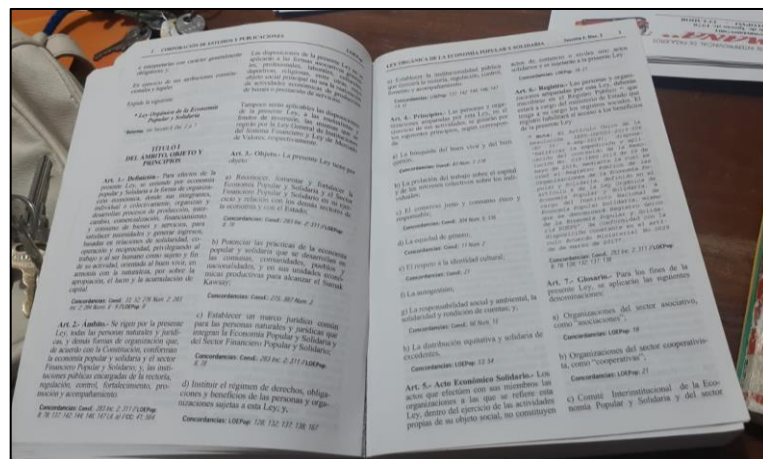
**Imagen 2.** Revisión de reglamentos

Transporte La Maná


**Fuente:** Cooperativa de Transporte La Maná

**Fuente:** Cooperativa de

**Imagen 3.** Revisión de normativas



**Fuente:** Cooperativa de Transporte La Maná

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 3 Pág. 1/14 NIA 705</b>  <b>Fecha: 25/07/2022</b>  <b>Marca: \$</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Comunicación</b>  <b>de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

### INFORME FINAL DE AUDITORÍA

La Maná, 25 de Julio del 2022

Ab. Geovanny Jimenez

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ

Presente.-

Se ha ejecutado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, Provincia de Cotopaxi, cantón La Maná al área operacional de la institución, deduciendo y examinando cada apariencia de la entidad.

### CAPÍTULO I FASE INTRODUCTORIA DE LA AUDITRORÍA

#### 1.1. Datos de la Empresa:

**Institución:** Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

**Ruc:** 0590048097001

**Estado de Contribuyente:** Activo

**Tipo de Contribuyente:** Sociedad

**Subtipo Contribuyente:** Sector de la Economía Popular y Solidaria


**Email:** [transplamana@hotmail.es](mailto:transplamana@hotmail.es)

**Representante Legal:**

**Inicio de Actividades:** 15 de agosto 1978

**Obligados a llevar contabilidad: Sí**

*NIA 705 Opinión del Informe de Auditoría*

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 3 Pág. 2/14 NIA 705</b>  <b>Fecha: 25/07/2022</b>  <b>Marca: \$</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

**Beneficiarios:** Socios

**Agentes de Retención:** Sí

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** La Maná


**Parroquia:** La Maná

## 1.2. Base Legal

La base legal que sustenta las operaciones de la Cooperativa es:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria de sector no financiero Popular y Solidario.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Ley Orgánica y su reglamento de Régimen Tributario.
- Resolución No SEPS-INEPS-IGPJ-2015-152 “Norma general de control para la aplicación del proceso de auditoría externa en las organizaciones no financieras de la economía popular y solidaria”.
- Resolución No SEPS-IGT-ISNF-IGJ-2017-001 “Norma general de control para la aplicación del proceso de auditoría internas en las Cooperativas y Organismos de Integración Representativa del sector no financiero de la Economía Popular y solidaria.

*NIA 705 Opinión Modificada en el Informe de Auditoría*

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 3 Pág. 3/14 NIA 705</b>  <b>Fecha: 25/07/2022</b>  <b>Marca: \$</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

### 1.3. Motivo de Examen

El presente trabajo de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná por el período correspondiente desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, se realizó con la finalidad de evaluar los procesos de las actividades desarrolladas dentro de la entidad, trabajo realizado de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría y las Normas de Control Interno.

### 1.4. Motivo de la Auditoría

Bajo aprobación del presidente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná se ejecutó el trabajo de Auditoría de Gestión, mediante una auditoria permite a la institución el mejoramiento oportuno de los procesos en el área auditada.


### 1.5. Objetivo de la Auditoría

#### 1.5.1. Objetivo General

- Realizar una Auditoría de gestión y su incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná Periodo 2021.

#### 1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Transporte La Maná, para, la identificación de los factores internos y externos.

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE-3 Pág. 4/14 NIA 705</b>  <b>Fecha: 25/07/2022</b>  <b>Marca: S</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "LA MANÁ"</b>		

*NIA 705 Opinión del Informe de Auditoría*

- Evaluar los procesos de la calidad de servicios de transporte y encomienda que ofrece la Cooperativa de Transporte La Maná mediante un informe de resultado.
- Medir la eficiencia y eficacia mediante los indicadores de gestión en la calidad de los servicios.

### 1.6. Alcance de Auditoría

El periodo comprendido de la documentación por analizar corresponde al año 2021 para la evaluación de desempeño de la eficiencia y eficacia de las actividades ejecutadas por la Cooperativa lo cual se obtuvieron mediante los resultados del Control Interno de la institución, por ende, cuyos contenidos a revisar fueron:

- Análisis sobre la administración de la cooperativa, para ver si se promueve la calidad de los servicios.
- Analizar si se tiene un determinado grado de cumplimiento de objetivos y metas.

## CAPITULO II RESULTADOS DE AUDITORÍA

La comunicación de la siguiente información en este capítulo se tomó en referencia a los hallazgos encontrados en el desarrollo de la Auditoría de Gestión.

### HALLAZGO N° 1 FALTA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La Cooperativa no realiza el evaluó y revisión del desempeño laboral como debería de hacerlo para poder detectar alguna inconsistencia en los puestos de trabajo.

*NIA 705 Opinión Modificada en el Informe de Auditoría*





	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE-3 Pág. 6/14 NIA 705</b>  <b>Fecha: 25/07/2022</b>  <b>Marca: \$</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "LA MANÁ"</b>		
<b>HALLAZGO N°2 FALTA DE PERSONAL RESPONSABLE</b>		

No existe una persona responsable para que realice el debido control de las encomiendas en la Cooperativa para lo cual sería de mucha ayuda y mantendría un buen control en el servicio brindado.


Según el Art. 300-01 Identificación de riesgos nos dice: Los dirigentes de la institución de conocerán los riesgos que pueden dañar el alcance de los objetivos de la entidad a cauda de factores internos o externos, así como establecerán las medidas necesarias para enfrentar victoriosamente tales riesgos. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos.

### **CONCLUSIÓN:**

No cuenta con una persona encargada para que realice el debido control de las encomiendas ya que sería de mucho beneficio asumir a una persona idónea para que cumpla con dicha función y ayudaría a lograr sus metas y objetivos en la Cooperativa.

### **RECOMENDACIÓN:**

Se sugiere llevar a cabo de colocar a una persona para que realice el debido control de las encomiendas que les llega a las oficinas y así controlar el debido manejo del servicio en la cooperativa y esto ayudará a las mejoras del servicio de calidad para sus usuarios

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE-3 Pág. 7/14 NIA 705</b>  <b>Fecha: 25/07/2022</b>  <b>Marca: §</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "LA MANÁ"</b>		

**INDICADOR: Eficiencia****Tabla 41.** Indicador de Eficiencia 2

<b>FÓRMULA:</b> $E = \frac{\text{Persona responsable del control}}{\text{Total de personas}} \times 100$	
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Número de trabajadores evaluados 2	
<b>FUENTE</b>	Responsabilidades
<b>CÁLCULO</b>	$E = \frac{0}{2} \times 100$
<b>RESULTADO</b>	0%


Elaborado por: Las Autoras

**HALLAZGO N° 3 FALTA DE CONTROL EN LOS SERVICIOS**

La Cooperativa no tiene el debido control de la calidad de los servicios que brinda para lo cual sería importante ejecutar este control para así poder llevar un adecuado procedimiento de los servicios.

Por lo tanto, el Art. 400 ACTIVIDADES DE CONTROL nos indica que: Estas actividades de control se dan en toda institución, en todos los niveles y funciones. Comprende una variedad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, verificación del desempeño de operaciones, asignación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se descubre desviaciones e incumplimientos.

**NIA 705 Opinión del Informe de Auditoría**

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b> <b>ASESORIA</b> <b>CONTABLE</b> La Maná - Telf. <b>0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE-3 Pág. 9/14 NIA 705</b> <b>Fecha: 25/07/2022</b> <b>Marca: \$</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar:</b> <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "LA MANÁ"</b>		

**CONCLUSIÓN:**

Podemos visualizar que la cooperativa no cuenta con el debido control en la calidad de los servicios que brinda, por lo cual no tienen una adecuada información para constatar si están dando un buen servicio a la ciudadanía.

**RECOMENDACIÓN:**

Se sugiere a los directivos de la Cooperativa que realicen el debido control para medir la calidad de los servicios que brinda ya sea en transporte o encomiendas porque de ellos depende que la institución siga creciendo y satisfaciendo a los clientes.

**INDICADOR: Eficiencia****Tabla 42.** Indicador de Eficiencia 3

<b>FÓRMULA:</b> E=	$\frac{\text{Control en la calidad de servicios}}{\text{Servicios}} \times 100$
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Número de servicios evaluados 2	
<b>FUENTE</b>	Control
<b>CÁLCULO</b>	$E = \frac{0}{2} \times 100$
<b>RESULTADO</b>	0%

Elaborado por: Las Autoras

**HALLAZGO N° 4 NO APLICAN BUZÓN DE SUGERENCIAS PARA LOS SERVICIOS**

No existe el funcionamiento del buzón de sugerencias para saber si se está brindando un buen o mal servicios (transporte y encomienda).

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>          La Maná - Telf.  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 3 Pág. 10/14 NIA 705</b>  <b>Fecha: 25/07/2022</b>  <b>Marca: S</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

*NIA 705 Opinión del Informe de Auditoría*

En las Normas del Control Interno en el Art. 401-03 Supervisión nos indica: Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.

### CONCLUSIÓN:

Debido a que no tiene la cooperativa el buzón de sugerencias no se pueden dar cuenta como se está brindando los servicios que presta dicha institución.

### RECOMENDACIÓN:

Debería existir el buzón de sugerencias ya que sería una buena manera para poder saber y controlar si se está brindando un buen servicio por parte de los operarios de la Cooperativa.


