



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA

**“REVISIÓN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE
TAXIS COTUR DEL CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2013”**

Previo a la obtención del título de:

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

AUTOR

ISABEL CRISTINA QUINTANA ZABALA

DIRECTORA

C.P.A. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **ISABEL CRISTINA QUINTANA ZABALA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyan en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

ISABEL CRISTINA QUINTANA ZABALA

AUTORA

CERTIFICACIÓN

La suscrita C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cují, Msc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la señorita **Isabel Cristina Quintana Zabala**, realizó el proyecto investigativo de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A de grado titulado “**REVISIÓN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS COTUR DEL CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2013**”, bajo mi dirección, cumpliendo con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

C.P.A. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJÍ, MSc.
DIRECTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

Presentado al Honorable Consejo Académico como requisito previo a
obtención del título de:

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría – C.P.A.

APROBADO:

ING. MARIANA SOTOMAYOR ALCIVAR, M.Sc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. ENRIQUE INTRIAGO ZAMORA, M.Sc.

MIEMBRO DE TRIBUNAL

CPA. SUSANA CHANG RIZO, M.Sc

MIEMBRO DE TRIBUNAL

QUEVEDO – ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por sus bendiciones y a mis padres, por el sacrificios que han hecho y el apoyo incondicional que me han brindado en cada instante, para cumplir una de las metas más grandes de mi vida.

Agradezco a mi tutora a la C.P.A. Martha Sandoval Cují quien ha sido mi guía y apoyo en el proceso de la elaboración de tesis.

Isabel Quintana

DEDICATORIA

Mi gratitud principalmente a Dios porque gracias a sus bendiciones he cumplido con una meta importante en mi vida, igualmente agradezco profundamente a mis padres por el apoyo y esfuerzo que han realizado para lograr culminar mis estudios y ser una profesional.

A toda mi familia y amigos que de una u otra manera me supieron brindarme su apoyo incondicional y motivación a seguir adelante para llegar a culminar mi carrera.

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

Isabel Quintana

CÓDIGO DUBLIN

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1	Título/Title	M	“Revisión Especial a la Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad de Servicios de la Cooperativa de Taxis COTUR del Cantón Quevedo Periodo 2013”
2	Creador/Subject	M	Isabel Cristina Quintana Zabala
3	Materia/Subject	M	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
4	Descripción/Description	M	Esta revisión especial se realiza con el propósito de conocer la real situación en la Gestión Administrativa y la incidencia sobre la calidad de servicios que brinda y de acuerdo los resultados se tomarán medidas para mejorar y optimizar las actividades de la cooperativa, se detectaran hallazgos; mediante la evaluación del Control Interno. El proyecto contiene la introducción, justificación, objetivos, hipótesis, marco teórico, resultados, conclusiones y recomendaciones.
5	Editor/Publisher	M	Isabel Cristina Quintana Zabala
6	Colaborador/Contributor	O	CPA. Martha Sandoval Cují MSc.
7	Fecha/Date	M	25/03/2015
8	Tipo/Type	M	Proyecto de Investigación (Tesis de Grado)
9	Formato/Format	R	Programas: Microsoft Word 2010; Microsoft Excel 2010; Microsoft Power Point 2010
10	Indentificador/Identifier	M	isabel.baby@hotmail.es
11	Fuente/Source	O	Textos de Auditoría, Administración de Empresas, Gestión Administrativa, Planes Estratégicos, NAGA's, e internet
12	Lenguaje/Language	M	Español
13	Relación/Relation	O	Ninguno
14	Cobertura/Coverage	O	Contabilidad y Auditoría
15	Derechos/Rights	M	Ninguno
16	Audiencia/Audience	O	Proyecto de Investigación (Tesis de Grado)

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
CÓDIGO DUBLIN	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRAC	xvi
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN	2
1.2. PROBLEMATIZACIÓN.....	3
1.2.1. Planteamiento del problema	4
1.2.1.1. Diagnóstico (Causa, efecto)	4
1.2.2. Formulación del Problema	5
1.2.3. Sistematización del problema	5
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.4. OBJETIVOS.....	7
1.4.1. General	7
1.4.2. Específicos	7