### INDICADOR: Eficiencia

**Tabla 43.** Indicador de Eficiencia 4

<b>FÓRMULA:</b> $E = \frac{\text{Buzón de sugerencias}}{\text{Servicios}} \times 100$	
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Número de servicios evaluados	
<b>FUENTE</b>	Buzón
<b>CÁLCULO</b>	$E = \frac{0}{2} \times 100$
<b>RESULTADO</b>	0%

**Elaborado por:** Las Autoras

*NIA 705 Opinión del Informe de Auditoría*

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE-3 Pág. 11/14 NIA 705</b>  <b>Fecha: 25/07/2022</b>  <b>Marca: \$</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "LA MANÁ"</b>		

### **HALLAZGO N° 5 NO SE HA REALIZADO AUDITORÍA DE GESTIÓN**

En la Cooperativa no se ha realizado una Auditoría de Gestión que permita medir la calidad de los servicios, lo cual el ejecutar una auditoria de esta calidad ayuda a mejorar la eficiencia y eficacia en los servicios.

En las Normas del Control Interno en el **Art. 401-03 Supervisión** nos indica: Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.


### **CONCLUSIÓN:**

Debido a que no se ejecuta una auditoría de gestión para medir la calidad de servicios no pueden darse cuenta de las irregularidades que puedan llegar a tener y poder corregirlas con el debido tiempo.

### **RECOMENDACIÓN:**

Debería llevarse a cabo este tipo de auditoría en una Cooperativa de transporte porque es de mucha ayuda y beneficioso porque mediante ella podemos medir el grado de eficiencia y eficacia de los servicios brindados en la institución.

*NIA 705 Opinión del Informe de Auditoría*

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b> <b>ASESORIA</b> <b>CONTABLE</b> La Maná - Telf. <b>0967682842</b> <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b> <b>CONTABILIDAD</b></p>	<b>Pt: AE-3 Pág. 12/14 NIA 705</b> <b>Fecha: 25/07/2022</b> <b>Marca: \$</b> <b>Auditoras:</b> <b>Paola Cordonez</b> <b>Gissela Fuentes</b> <b>Fase Preliminar:</b> <b>Comunicación de Resultados</b>
		<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "LA MANÁ"</b>		

### INDICADOR: Eficiencia

**Tabla 44.** Indicador de Eficiencia 5

<b>FÓRMULA:</b> $E = \frac{\text{Auditoría de Gestión}}{\text{Años de operación de la Cooperativa}} \times 100$	
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Años evaluados 43	
<b>FUENTE</b>	Auditoría
<b>CÁLCULO</b>	$E = (0/43) \times 100$
<b>RESULTADO</b>	0%

Elaborado por: Las Autoras


### HALLAZGO N° 6 FALTA DE CAPACITACIONES A LOS COLABORADORES

No se realizan capacitaciones de calidad de servicios al cliente a los colaboradores de las unidades.

En las Normas del Control Interno en el **Art. 600-01 Seguimiento**. La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita adquirir y adaptar medidas convenientes

**Competencia profesional Art.- 200-06.** Los altos mandos de la institución, indicarán en los requisitos del personal, el nivel de competencias para diversos puestos y tareas a realizarse en las áreas correspondientes. De igual modo, los programas de capacitación estarán dirigidos a conservar los niveles de competencia requeridos.

*NIA 705 Opinión del Informe de Auditoría*

	<p style="text-align: center;"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf.</b>  <b>0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 3 Pág. 13/14 NIA 705</b>  <b>Fecha: 25/07/2022</b>  <b>Marca: \$</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Comunicación de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

**CONCLUSIÓN:**

Podemos mencionar que en la Cooperativa no se realizan capacitaciones adecuadas de la calidad de servicios y por ende es necesario para las mejoras de la institución.

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda poner en práctica dichas capacitaciones a los colaboradores de las unidades ya que ellos son los que hacen y son responsables del crecimiento de la Cooperativa por ende es necesario que los altos mandos realicen las capacitaciones adecuadas.


**INDICADOR: Eficiencia****Tabla 45.** Indicador de Eficiencia 6

<b>FÓRMULA:</b> $E = \frac{\text{Capacitaciones de calidad de servicio}}{\text{Colaboradores}} \times 100$	
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Número de colaboradores evaluados 106	
<b>FUENTE</b>	Capacitaciones
<b>CÁLCULO</b>	$E = (0/106) \times 100$
<b>RESULTADO</b>	0%

**Elaborado por:** Las Autoras

Este informe presentado ha sido efectuado con la finalidad de informar a la Cooperativa sobre los hallazgos encontrados en la auditoría realizada lo cual hemos generado recomendaciones para el área operativa, esperando que lo expuesto en el informe se dé cumplimiento para las mejoras de la institución. También se evidencia el resultado de los indicadores de gestión aplicados en la auditoría donde se puede observar indicadores de eficiencia que la Cooperativa debe controlar.



	<p align="center"><b>GISSPAOL</b>  <b>ASESORIA CONTABLE</b>  <b>La Maná - Telf. 0967682842</b>  <b>OBLIGADOS A LLEVAR</b>  <b>CONTABILIDAD</b></p>	<p><b>Pt: AE – 3 Pág. 14/14 NIA 700</b>  <b>Fecha: 25/07/2022</b>  <b>Marca: \$</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Paola Cordonez</b>  <b>Gissela Fuentes</b>  <b>Fase Preliminar: Comunicación</b>  <b>de Resultados</b></p>
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		
<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”</b>		

### OPINIÓN DE AUDITORÍA

Se manifiesta la opinión en base a la Auditoría ejecutada en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná sobre el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

En nuestra opinión el área operativa de la Cooperativa de Transporte La Maná muestra falencias y se estima que tiene que restablecer el rendimiento de control de sus actividades y la medida de la eficiencia y eficacia, lo cual se estipula en el informe y detalles ante referido.

La comunicación de los resultados de la auditoría ejecutada revela razonablemente en relación a las Normas de Control Interno, salvo por los hallazgos detectados se considera un informe con salvedades.

*NIA 700 Trata sobre responsabilidades del auditor al formarse una opinión*

Atentamente,



María Paola Cordonez Alvarez  
**GISSPAOL**  
**Asesoría Contable**



Gissela Fernanda Fuentes Jimenez  
**GISSPAOL**  
**Asesoría Contable**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>SUPERVISADO:</b>	<b>FECHA DE SUPERVISIÓN:</b>
M.P.C.A G.F.F.J	CPA. Rosa Torres	25/07/2022

## **12. IMPACTOS**

### **12.1. Impacto Técnico**

Al llevar a la práctica la actual investigación el impacto técnico se pudo evidenciar a través de la entrega del informe final de auditoría de gestión, debido a lo consiguiente fueron elaborados mediante los criterios investigados conforme a las necesidades detectadas en los presentes hallazgos, por ende, produce cambios notorios para la gestión operativa de la Cooperativa.

### **12.2. Impacto Social**

El impacto social evidenció una mejora fundamental en la gestión operativa sobre la calidad de los servicios que brinda la Cooperativa para la correcta interpretación de la situación que presenta la institución, mediante lo cual hemos sugerido recomendaciones frente a los hallazgos detectados en los cuestionarios de Control Interno y encuestas efectuadas a los usuarios y la correcta aplicación correspondiente a los indicadores de gestión. Lo cual mantendrá un impacto en el ambiente operativo y en la calidad de los servicios de encomienda y transporte.

### **12.3. Impacto Económico**

Se indica un impacto económico en la Cooperativa a causa de las recomendaciones efectuadas según los hallazgos detectados en la realización de la auditoría, que mantuvieron como objetivo la incidencia en la calidad de los servicios brindada por parte del área operativa, mediante a todo lo sugerido se logrará una mejor calidad de servicios tanto en encomiendas como en transporte concibiendo así una gran competitividad a la institución con los demás transportes interprovinciales.



### 13. PROPUESTA

## INSTRUCTIVO

ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO QUE CONTRIBUYA AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE Y ENCOMIENDA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”



*utc* UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI

EXTENSIÓN  
LA MANÁ

La Maná  
Av. 19 de mayo y Los Álamos

Tel: 032-568-084  
transplamana@hotmail.es

### 13.1. Información

**Título:** Instructivo para el mejoramiento de la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “La Maná”

**Ubicación:** La Maná, Avenida 19 de Mayo y Los Álamos

### 13.2. Antecedentes

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros La Maná, es una empresa dedicada a la prestación de servicios de transporte de pasajeros y encomiendas, adquiere su personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial No 1099 de fecha 15 de agosto del 1978.

En la actualidad se rige por la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, Estatutos de la Cooperativa, Reglamento Interno y Resoluciones emitidas por los órganos de Gobierno y Administración.

El patrimonio de la cooperativa según el Art. 48 de la LOEPS, está conformado por capital social, fondo irrepartible de reserva ilegal y otras reservas estatutarias y establece el medio económico y financiero a través del cual la Cooperativa puede concretar con su objetivo social.

El domicilio principal de la Cooperativa es el cantón La Maná en la Avenida principal 19 de mayo y los Álamos, cuenta con oficinas en las terminales de la ciudad de Quevedo y Guayaquil para recorrer dentro del territorio nacional, sujetándose a las disposiciones legales correspondiente

### 13.3. Datos de la Empresa

**Institución:** Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná

**Ruc:** 0590048097001

**Estado de Contribuyente:** Activo

**Tipo de Contribuyente:** Sociedad

**Subtipo Contribuyente:** Sector de la Economía Popular y Solidaria

**Email:** [transplamana@hotmail.es](mailto:transplamana@hotmail.es)

**Representante Legal:** Ab. Geovanny Jiménez

**Inicio de Actividades:** 15 de agosto 1978

**Obligados a llevar contabilidad:** Sí

**Agentes de Retención:** Sí

**Beneficiarios:** Socios

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** La Maná

**Parroquia:** La Maná

**Responsables:** Autoras

### **13.3.1. Instructivo**

Un instructivo es una herramienta que describe de manera ordenada y clara los pasos a seguir para realizar una determinada acción o tarea.

En otras palabras, los instructivos son guías que sirven para que una persona logre cumplir correctamente un objetivo determinado.

### **13.3.2. Importancia de un instructivo**

Son importantes porque son guías que instruyen o dicen cómo hacer algo en particular. Por ende, permiten tener una buena eficiencia y disminuyen riesgos asociados con los servicios, ayudan a resolver problemas dentro de la institución al ilustrar los pasos a seguir para solucionar inconvenientes.

### **13.3.3. Objetivo del instructivo**

Estos documentos se diseñan con la finalidad de conseguir un objetivo o propósito, que defina los pasos detalladamente y así lograr el éxito del instructivo, permite una mejor comprensión de los pasos que se deben seguir.

## **13.4. Justificación**

Mediante una propuesta enfocada al mejoramiento de la calidad de los servicios que brinda la Cooperativa de Transporte La Maná, es de mucha ayuda e importancia la cual es indispensable para el fortalecimiento de la institución.

El presente instructivo para el mejoramiento de los servicios de la cooperativa es interesante y beneficia de manera directa a todos los usuarios que utilizan los servicios de transporte y encomienda de la Cooperativa de Transporte La Maná, por ende, su finalidad es servir como una guía para los colaboradores y socios de la Cooperativa, queriendo siempre lo mejor para la Institución y seguir mejorando día a día.

Este instructivo es para desarrollar y mejorar la atención en la calidad de los servicios de transporte y encomienda que ofrece la Cooperativa a los usuarios, con el fin de que los beneficios que obtenga la institución sea el mejoramiento de sus servicios, buena imagen y el nivel de prestigio que tiene la misma y seguir siendo competitivo a nivel interprovincial.

Es factible realizar este instructivo, por cuánto se cuenta con las bases necesarias y suficientes para poder emitir algunas soluciones en cuanto a ciertas falencias que tienen con la atención a los usuarios, a su vez, tiene un impacto el desarrollo de este proyecto, que con este instructivo se mejorará la calidad de los servicios en cuanto a los usuarios y pues ayudará también al fortalecimiento y mejora de la institución en cuanto sus servicios de transporte y encomiendas.

### **13.5. Objetivos**

#### **13.5.1. Objetivo General**

- Elaborar un instructivo que contribuya al mejoramiento de los servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros la Maná.

#### **13.5.2. Objetivos Específicos**

- Establecer programa de prestación de los servicios de transporte y encomienda.
- Describir las actividades a aplicarse para el mejoramiento en la calidad de los servicios.
- Socializar la propuesta y entrega del instructivo al presidente de la Cooperativa

### **INSTRUCTIVOS MANUALES**

Un instructivo manual es una guía que sirve para orientar al personal de cómo solucionar o corregir errores, los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información ayudando a poder tomar buenas decisiones en una situación determinada.

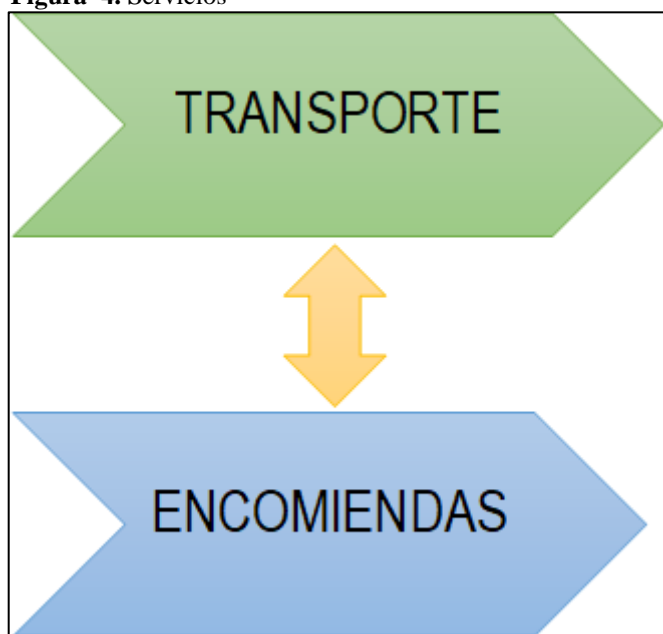


### 13.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### SERVICIOS

Los servicios que ofrece la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros “La Maná” son:

**Figura 4. Servicios**



**Elaborado por:** Las Autoras

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “La Maná” cuenta que dos tipos de servicios el mismo que se ha venido ofreciendo a lo largo de los años, en la auditoría realizada se encontró algunos hallazgos que son de suma importancia, uno de los más importantes y esenciales a la hora de prestar sus servicios es la poca capacitación que les dan a los socios sobre cómo dar o brindar un buen servicio a la hora de ofrecer los mismos por ende, se realizará un Instructivo para ayudar en día a día de los colaboradores de la Institución.

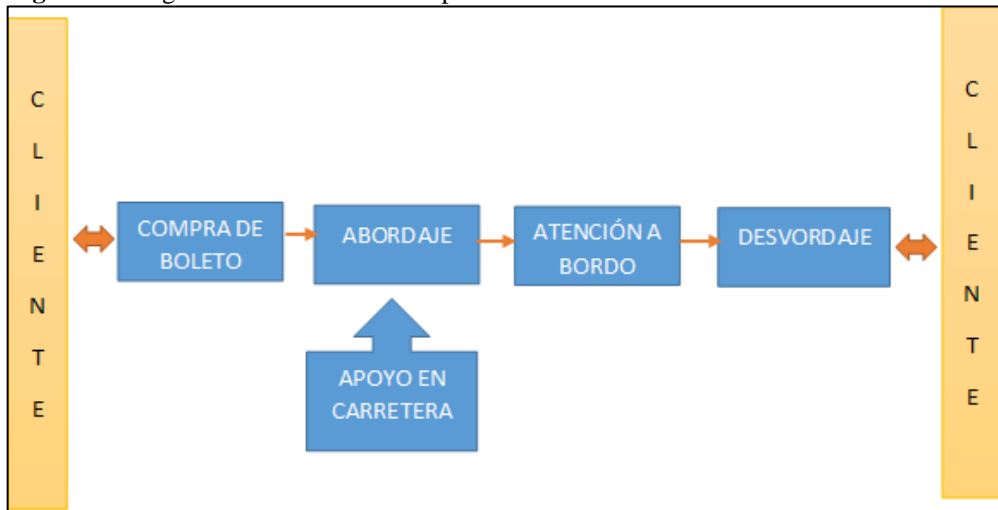


# COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL “LA

## PROGRAMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE Y ENCOMIENDA.

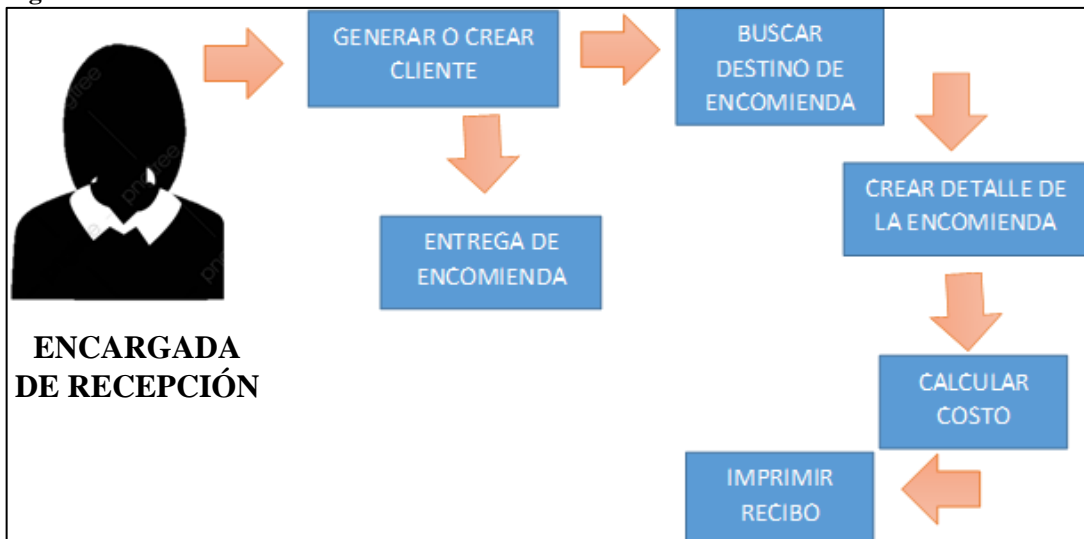
### PROGRAMA DE SERVICIO DE TRANSPORTE

Figura 5. Programa de servicio de transporte



### PROGRAMA DE SERVICIO DE ENCOMIENDA

Figura 6. Fases de servicio de encomienda





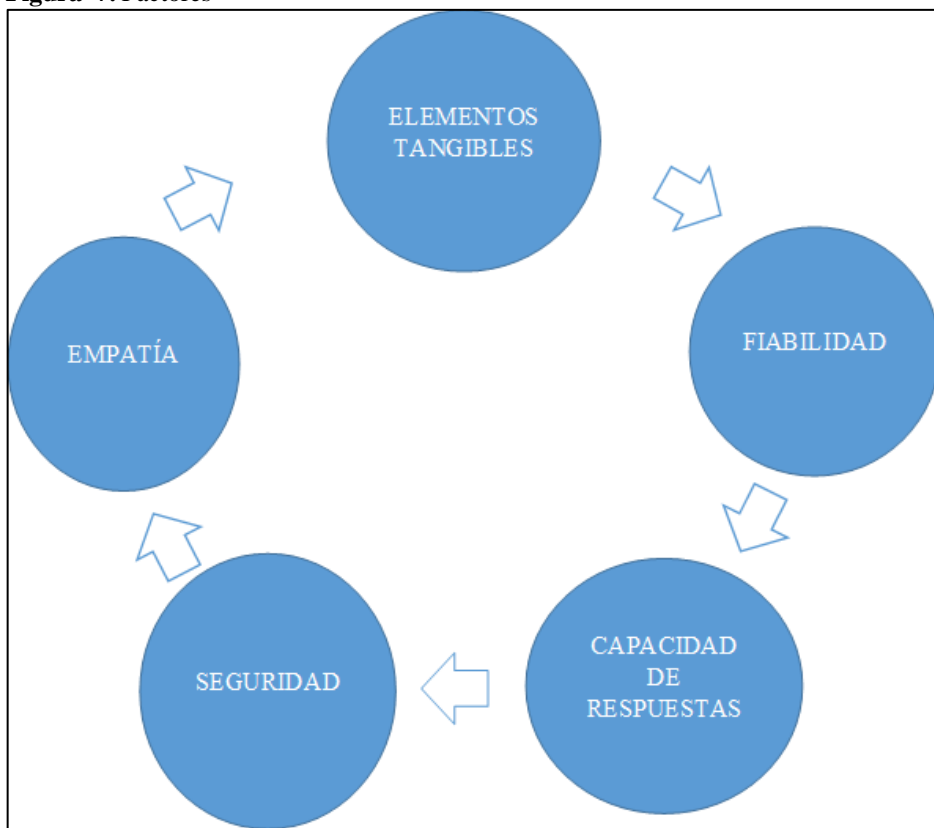
Elaborado por: Las Autoras



### ¿QUÉ ES TENER UNA BUENA CALIDAD DE SERVICIOS TANTO EN TRANSPORTE COMO EN COMEINDAS?

Cuando existe la satisfacción del usuario en cada una de los servicios que se ofrece, dependiendo técnicamente de 5 factores importantes como lo son:

Figura 7. Factores



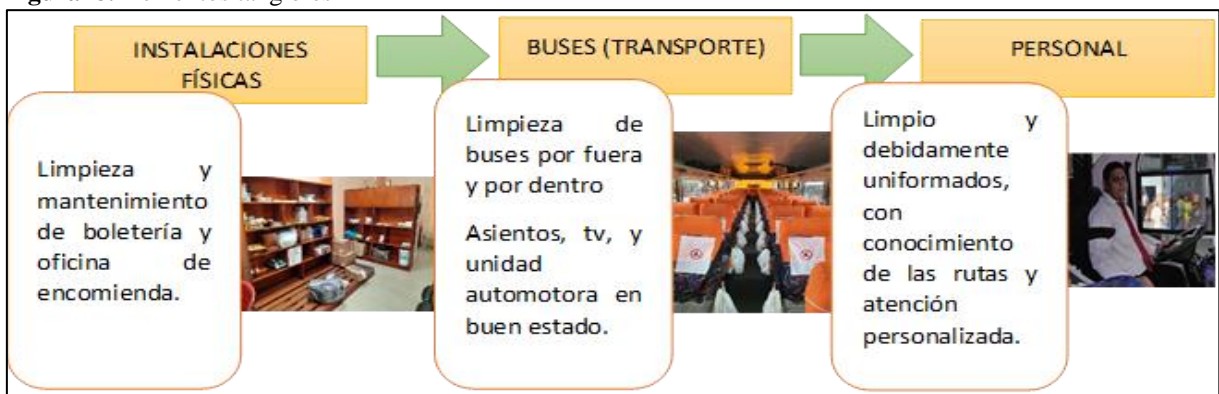
Elaborado por: Las autoras



## ¿CÓMO FUNCIONAN LOS 5 FACTORES DE CALIDAD DE SERVICIOS?

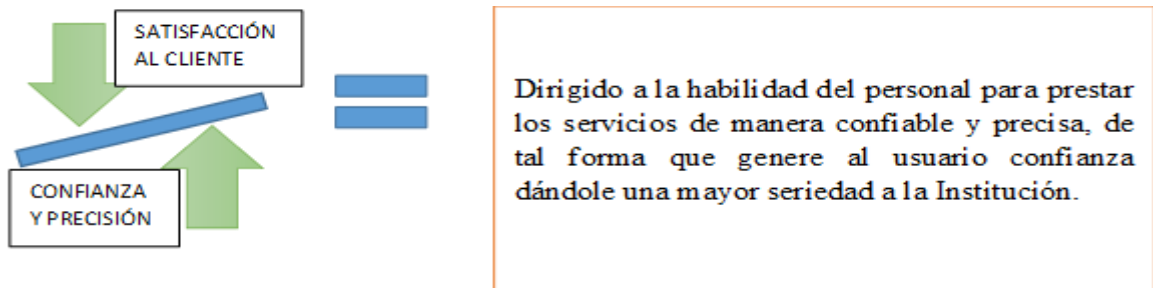
### ELEMENTOS TANGIBLES

Figura 8. Elementos tangibles



Elaborado por: Las Autoras

### FIABILIDAD



### CAPACIDAD DE RESPUESTAS

Disposición del personal para ayudar al cliente y proveer los servicios a tiempo, cumpliendo el servicio en el tiempo indicado y solucionando los problemas





# COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL “LA MANÁ”

## SEGURIDAD

Conocimiento del personal y habilidad para inspirar confianza, obteniendo colaboradores con experiencia sobre todo con un muy buen servicio al cliente.



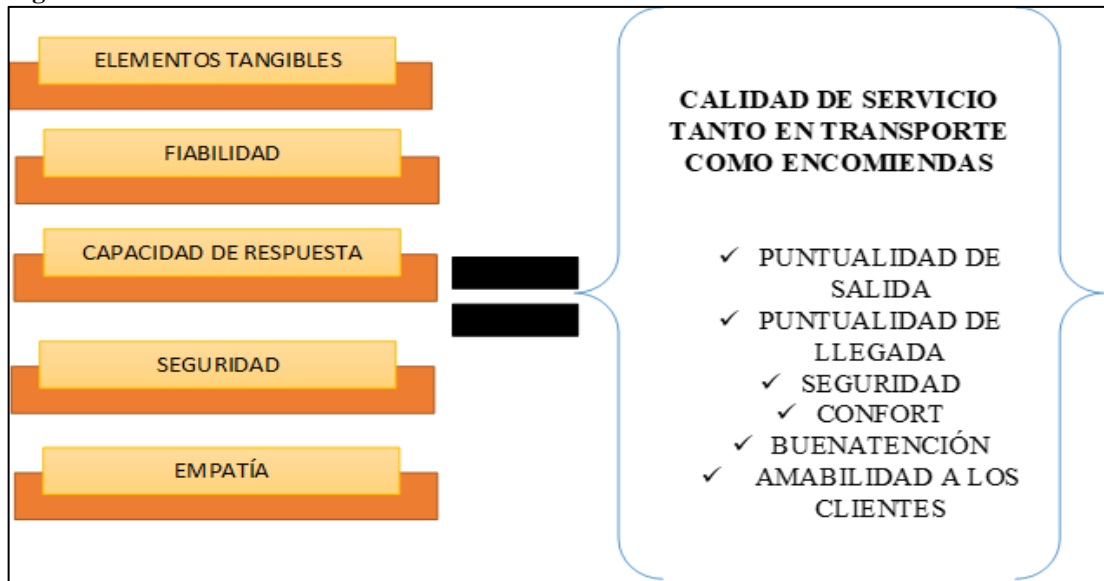
## EMPATÍA

Disposición del personal para una atención y ayuda en todo momento, atención permanente con un trato amable y cordial.



### RELACIÓN DE LOS 5 FACTORES CON LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE Y ENCOMIENDA DE LA COOPERATIVA “LA MANÁ”

**Figura 9.** Relación de los factores con los servicios



Elaborado por: Las Autoras



**ACTIVIDADES QUE SE DEBEN REALIZAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA COOPERATIVA LA MANÁ.**

**1**

## **REALIZAR AUDITORÍAS DE GESTIÓN PARA MEDIR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA COOPERATIVA**

Teniendo un control con la auditoría nos ayudará a la cooperativa en:

**Figura 10.** Mejoramiento de la calidad los servicios



**Elaborado por:** Las Autoras

Teniendo toda la información y datos necesaria a la mano, es posible no solo mejorar en la calidad de los servicios que se está ofreciendo si no traer beneficio a toda la cooperativa.



**ACTIVIDADES QUE SE DEBEN REALIZAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA COOPERATIVA LA MANÁ.**

## **2 CAPACITACIONES FRECUENTES A SOCIOS Y COLABORADORES SOBRE EL SERVICIO AL CLIENTE**

### **¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS?**

**Figura 11.** Beneficios



**Elaborado por:** Las Autoras

- ✓ Las capacitaciones ayudarán a colaboradores a alcanzar su potencial.
- ✓ Si la capacitación se ejecuta correctamente, su enseñanza se adquirirá tanto a corto como a mediano plazo.
- ✓ Los tiempos de ejecución y los procesos se optimizará con el conocimiento idóneo.
- ✓ Fortalecerá la relación tanto de socios como colaboradores con la Cooperativa y contribuye a su crecimiento personal, estarán más motivados y comprometidos.

Las empresas que invierten en capacitaciones crecen más rápido que aquellas que no se implican directamente con el entrenamiento de los empleados.



**ACTIVIDADES QUE SE DEBEN REALIZAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA COOPERATIVA LA MANÁ.**

# 3

## **IMPLEMENTACIÓN DE UN BUZÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

Con la intención de que los usuarios tengan un espacio más independiente y confidencial para poder manifestar sus inquietudes y quejas respecto al servicio que se está ofreciendo en la Cooperativa.

**Figura 12.** Buzón de sugerencias



- ✓ Se responderá al usuario dando un seguimiento a las inquietudes y sus quejas.
- ✓ Es fundamental para medir el grado de conformidad del cliente.
- ✓ Ayudará a compartir distintos puntos de vista que pueden ser complementarios para la cooperativa.
- ✓ Evitar que buenas ideas se pierdan sin ser escuchadas.
- ✓ El uso del buzón generará compromiso entre empleados, clientes y usuarios.



**ACTIVIDADES QUE SE DEBEN REALIZAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA COOPERATIVA LA MANÁ.**

## **4 PERSONAL RESPONSABLE PARA CONTROLAR LOS SERVICIOS.**

Se debe asignar a una persona responsable para que realice el debido control de las encomiendas en la Cooperativa para lo cual sería de mucha ayuda y mantendría un buen control en el servicio brindado.

### **¿CÓMO AYUDARÁ A LA COOPERATIVA TENER UN BUEN CONTROL EN LOS SERVICIOS BRINDADOS?**

**Figura 13.** Personal responsable para controlar los servicios



- ✓ Permitirá facilitar las tareas de Asignación de rutas de los buses
- ✓ Permitirá administrar las encomiendas de forma segura a través del sistema, por lo que se reducirá el riesgo de pérdidas de los envíos.
- ✓ Permitirá administrar la disponibilidad del espacio de carga en los buses

**Elaborado por:** Las Autoras

**Figura 14.** Servicios de transporte y encomienda

Elaborado por: Las Autoras

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de las competencias, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor posibilidad de decidir en donde adquirir uso del servicio sea de encomienda como transporte que en sí requieran, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los usuarios, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir si lo usan o no.

Los clientes son cada vez más exigentes, ya no solo buscan precios y calidad, si no también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, confort un trato personalizado y un servicio rápido y oportuno.

Si un usuario no recibe un buen servicio o atención, es muy probable que hable mal de servicio brindado y cuente de su mala experiencia a otros usuarios, por ende, si un usuario recibe un buen servicio o atención, es probable que nos recomiende con otros usuarios.

Es primordial tomar en cuenta lo antes mencionado, ya que si se logran entender y practicar adecuadamente cada una de ellos correctamente se logrará tener una ventaja competitiva.