1.5. HIPÓTESIS	7
1.5.1. General.....	7
1.5.2. Específicos	8
1.6. Variable	8
1.6.1. Independiente.....	8
1.6.2. Dependiente	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.1.1. Revisión Especial	10
2.1.2. Examen Especial	10
2.1.3. Etapas de ejecución de una revisión especial.	10
2.1.4. Administración	13
2.1.5. Importancia de la Administración.....	13
2.1.6. Alcance de la Administración.....	13
2.1.7. Los administradores	14
2.1.8. Funciones Administrativas	14
2.1.9. Clasificación de la Administración	16
2.1.10. Habilidades Administrativas y Jerarquías Organizacionales	17
2.1.11. Organización	17
2.1.12. Características de la organización.....	18
2.1.13. Indicadores de Gestión.....	18
2.1.14. Estrategia evaluación y estructura.....	20
2.1.15. Control Interno.....	20
2.1.16. FODA	25
2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	27
2.2.1. Administración	27
2.2.2. Administración Estratégica	27

2.2.3.	Calidad de servicio	27
2.2.4.	Cooperativa	28
2.2.5.	Cooperativismo.....	28
2.2.6.	Eficiencia, Efectividad y Eficacia.....	28
2.2.7.	Organización.....	29
2.2.8.	Planeación	29
2.2.9.	Viabilidad de Gestión	29
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	30
2.3.1.	Constitución y Capacidad Legal de la Cooperativa de Taxis COTUR.....	30
2.3.2.	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	34
2.3.3.	Ley de Cooperativas	36
2.3.4.	Ley de la Economía Popular y Solidaria	37
2.3.5.	NAGAS	40
2.3.6.	NIA'S.....	47
2.3.7.	ISO.....	48
2.3.8.	¿Cuáles son las ventajas de la norma ISO 9001 de Gestión de Calidad?.....	48
	CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.1.	MATERIALES Y MÉTODOS	50
3.1.1.	Materiales	50
3.1.2.	Métodos	50
3.1.2.1.	Método Descriptivo.....	50
3.1.2.2.	Método Científico.....	51
3.1.2.3.	Método Deductivo.....	51
3.1.2.4.	Método Analítico.....	51

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	51
3.2.1. Investigación Descriptiva	51
3.2.2. Investigación Explicativa.....	52
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	52
3.3.1. Diseño no Experimental.....	52
3.3.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación	52
3.3.2.1. Entrevista.....	52
3.3.2.2. Encuesta.....	53
3.3.2.3. Cuestionario.....	53
3.3.2.4. Observación.....	53
3.3.3. Creación de firma de auditoría.....	53
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.4.1. Población	54
3.4.2. Muestra.....	54
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	57
4.1. RESULTADOS	58
4.1.1. Matriz de Comprobación / Desaprobación de Hipótesis	174
4.2. DISCUSIÓN	175
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	177
5.1. CONCLUSIONES	178
5.2. RECOMENDACIONES	179
CAPÍTULO VI	180
BIBLIOGRAFÍA	180
6.1. BIBLIOGRAFIA	181
6.2. LINGÜOGRAFÍA	182

CAPÍTULO VII	183
ANEXOS.....	183
7.1. ANEXOS.....	184

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Elementos de un indicador de gestión	20
Figura N°2 Pasos del análisis FODA: Identificar los cuatro componentes del FODA, llegar a conclusiones y traducirlas a acciones estratégicas.	25
Figura N° 3 Logotipo	53
Figura N° 4 Organigrama estructural de la cooperativa.	95

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Interrogantes de cada Función Administrativa	15
Cuadro N° 2 Materiales Utilizados en la Investigación.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Capacitación a los Socios y Choferes.....	120
Tabla 2: Cuotas fijadas a los socios.....	121
Tabla 3: Capacitación al personal administrativo.....	122
Tabla 4: Mejoras en la Cooperativa	123
Tabla 5: Atención al cliente.....	124
Tabla 6: Uso del taxímetro.....	125
Tabla 7: Rastreo satelital	126
Tabla 8: Sanción a la impuntualidad en las Asambleas.....	127