**Autoras:** Cordonez Paola- Fuentes Gissela



## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 14.1. Conclusiones

- Mediante el diagnóstico realizado en primeras instancias a la Cooperativa Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, permitió tener una visión amplia sobre la información que posee en relación a los servicios que brinda, su forma de llevar el trabajo y procesos que tiene cada departamento, estructura legal, reglamentos, así mismo revisar el cumplimiento de los estatutos decretados por la Cooperativa y también permitió conocer e identificar los factores internos y externos que tiene la institución.
- Para la evaluación de la calidad de los servicios de transporte y encomienda que brinda la Cooperativa se estructuró un programa de auditoría como la realización de la auditoría con fechas y actividades, la tarea ejecutada fue extensa y de mucha importancia lo cual contó con la recopilación idónea de la información a través del método investigativo, en la entrevista efectuada se designó 17 preguntas por otra parte en la encuesta se aplicó 11 preguntas la cual se realizó a los usuarios sobre la calidad de los servicios de transporte y encomienda que reciben por parte del personal operativo que la labora en cada unidad y en la oficina en encargo, además se llevó cabo un cuestionario de Control Interno por componente del COSO I para la respectiva evaluación lo cual permitió establece niveles de confianza y riesgo por cada componente se pudo constatar que la Cooperativa se encuentra con un nivel de confianza alta del 93% y un nivel de riesgo bajo del 6,2% lo cual es productivo que la institución este realizando un buen servicio para cumplir con sus objetivos.
- A través del cálculo respectivo se efectuó la aplicación de los indicadores de gestión para medir el grado de eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la Cooperativa lo cual ha tenido una evaluación satisfactoria que en el grado de eficacia se cumple el 100% con el cumplimiento de su visión, misión, reglamentos, estatutos, normas y leyes que debe cumplirse como cooperativa, mientras que en eficiencia se determinó ciertas inconsistencias entre ellas que no existe un buzón de sugerencias y la falta de capacitaciones adecuadas para el personal operativo, que tengan conocimiento sobre como brindar una buena calidad de servicios y que los usuarios estén satisfechos.
- Mediante la aplicación del instructivo que se ha desarrollado para el mejoramiento de la calidad de los servicios de transporte y encomienda se podrá mantener el nivel

satisfactorio que tiene los usuarios con los servicios que brinda la cooperativa, por medio del presente instructivo tendrán conocimientos la parte operativa y los encargados del servicios de encomienda de cómo tratar al usuario para que llene las expectativas necesarias que desean tener como institución para que continúen con buen realce en el ámbito competitivo.

## 14.2. RECOMENDACIONES

- Según los analizado es fundamental recomendar que se debe seguir manteniendo un buen cumplimiento de todas sus normativas, leyes y reglamentos para que la Cooperativa tenga un mayor realce competitivo y que mediante al análisis de los factores internos y externos se debe poner en práctica lo recomendado para que se siga fortaleciendo de una manera general y sea una institución con mayor competitividad en la prestación de servicios de transporte y encomienda.
- Se recomienda realizar una auditoría de gestión al área operativa para que puedan medir la calidad de servicios que están brindando como cooperativa lo cual es importante tener conocimiento si el personal operativo está ejecutando bien su trabajo porque de ellos depende el crecimiento y la competitividad de la Cooperativa.
- Se debe considerar y poner en práctica y discutir con los altos mandos de la institución sobre las capacitaciones respectivas para el personal operativo, el buzón de sugerencias y una persona encargada de llevar un estricto control sobre las encomiendas que recibe la cooperativa, por ende si se aplica todo lo recomendado se estaría cumpliendo con las necesidades de los usuarios y así estarán satisfechos con los servicios percibidos.
- Se recomienda dar uso del instructivo y socializarlo con los socios y personal operativo para que tengan conocimiento como les va a servir la implementación del instructivo para el mejoramiento de la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte La Maná lo cual se ha detallado de una manera de acuerdo a la evaluación realizada que se ha notado que la cooperativa cumple casi en totalidad la expectativas de los usuarios pero si hay que tener en cuenta ciertas falencias que tiene pero son manejables.

## 15. PRESUPUESTO DE ELABORACIÓN

Para la realización de la investigación se necesitó \$ 307 los cuales se especifican a continuación para su respectivo conocimiento:

**Tabla 46.** Presupuesto de investigación

<b>Fuente de financiamiento</b>				
<b>Componentes / Rubros</b>	<b>Internas</b>			<b>Totales</b>
	<b>Autogestión</b>	<b>UTC</b>	<b>Comunidad</b>	
<b>Componente 1</b>				
Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Transporte La Maná, para la identificación de los factores internos y externos				
<b>Actividades</b>				
Diseño y aplicación de instrumentos a los socios de la Cooperativa de Transporte La Maná Aplicación de entrevista y encuestas Elaboración de factores internos y externos	75			75
<b>Componente 2</b>				
Evaluar los procesos de la calidad de servicios de transporte y encomienda que ofrece la Cooperativa de Transporte La Maná mediante un informe de resultado				
<b>Actividades</b>				
Elaboración de la planificación y ejecución de los programas e informe de la auditoría en la cooperativa de transporte La Maná.	92			92
<b>Componente 3</b>				
Medir la eficiencia y eficacia mediante los indicadores de gestión en la calidad de los servicios				
<b>Actividades</b>				
Aplicación de indicadores Elaboración de una matriz de la incidencia en la calidad de los servicios	65			65
<b>Componente 4</b>				
Elaborar un instructivo para el mejoramiento en la calidad de los servicios de Transporte y encomienda en beneficio de la institución.				
<b>Actividades</b>				
Desarrollo de programas y actividades para una buena atención al usuario	75			75
<b>TOTAL</b>				<b>307</b>

**Fuente:** Estudiantes investigadoras

**Elaborado por:** Las Autoras

## 16. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abolacio, M. (2013). *Planificación de la Auditoria*. España: ic editorial. Obtenido de Editorial.
- Alvin, A., Randal, E., & Beasley, M. (2017). *Auditoria. Un enfoque integral. Decimopreimera edicion*. México D. F.: Pearson Educacion.
- Anguita, J. C., & Labrador, J. R. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *El análisis de la realidad*, 143.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de Investigación. En F. G. Arias, *Introducción a la metodología científica* (pág. 23). Caracas: EDITORIAL EPISTEMA, C.A. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=fidias+g.+arias+\(2012\)&ots=kYmKcqy0j2&sig=O7ONoDFbxIGEEf0-2HnmAR\\_yc0I#v=onepage&q=fidias%20g.%20arias%20\(2012\)&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=fidias+g.+arias+(2012)&ots=kYmKcqy0j2&sig=O7ONoDFbxIGEEf0-2HnmAR_yc0I#v=onepage&q=fidias%20g.%20arias%20(2012)&f=false)
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Asensi, S. S., Soler, V. G., & Bernabeu, E. P. (2017). LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001. *3ciencias*, 13.
- Association, A. M. (22 de Agosto de 2006). *MarketingPower.com*. Obtenido de MarketingPower.com: MarketingPower.com
- Benjamín, F. (2015). *Auditoria Administrativa*. Ciudad de México: Pearson Educacion.
- Caicedo, M., & Jiménez, K. (2016). *Auditoria de Gestion a la direccion distrital 22D02 DEL MSP*. Orellana - Ecuador : ESPOCH.
- Cano, L. (2015). "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL "RÍO SAN PABLO", UBICADA. Latacunga – Ecuador : UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. Link: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2090/1/T-UTC-3525.pdf>.
- Carcamo, L., & Hoyer, M. A. (2018). *Auditoría al proceso administrativo y financiero, bajo NIAS y NIIF para pymes a la compañía de transportes colectivos del oriente s.a de Caqueza-Cundinamarca*. Bogotá: UCC. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/6316>

- Carlos Arturo Ramírez Gómez, J. D. (2017). *El método analítico: volumen 1. Formalización teórica*. Antioquia: Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Chavez, J. (2019). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS TRANSPORTES UNIDOS, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO*. Riobamba-Ecuador: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO. Link: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11706/1/82T00977.pdf>.
- Contraloría General del Estado. (2015). Programas Básicos de Auditoría. <https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-III-3.pdf>.
- Correos de Ecuador. (06 de 07 de 2020). *Correos de Ecuador*. Obtenido de Correos de Ecuador: <https://www.gob.ec/cde/tramites/recepcion-correspondencia-paqueteria-postal-internacional-cobertura-nacional-personas-naturales#description>
- De La Peña, A. (2016). *Auditoría: Un enfoque práctico . 1ra Edición*. Madrid - España: Ediciones Paraninfo S. A.
- Escuela Europea de Excelencia. (20 de octubre de 2016). *Principales beneficios de realizar auditorías internas de calidad*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/10/beneficios-de-realizar-auditorias-internas-de-calidad/>
- Fernandez, R. (2001). La entrevista en la investigación cualitativa. *Pensamiento Actual*, 15.
- Folgueiras, P. (2006). Técnica de recogida de información. *Entrevista*, 3-4.
- Fonseca, A. (2016 ). *Auditoría Interna. Planificación, ejecución y control*. Guatemala: Acropolis.
- García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de evaluación. *Unidad didáctica 4*, 2.
- González, D. A. (2014). I Jornadas Internas de Postgrado . “*Gerencia e Innovación en el Proceso Educativo*”, 3.
- Gualinga, E. Y. (2019). *Auditoría financiera a la Compañía de Transporte Intraprovincial Rio Tigre RITIGRE Cía., Ltda., de la ciudad de Puyo cantón y provincia de Pastaza periodo*

- enero – diciembre 2017. Escuela . Puyo: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/handle/123456789/13729>
- Guamán, M. (2015). *AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA*. Quito - Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Hernández, R. F. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. . Obtenido de Metodología de la investigación.
- Jaramillo, C. M. (2019). *LOS INDICADORES DE GESTIÓN*. Obtenido de <https://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>
- Jiménez, A. R. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EA*, 179-200.
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). *Mercadotecnia*. México: Continental, 2002.
- León, A. L. (2017). *Auditoria de gestión a la Compañía de Transportes Planeta "TRANSPLANETA" S.A. de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2014*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Ley de Cooperativa. Art. 100. (2018). *Cooperativa de transporte*. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/cooperativa-de-transporte>
- Maldonado, M. (2016). *Auditoria de Gestión. Tercera Edición*. Quito: Abya Yala Ediciones .
- Mantilla, S. (2015). *Control Interno: Informe Coso*. Bogotá - Colombia: ECOEdiciones.
- Mantilla, S. (2018). *Control Interno: Informe Coso*. Bogotá - Colombia: ECOEdiciones.
- María, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Venezolana de Gerencia*, vol. 22., 80.
- Martinez, M. (2006). LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA (SÍNTESIS CONCEPTUAL). *REVISTA IIPSI*, 128.
- Miranda, M., & Castro, L. (2014). *“LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA. EN EL AÑO 2013*. Ambato - Ecuador: UTA.


- Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. SANTIAGO DE CHILE : RiL Editores.
- Ojeda, P. C. (2017). *Universo, población y muestra*. Colombia: Business Support Aneth.
- Ortega, A. (2019). *Marcas de Auditoria*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/marcas-de-auditoria.html>
- Rekalde, I., Vizcarra, M. T., & Macazaga, A. M. (2014). La Observación Como Estrategia De Investigación Para Construir Contextos De Aprendizaje. *Redalyc.org*, 201-220.
- Roy, A. (2008). Métodos y técnicas de investigación. *Academia Edu Accelerating the world's research*, 19.
- Sampieri. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Sandoval, R. (2021). *Cooperativa de Transportes La Maná*. Obtenido de <https://transporteslamana.wordpress.com/acerca-de/>
- Santolalla, M. F., & Silva, P. A. (2019). *La auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes World Taxi International S.A.C. 2018 y 2019 – Chimbote*. Chimbote: UCV.
- Solis, A. (2019). *Auditoría Financiera a la Compañía Cuencana de Transporte Urbano COMCUETU S.A, al 31 diciembre de 2017*. Cuenca: UAZUAY.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Editorial Continental.
- Tamayo, M. T. (1981). *El proceso de la investigación científica*. Venezuela: Limusa Noriega Editores.



## 17. ANEXOS

### Anexo 1. Hoja de vida del docente Tutor

#### HOJA DE VIDA DATOS PERSONALES

<b>Nombres y Apellidos:</b> Rosa Marjorie Torres Briones	
<b>Fecha de nacimiento:</b> 30 de agosto de 1974	
<b>Trabajo Actual:</b> Universidad Técnica de Cotopaxi	
<b>Lugar de trabajo:</b> La Maná	
<b>Dirección :</b> Quevedo	
<b>Cargo:</b> Docente	
<b>Nro. Teléfono:</b> 0994069974	
<b>e-mail Institucional:</b> <a href="mailto:rosa.torres@utc.edu.ec">rosa.torres@utc.edu.ec</a>	
<b>e-mail personal:</b> <a href="mailto:rtorresbriones@outlook.com">rtorresbriones@outlook.com</a>	

#### FORMACIÓN ACADÉMICA

N°	Títulos de Posgrado	Universidad	País	Año
1	Magister en Contabilidad y Auditoría	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2013

N°	Títulos de Pregrado	Universidad	País	Año
2	Contador Público Autorizado	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2009

N°	Técnico Superior	Universidad	País	Año
3	Técnico Superior en Contabilidad y Auditoría	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2004

N°	Certificación	Universidad	País	Año
3	Prevención en riesgos laborales	CORPORACION DE FOMENTO PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA CORFOPYM	Ecuador	2019

## EXPERIENCIA

N°	EMPRESA-INSTITUCIÓN	POSICIÓN	DE MES-AÑO	A MES-AÑO
1	Universidad Técnica de Cotopaxi	DOCENTE	16-10-2017	HASTA LA PRESENTE FECHA
2	Universidad Técnica Estatal de Quevedo	DOCENTE	01-06-2011	30-04-2017

## PARTICIPACIONES

N°	Cargos	INSTITUCIÓN	DE MES-AÑO	A MES-AÑO
1	Miembro de la comisión Académica. De la carrera de Contabilidad y Auditoría	UTEQ	2012	2017
2	Miembro de la comisión de Tesis	UTEQ	2012	2017
3	Miembro de comisión de proyectos de vinculación la carrera de contabilidad y auditoría	UTEQ	2013	2015
4	Miembro Comisión de Titulación de la carrera de Contabilidad y Auditoria	UTEQ	2016	2017
5	Miembro de la comisión de evaluación Interna de la carrera de contabilidad	UTEQ	2013	2017
6	Miembro de la Comisión de Área Básica.	UTEQ	2013	2017
7	Miembro de la Comisión de Seguimiento a graduados de FCE	UTEQ	2015	2016
7	Miembro de la comisión Proyecto de Rediseño de carrera de Lic. Contabilidad y Auditoría	UTEQ	2015	2017
8	Docente Investigador	UTC		2021
9	Docente Tutor Proyectos de Vinculación	UTC		2017-2020

## CAPACITADOR

Nº	CURSO- SEMINARIO (ÁREAS)	ENTIDADES	AÑO
1	SEMINARIO DE ACTUALIZACION DE CONOCIMIENTOS DE GRADUACION UTEQ	UTEQ	2012
2	SEMINARIO DE CONTABILIDAD BASICA Y TRIBUTACIÓN CENTRO AGRICOLA CANTONAL DE QUEVEDO	UTEQ	2015

## VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

No	TIPO DE EXPERIENCIA	PROGRAMA
1	SERVICIOS DE ASESORAMIENTO CONTABLE Y TRIBUTARIOS GRATUITO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO PARA LOS ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS.	UTEQ- ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS
2	GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	UTC JUNTO AL PUEBLO

## PUBLICACIONES

No.	TÍTULO	EDITORIAL	AÑO PUBLICACIÓN
1	LOS EMPRENDIMIENTOS PRODUCTIVOS AUSPICIADOS POR EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VALENCIA Y SU INCIDENCIA ECONOMICA EN LAS COMUNIDADES PARTICIPANTES.	REVISTA DE OBSERVATORIO DE LA ECONOMIA ECUADOR	2016
2	MICROCREDITOS OTORGADOS A MUJERES Y SU INCIDENCIA EN LA ECOMOMIA FAMILIAR.	Revista de Ciencias Sociales y Económicas (UTEQ),	2017
3	SERVICIOS EN LA GESTIÓN DE CALIDAD	Revista de Ciencias Sociales y Económicas (UTEQ), Vol.2 num.2	2018
4	PERSEPCIÓN DE LOS PROFESORES SOBRE LA INCLUSIÓN, INTEGRANDO EN EL AULA DE CLASES A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS CON DISCAPACIDADES ESPECIALES	CIDE ISBN 978-9942-759-60-3.	2018

5	INTERACCIÓN UNIVERSIDAD-ENTORNO. UNA MIRADA PARA EL EMPRENDIMIENTO EN EL SIGLO XXI],	Vol. IX, No. 2 de abril-junio 2018 de la Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación con ISSN 2224-2643	2018
6	LAS NUEVAS HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS TECNOLOGICOS INCORPORADOS A LA ORGANIZACIÓN	REVISTA ELECTRONICA TAMBARA ISSN 2588-0977 EDICION 12 Núm. 71	2020
7	FACTORES INFLUYENTES EN EL INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS DE CONTROL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITOS DE LA MANÁ	REVISTA ELECTRONICA TAMBARA ISSN 2588-0977	2021
8	CONTROL INTERNO PARA EL ALMACEN CREDITOS MADRIL UBICADO EN EL CANTÓN LA MANA PROVINCIA DE COTOPAXI	REVISTA DATEH	2021
9	ANÁLISIS SOBRE LOS ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS HOTELERAS	REVISTA COODES	2021
10	GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA EN EL SECTOR ARTESANAL DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI.	REVISTA CEIT	2022

## PONENCIAS

Nro.	TÍTULO	NOMBRE DEL EVENTO	ORGANIZADOR	AÑO
1	ANÁLISIS DEL CRÉDITO TRIBUTARIO EN LAS DECLARACIONES DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA	II JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	Universidad Técnica de Cotopaxi	2018
2	MICROCRÉDITOS OTORGADOS A MUJERES Y SU INCIDENCIA EN LA ECONOMÍA FAMILIAR	IV. Congreso Internacional de Investigación científica UTC- La Maná 2019	Universidad Técnica de Cotopaxi	2019
3	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU IMPACTO EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE TAXIS, DEL CANTÓN LA MANÁ,	IV. Congreso Internacional de Investigación científica UTC- La Maná 2019	Universidad Técnica de Cotopaxi	2019
4	MODELOS CONTABLES PARA ARTESANOS DEL CANTÓN LA MANÁ	III JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA	Universidad Técnica de Cotopaxi	2019

5	IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EMPRESAS Y HOGARES EN EL ECUADOR	IV JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR PRODUCTIVO, COMERCIAL, FINANCIERO, AGROPECUARIO E INNOVACIÓN"	Universidad Técnica de Cotopaxi	2020
6	EL AHORRO Y CONTRIBUCIÓN EN LAS FINANZAS DE OS EMPRENDIMIENTOS FAMILIARES DEL CANTÓN LA MANÁ EN TIEMPOS DE COVID AÑO 2021	III JORNADAS DE ADMINISTRATIVAS, MARKETING, EMPRENDIMIENTO Y GESTIÓN	Universidad Técnica de Cotopaxi	2020
7	CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN CRÉDITOS MADRIL UBICADO EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI	V CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	Universidad Técnica de Cotopaxi	2020
8	"EXPERIENCIAS, RESULTADOS, IMPACTOS DE LOS PROYECTOS DE VINCULACIÓN DE LAS IES "2021,	I CONGRESO INTERNACIONAL MULTIDISCIPLINARI O DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD "EXPERIENCIAS, RESULTADOS, IMPACTOS DE LOS PROYECTOS DE VINCULACIÓN DE LAS IES "2021,	Universidad Técnica de Cotopaxi	2021
9	ANÁLISIS SOBRE LOS ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS HOTELERAS	CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA JPRNADAS DE CONTABILIDAD	Universidad Técnica de Cotopaxi	2022

## 8. HOJA DE VIDA RESUMIDA

<p>MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA EN LA UTEQ, CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO  DOCENTE UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  DOCENTE DE UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO</p>
---

## CURRÍCULUM VITAE

### DATOS PERSONALES

**NOMBRES:** MARIA PAOLA  
**APELLIDOS:** CORDONEZ ALVAREZ  
**CÉDULA DE IDENTIDAD:** 1205972332  
**NACIONALIDAD:** ECUATORIANA  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 12 DE MARZO DE 1986  
**LUGAR DE NACIMIENTO:** VALENCIA – LOS RIOS  
**ESTADO CIVIL:** CASADA  
**DOMICILIO:** AV. GARCIA MORENO Y JORGE HERRERA  
**CELULAR:** 0967682842  
**CORREO ELECTRÓNICO:** maria.cordonez2332@utc.edu.ec



### ESTUDIOS REALIZADOS

**PRIMARIA** ESCUELA VICTOR MANUEL RENDÓN  
**SECUNDARIA** INSTITUTO TECNOLÓGICO CIUDAD DE VALENCIA  
**SUPERIOR** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### TÍTULO OBTENIDO

**BACHILLER** COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

### CURSOS OBTENIDOS

#### **CAPACITACIONES:**

- SEMINARIO-CURSO BÁSICO DE TRIBUTACIÓN (20 horas) ADMINISTRACIÓN/OFICINA-SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.
- TALLER-PRÁCTICAS TRIBUTARIAS 2018 (20 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ- ECONOMÍA/CONTABILIDAD.

- CONGRESO-V CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (40 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - CIENTÍFICO/INVESTIGACIÓN.
- JORNADA PRIMERA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (40 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - ECONOMÍA/CONTABILIDAD-
- JORNADA-II JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR (40 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - ECONOMÍA/CONTABILIDAD.
- JORNADA-III JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR (40 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - ECONOMÍA/CONTABILIDAD
- JORNADA-IV JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR (40 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - ECONOMÍA/CONTABILIDAD.
- JORNADA-V JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR (40 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - ECONOMÍA/CONTABILIDAD.