Tabla 9: Actividades deportivas en la Institución	128
Tabla 10: Servicio que brinda el personal administrativo	129
Tabla 11: Satisfacción al cliente.....	130
Tabla 12: Taxímetro	131
Tabla 13: Seguridad del servicio que brinda la cooperativa.....	132
Table 14: Servicio de llamadas eficiente.....	133
Tabla 15: Servicio de transportación.....	134
Tabla 16: El motivo que utiliza el servicio de esta cooperativa	135
Tabla 17: Utiliza con frecuencia esta unidad	136
Tabla 18: Exagerado el cobro del servicio	137
Tabla 19: capacitación a socios y choferes para la buena atención al cliente	138
Tabla 20: mejorar el servicio de transportación	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	120
Gráfico N° 2	121
Gráfico N° 3	122
Gráfico N° 4	123
Gráfico N° 5	124
Gráfico N° 6	125
Gráfico N° 7	126
Gráfico N° 8	127
Gráfico N° 9	128
Gráfico N° 10	129
Gráfico N° 11	130
Gráfico N° 12	131

Gráfico N° 13	132
Gráfico N° 14	133
Gráfico N° 15	134
Gráfico N° 16	135
Gráfico N° 17	136
Gráfico N° 18	137
Gráfico N° 19	138
Gráfico N° 20	139

ÍNDICE DE ANEXOS

Informe URKUND	184
RUC de la cooperativa	185
Solicitud de Revisión Especial	187
Autorización para ejecutar Revisión Especial	188

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente proyecto investigativo relacionado con la revisión especial a la gestión administrativa, para dar a conocer las falencias que se están originando dentro y fuera de la institución evaluando el cumplimiento de políticas, metas y el desempeño de las funciones de los procesos administrativos, se evaluará el servicio de transporte vehicular de taxis de la ciudad de Quevedo, es una necesidad primordial al momento de movilizarse desde y hasta su domicilio y otros lugares que soliciten los clientes, el objetivo es realizar una revisión especial a la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicios de la cooperativa de taxis COTUR del Cantón Quevedo periodo 2013. Se han aplicado algunas metodologías para el proceso investigativo, en este caso se aplicó el COSO I, que incluye la evaluación de riesgo de los cinco componentes y se logrará obtener los niveles de confianza y riesgos. Con el análisis realizado a la gestión administrativa y evaluación a la calidad de servicios se detectaron hallazgos a través de encuestas, entrevistas y observaciones directas de los procesos ejecutados en la institución. En lo que se refiere de la evaluación de control interno dio como resultado un nivel de confianza del 55,86% que significa un nivel Medio y un nivel de riesgo 44,14% que es calificado como Medio, al evaluar el riesgo inherente dio como resultado 87,00% es calificado como Alto y un riesgo de detección del 5%. Al evaluar todos estos riesgos se obtuvo un riesgo de revisión de 2.43%, esto significa que es un riesgo de revisión Bajo. Es recomendable realizar la evaluación de riesgo periódicamente, así se conseguirá detectar las debilidades de la cooperativa, se podrá minimizar o reducir las falencias y poder aplicar mejoras al control interno.

ABSTRAC

In this research project will make a special administrative management review, to publicize the shortcomings that are springing up both inside and outside the institution evaluating compliance with policies, goals and performance of the functions of administrative processes, will be assessed vehicle transport service taxi from the city of Quevedo, is a prime time to move to and from your home and other places requested by customers, need the objective is to conduct a special review of the administrative management and its impact on the quality of services of the taxi cooperative COTUR period 2013. Quevedo Canton have been implemented some methodologies for the investigative process, in this case the COSO I, which includes the risk Appraisal of the five components and achieve levels get applied trust and risk. With the analysis of administrative management and evaluation of the quality of services findings they were detected through surveys, interviews and direct observation of processes executed in the institution. In terms of the assessment of internal control resulted in a confidence level of 55.86% which means an average level and a level of risk that 44.14% is rated as Medium, when assessing the risk inherent led to 87.00% result is rated as high risk and detection of 5%. To assess these risks a risk review of 2.43% was obtained, this means that risk is under review. It is recommended that the risk assessment periodically and will be achieved detect weaknesses of the cooperative, you can minimize or reduce the weaknesses and to implement improvements to internal control.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