## CURRÍCULUM VITAE

### DATOS PERSONALES

**NOMBRES:** GISELA FERNANDA  
**APELLIDOS:** FUENTES JIMENEZ  
**CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0503364143  
**NACIONALIDAD:** ECUATORIANA  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 06 DE SEPTIEMBRE DE 1990  
**LUGAR DE NACIMIENTO:** LA MANÁ – COTOPAXI  
**ESTADO CIVIL:** SOLTERA  
**DOMICILIO:** AV. EUGENIO ESPEJO Y JAIME HURTADO  
**CELULAR:** 0959232384  
**CORREO ELECTRÓNICO:** Gissela.fuentes4143@utc.edu.ec



### ESTUDIOS REALIZADOS

**PRIMARIA** ESCUELA CONSEJO PROVINCIAL DE COTOPAXI  
**SECUNDARIA** COLEGIO NACIONAL “SEÑORITAS QUEVEDO”  
**SUPERIOR** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### TÍTULO OBTENIDO

**BACHILLER** TÉCNICO EN INFORMÁTICA ESPECIALIZACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS.

### CURSOS OBTENIDOS

#### **CAPACITACIONES:**

- SEMINARIO-CURSO BÁSICO DE TRIBUTACIÓN (20 horas)  
ADMINISTRACIÓN/OFICINA-SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.



- TALLER-PRÁCTICAS TRIBUTARIAS 2018 (20 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ- ECONOMÍA/CONTABILIDAD.
- CONGRESO-V CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (40 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - CIENTÍFICO/INVESTIGACIÓN.
- JORNADA-II JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR (40 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - ECONOMÍA/CONTABILIDAD.
- JORNADA-IV JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SECTOR (40 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - ECONOMÍA/CONTABILIDAD.
- JORNADA PRIMERA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (40 horas)- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ - ECONOMÍA/CONTABILIDAD-

Anexo 4. Formato de entrevista dirigida al presidente de la Cooperativa La Maná

FICHAS DE OBSERVACIÓN



		<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> <b>EXTENSIÓN LA MANÁ</b>			
<b>TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ PERIODO 2021”</b>					
<b>Objetivo:</b> Recopilar información valiosa sobre la Cooperativa.					
<b>Dirigido :</b> Presidente de la Cooperativa de Transportes “La Maná”					
<b>Instrucciones:</b> Es grato dirigirme a usted en la oportunidad de pedirle su valiosa colaboración al responder la presente entrevista:					
<b>Lugar:</b> Instalaciones de la Cooperativa.			<b>Tempo:</b> 60 minutos		
<b>Pregunta</b>			<b>Respuesta</b>		
¿Tiene usted conocimiento si se ha realizado alguna Auditoría de Gestión para medir la calidad de los servicios que brinda la Cooperativa?  ¿Cada que tiempo?			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TIEMPO</b>
¿Se realiza reuniones para la toma de decisiones en beneficio de la institución?  ¿Con qué frecuencia?			<b>FRECUENCIA</b>		
			<b>2 MESES</b>	<b>3 MESES</b>	<b>6 MESES</b>
¿Considera usted como presidente, que la Cooperativa es productiva para los socios?  ¿Por qué?			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>¿POR QUÉ?</b>
¿Durante los últimos 5 años los resultados que ha tenido la Cooperativa de Transporte La Maná, han generado recursos económicos a ser invertidos?  ¿En qué?					
¿Las estrategias que se diseñan en la Cooperativa, ayudan a incrementar la efectividad en el cumplimiento de los mismos?  ¿Por qué?					
¿Existen indicadores que permitan medir el			<b>SI</b>		<b>NO</b>

cumplimiento de la normativa y el desarrollo de las actividades?				
¿Elabora la institución programas de capacitación tanto para el personal operativo como para el personal administrativo?				
¿Con qué frecuencia se verifica el cumplimiento de los objetivos propuestos en la Cooperativa?	<b>3 MESES</b>	<b>6 MESES</b>	<b>9 MESES</b>	<b>1 AÑO</b>
¿Se aplican procesos de evaluación para evitar futuras desviaciones económicas?  ¿Por qué?				
¿Cree usted que el personal Administrativo y Operativo de la Cooperativa de Transporte La Maná está debidamente capacitado e informado de las actividades que deben desempeñar?				
¿La Cooperativa de Transporte La Maná se rige mediante la Ley Orgánica de Transporte Terrestre de Tránsito y seguridad vial para así poder brindar un buen servicio a sus clientes?				
¿La Cooperativa de Transporte La Maná cuenta con el permiso anual de funcionamiento?				
¿La Cooperativa declara sus impuestos al día, de acuerdo con la Ley Orgánica de Régimen Tributario?				
¿En la Cooperativa de Transporte La Maná se encarga de afiliar al IESS al personal Operativo o de eso se encarga los socios?				
¿La Cooperativa de transporte La Maná cumple con Reglamento Interno?				
¿Se realizan capacitaciones adecuadas de calidad de servicio al cliente a los colaboradores de las unidades? ¿Cada qué tiempo?	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TIEMPO</b>	
			<b>3 MESES</b>	<b>6 MESES</b>
¿Considera usted que la persona encargada del servicio de encomienda que brinda la Cooperativa es responsable en su área?				

**Fuente:** Entrevista presidente Cooperativa de Transporte de Pasajeros La Maná

**Elaborado por:** Cordonez Paola y Fuentes Gissela.

Anexo 5. Formato del cuestionario del Control Interno

 <b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> <b>EXTENSIÓN LA MANÁ</b>					
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>					
		<b>Lugar:</b>		Instalaciones de la Cooperativa	
		<b>Tiempo:</b>		120 minutos	
		<b>Fecha.</b>			
<b>#</b>	<b>PARÁMETROS EVALUADOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
1	¿Muestra la cooperativa compromiso por la integridad y valores éticos?				
2	¿Existen manuales o reglamentos para el manejo de encomiendas?				
3	¿Posee la cooperativa una Estructura Organizacional?				
4	¿Existen manuales de proceso en la Cooperativa?				
5	¿Existe un reglamento interno en la Cooperativa?				
6	¿Existe personal responsable de hacer cumplir los reglamentos y estatutos de la cooperativa?				
7	¿Se aplica el cumplimiento del Reglamento Interno?				
8	¿Se actualiza periódicamente el Reglamento Interno?				
9	¿Existen normas y procedimientos relacionados al control y descripciones del puesto de trabajo?				
10	¿El desempeño laboral es evaluado y revisado de una manera periódica?				
11	¿Los directivos cumplen con el perfil y requisitos de conocimientos para mejoras de la institución?				
12	¿Dentro de los reglamentos de la cooperativa existen políticas internas que regulen el servicio que brinda?				
13	¿La cooperativa cumple con la normativa de la ANT?				
	<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>				
1	¿Dentro de la Cooperativa existe seguros de accidentes para el personal, pasajeros, accidentes, encomiendas?				

2	¿Se encuentran preparados para afrontar algún riesgo en la cooperativa?				
3	¿Están claramente definidos los mecanismos para identificar los riesgos que surgen en fuentes externas?				
4	¿Elabora la Cooperativa estrategias o acciones correctivas para contrarrestar posibles riesgos?				
5	¿Se toma de manera oportuna acciones para reducir el impacto de posibilidades de ocurrencia del riesgo?				
6	¿Se evalúan los posibles riesgos de desviaciones de dinero y de fraude dentro de la Cooperativa?				
7	¿Cuenta la Cooperativa con un programa de seguimiento para corregir las inconformidades?				
8	¿La cooperativa cumple con la respectiva Evaluación de Riesgo por parte de los encargados?				
9	¿Se ha definido la oportunidad en que se deben identificar los riesgos?				
10	¿Se encuentra la documentación importante bien salvaguardada de un posible riesgo?				
11	¿Existe un reglamento interno para la comisión de revisión y accidentes?				
12	¿Cree usted que está capacitado para determinar si los controles existentes son suficientes en relación a la atención al cliente?				
13	¿Existe una persona encargada que realice el debido control de las encomiendas?				
	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
1	¿Los empleados desarrollan sus actividades de acuerdo a su perfil de puesto?				
2	¿Los colaboradores de la Cooperativa de servicio y encomienda son capacitados de manera adecuada en atención al cliente?				
3	¿Se efectúan controles que aseguren que no se realicen modificaciones o sustracciones de documentación?				
4	¿Las funciones del Consejo de Administración se encuentran bien segregadas?				
5	¿Los Consejos cumplen a cabalidad con sus responsabilidades?				
6	¿Las decisiones de la cooperativa son aprobadas por la máxima autoridad?				

7	¿Existe control en la calidad de los servicios de transporte y encomienda de la cooperativa?				
8	¿Los servicios que brinda la cooperativa satisfacen completamente las necesidades de sus clientes?				
9	¿El área destinada a las actividades contables cuenta con condiciones apropiadas de operación?				
10	¿Considera usted necesario que se vigile de forma constante el trabajo realizado por los colaboradores de transporte y encomienda?				
11	¿El personal que labora en la Cooperativa cumple con las políticas y procedimientos que tienen?				
12	¿Se han realizado análisis que permitan determinar la existencia de unidades improductivas dentro de la cooperativa?				
13	¿Existe el funcionamiento del buzón de sugerencias para saber si se brinda un mal servicio de transporte y encomienda?				
	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
1	¿Se facilita los informes analíticos de manera periódica y oportuna a los directivos?				
2	¿Se comunica de manera oportuna al personal de sus responsabilidades?				
3	¿Se realiza frecuentemente la supervisión de procesos y de la información?				
4	¿Existen procedimientos que aseguran la confiabilidad de la información?				
5	¿Se revisan y analizan los Estados Financieros de la Cooperativa?				
6	¿Se comunica a los directivos y socios sobre la estabilidad financiera de la Cooperativa?				
7	¿Existe buena comunicación entre los directivos de la Cooperativa?				
8	¿Se comunica a tiempo a los socios sobre las nuevas disposiciones?				
9	¿Los sistemas de información son actualizados constantemente?				
10	¿La cooperativa aplica controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información de la misma?				
11	¿Cree usted que el buen manejo del Control Interno ayudará a mejorar la				

	calidad de los servicios prestados por la Cooperativa?				
12	¿Dentro de las reuniones de consejo se trata sobre los servicios de transporte y encomienda para mejoras de los mismos?				
	<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
1	¿Son oportunos y efectivos los procedimientos para verificar el cumplimiento de las Leyes y Reglamentos de la Institución?				
2	¿Cuenta la Cooperativa con un plan de acción?				
3	¿La Cooperativa cumple con la base legal y estatutos aprobados?				
4	¿La Cooperativa evalúa periódicamente el Control Interno?				
5	¿Se comunica de manera inmediata las deficiencias del Control Interno?				
6	¿Se han implementado herramientas de evaluación del Control Interno como cuestionarios, flujo gramas u otros?				
7	¿El comité de concejo soluciona a tiempo sus inconvenientes?				
8	¿Se realizan análisis previos para tomar decisiones?				
9	¿Las decisiones que se toman durante las sesiones ordinarias y extraordinarias son documentadas?				
10	¿Se revisa y se analiza toda documentación de la Cooperativa antes de autorizar?				
11	¿Se realiza un seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados de la cooperativa?				
12	¿Considera usted necesario que se vigile de forma constante los servicios de transporte y encomienda que brinda la cooperativa?				
13	¿Se monitorea al personal para ver su rendimiento de la atención que brinda al cliente?				

**Fuente:** Cooperativa de Transporte de Pasajeros La Maná

**Elaborado por:** Cordonez Paola y Fuentes Gissela.

Anexo 6. Formato de encuesta dirigida a los usuarios

**Encuesta sobre el servicio al cliente que brinda la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “La Maná”**



**Objetivo:** Establecer los requerimientos de servicio solicitado por nuestros usuarios que será una valiosa recopilación de información.

**Instrucciones:** Lea con detenimiento cada una de las preguntas establecidas, señale con una X en el casillero correspondiente a su respuesta, en el caso de requerirse información adicional sea concreto y claro; la información solicitada es importante para el desarrollo de una buena atención al cliente y en sí que beneficie a todos los usuarios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná.

**1** ¿La atención que usted recibe por parte de los empleados en las oficinas de la cooperativa es?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Pésimo

**2.** ¿Cómo califica la presentación de las unidades de la Cooperativa de Transporte La Maná?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Pésimo

**3.** ¿Cómo califica la atención de los conductores de la cooperativa de transporte La Maná?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Pésimo



4. ¿Cómo califica la atención que recibe de parte de los oficiales?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Pésimo

5. ¿Cómo califica sus viajes realizados en la cooperativa de transporte La Maná?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Pésimo

6. ¿Cómo usuario qué considera usted que debe mejorar la cooperativa de transporte La Maná para brindar un mejor servicio a sus usuarios?

	SI	NO
Capacitar a sus choferes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitar a los ayudantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unidades en perfecto estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidad de asientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crear nuevas rutas de destino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crear nuevos horarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios directos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. ¿Señor usuario utiliza usted el servicio de encomienda de la cooperativa de transporte La Maná?

Si

No

8. ¿Señor usuario la atención que usted recibe en las oficinas de encomiendas de la cooperativa de transporte La Maná es la adecuada?

Si

No

<b>9.</b> ¿Cree usted, que la cooperativa La Maná es responsable al recibir y entregar las encomiendas?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
<b>10.</b> ¿Alguna vez se acercado a las oficinas de encomienda de la cooperativa para realizar algún reclamo?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
<b>11.</b> ¿Cómo usuario, recomendaría usted los servicios de encomienda de la cooperativa La Maná a otras personas?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**Fuente:** Encuesta a usuarios

**Elaborado por:** Cordonez Paola y Fuentes Gissela.

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 7. Registro Único del Contribuyente Cooperativa de Transporte La Maná

SRI		Certificado	
		Registro Único de Contribuyentes	
<b>Razón Social</b> COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANA		<b>Número RUC</b> 0590048097001	
<b>Representante legal</b> • ANDINO SILVA EDY JUAN			
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> REGIMEN GENERAL		
<b>Fecha de registro</b> 16/05/1988	<b>Fecha de actualización</b> 04/11/2021	<b>Inicio de actividades</b> 15/08/1978	
<b>Fecha de constitución</b> 15/08/1978	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra	
<b>Jurisdicción</b> ZONA 3 / COTOPAXI / LA MANA		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI	
<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> SI	<b>Contribuyente especial</b> NO	
<b>Domicilio tributario</b>			
<b>Ubicación geográfica</b>			
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA			
<b>Dirección</b>			
Barrio: LOS ALAMOS Calle: AV. 19 DE MAYO Número: 205 Intersección: LOS ALAMOS Referencia: JUNTO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS			
<b>Medios de contacto</b>			
Celular: 0994147813 Web: WWW.TRANSPORTESLAMANA.AMAWEB.COM Teléfono trabajo: 032696351 Email: transplamana@hotmail.es			
<b>Actividades económicas</b>			
• H49210202 - TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LINEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN DE FUNICULARES, TELEFÉRICOS, ETCÉTERA, QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA DE TRANSPORTE INTERURBANO.			
• L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES).			
• H53100002 - SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES. LA ACTIVIDAD PUEDE REALIZARSE EN UNO O VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE PROPIOS (TRANSPORTE PRIVADO) O DE TRANSPORTE PÚBLICO.			
<b>Establecimientos</b>			
<b>Abiertos</b> 18	<b>Cerrados</b> 0		

1/2

www.sri.gob.ec

Razón Social  
COOPERATIVA DE TRANSPORTES  
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA  
MANA

Número RUC  
0590048097001

### Obligaciones tributarias

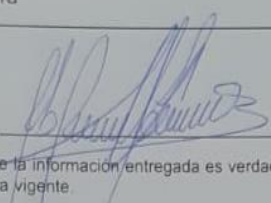
- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

### Números del RUC anteriores

No registra

Recibido por:



Fecha:




Declaro que la información entregada es verdadera, por lo que asumo la responsabilidad legal de acuerdo a la normativa vigente.




Código de verificación: **CATRE2021000378086**  
Fecha y hora de emisión: 04 de noviembre de 2021 16:19  
Usuario emisor: Bastidas Peñafiel Vicente Marcelo

Si los datos de este certificado son adulterados pierde su validez.

## Anexo 8. Carta de Aceptación



COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS  
**“LA MANA”**  
RUC. 0590048097001  
Fundada el 16 de Agosto de 1978  
LA MANA - COTOPAXI - ECUADOR



La Maná, 15 de abril del 2022

**Srta. María Cordonez Alvarez**  
**Srta. Gissela Fuentes Jiménez**  
**ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente. –

**Asunto:** Aceptación de realización de una auditoria de gestión en nuestra Cooperativa de servicios de transporte y encomiendas.


La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, manifiesto lo siguiente:


En respuesta a la petición solicitada por parte de las personas antes mencionadas, nos permitimos manifestarles que nuestra empresa acepta la realización de la “Auditoria de Gestión y su Incidencia en la Calidad de los Servicios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná, Periodo 2021”.

Adicional, agradecemos el interés en nuestra Cooperativa, sin más pongo a su conocimiento el particular para los fines pertinentes.

---

Atentamente:





Ab. Geovanny Milton Jiménez Román

**PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE  
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LA MANÁ”**

C.C: 0502168099

**LA MANA:** AV. 19 de Mayo y Los Alamos  
Telfs. 03 2568-191 - 03 2568-084  
**QUEVEDO:** T. Terrestre - Telf. 2756724  
**QUITO:** T. Terrestre - Telf. 023824834

**GUAYAQUIL:** T. Terrestre - Telf. 04 2130405  
**EL EMPALME:** Av. Guayaquil Telf. 04 2961445  
E-mail: [transplamana@hotmail.es](mailto:transplamana@hotmail.es)

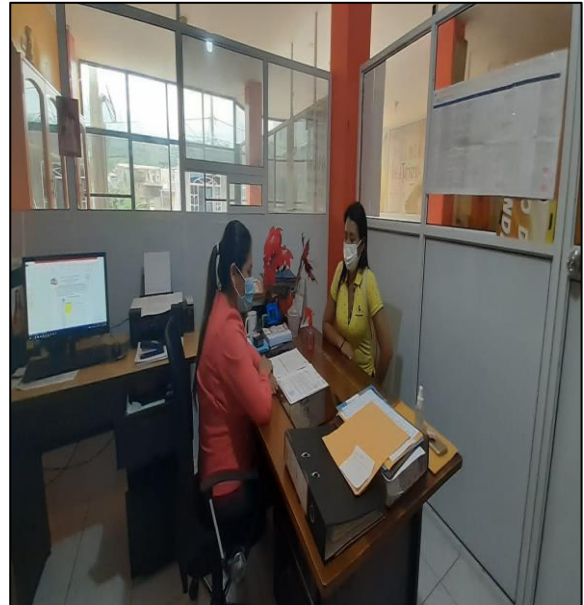
## Anexo 9. Fotografías

**Foto N° 1.** Reconocimiento de la cooperativa



**Fuente:** Cooperativa de Transporte La Maná  
Reconocimiento de la institución

**Foto N° 2.** Reconocimiento de la cooperativa



**Fuente:** Cooperativa de Transporte La Maná  
Reconocimiento de la institución

**Foto N° 3.** Recopilando información necesaria de la Cooperativa



**Fuente:** Cooperativa de Transporte La Maná  
Receptando información necesaria

**Foto N° 4.** Encuesta a los usuarios



**Fuente:** Encuesta a los usuarios (Terminal La Maná)

**Elaborado por:** Las Autoras

**Foto N° 5.** Encuesta a los usuarios



**Fuente:** Encuesta a los usuarios (Terminal La Maná)

**Elaborado por:** Las Autoras

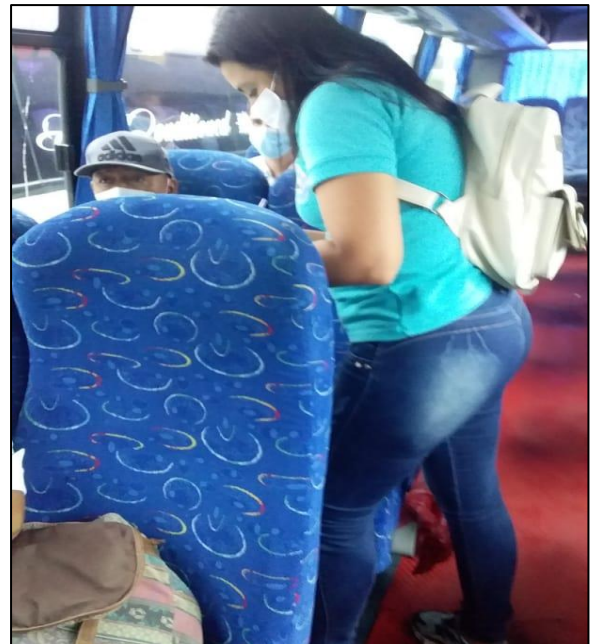
**Foto N° 6** Encuesta a los usuarios



**Fuente:** Encuesta a los usuarios (Terminal La Maná)

**Elaborado por:** Las Autoras

**Foto N° 7** Encuesta a los usuarios



**Fuente:** Encuesta a los usuarios (Terminal La Maná)

**Elaborado por:** Las Autoras

**Anexo 10.** Aval de traducción

**AVAL DE TRADUCCIÓN**

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS LA MANÁ PERIODO 2021” presentado por: Gissela Fernanda Fuentes Jiménez, María Paola Cordonez Álvarez, egresadas de la Carrera de: Licenciatura en contabilidad y auditoría, perteneciente a la Facultad de Ciencias administrativas, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2022

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**OLGA SAMANDA**  
**ABEDRABBO RAMOS**

Lic. Olga Samanda Abedrabbo Ramos Mg.  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI:050351007-5**