El transporte vehicular de Taxis es una necesidad primordial al momento de movilizarse desde y hasta su domicilio, y a otros lugares que soliciten los Usuarios, cabe indicar que las personas del Cantón Quevedo son de mediano y bajos recursos económicos lo que hace que no tengan acceso a un vehículo propio, de ahí la necesidad de transportarse en medios públicos, el objetivo es ofrecer un servicio de calidad, con la seguridad y comodidad que los usuarios requieren, garantizando total cumplimiento de nuestra obligación con el mismo.

La revisión especial cumple un papel importante puesto que esta tiene por objeto efectuar análisis y diagnosticar los errores que ocurre en la empresa, y realizar estrategias de éxito que contribuyan al desempeño de la organización.

En el desarrollo de este trabajo investigativo, se estudió detenidamente la gestión administrativa de la Cooperativa de Taxis COTUR a fin de conocer las falencias que actualmente posee, mediante una revisión especial se logre establecer parámetros que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa.

Las revisiones especiales que se aplican en las empresas dentro de un período determinado son para conocer sus restricciones, problemas, deficiencias, etc. como parte de la evaluación.

El presente trabajo de investigación está estructurado por capítulos que se detallan a continuación.

Capítulo I: Marco Contextual de la Investigación donde se describe el planteamiento del problema, el marco de formulación conceptual de la problemática del mismo, justificación de la investigación, los objetivos y la hipótesis.

Capítulo II: Marco Teórico, corresponde a la Fundamentación Teórica, Conceptual y Legal, se describe la gestión administrativa y a la Cooperativa de Taxi COTUR del Cantón Quevedo.

Capítulo III: Detalla la Metodología de la investigación desarrollada con el tipo y diseño de la investigación, población, muestra; métodos, técnicas e instrumentos que se aplicaron a los involucrados.

Capítulo IV: Se efectúa el análisis e interpretación de resultados obtenidos y la discusión, realizando un análisis comparativo, evolución tendencia y perspectivas, para verificar la hipótesis de la investigación.

Capítulo V: Se encuentran descritas las conclusiones, recomendaciones y la verificación de la hipótesis general del documento de tesis.

Capítulo VI: Bibliografía, Literatura Citada, que fueron obtenidas por libros y de fuentes de información virtual.

Capítulo VII: los anexos, documentación que se utilizó en el desarrollo del trabajo.

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

Las ciudades del mundo en desarrollo son dramáticamente distintas unas de otras, pero comparten ciertas características y problemas que las distinguen de las situaciones de movilidad del mundo desarrollado, el servicio de transportación es muy congestionada por la gran cantidad de vehículos que existe en las ciudades.

El servicio que brinda las cooperativas de taxis es para la satisfacción del cliente, la mayoría de ellas sufre problemas como la competencia directa, existe muchas cooperativas que ofrecen similares servicios.

Las cooperativas de taxis son sociedades de derecho privado, son creadas para satisfacer necesidades económicas, sociales, culturales y operan sin fines de lucro con el objetivo de brindar un buen servicio a nuestro país.

En nuestro país el problema que existe es que los Usuarios de taxis “piratas” se aferran a este servicio, y brindan un servicio que no ofrece seguridad, circulan de manera ilegal, las “moto taxis” también es competencia para los taxis en ciertas ciudades. Existe mucha competencia en el país, es un problema en las grandes ciudades por el congestionamiento del tráfico en horas pico.

En la Ciudad de Quevedo se define a las cooperativas de taxis, siempre que no sea servicio de transporte masivo o colectivo, los vehículos son de color amarillo denominados taxis, organizados en operadoras legalmente constituidas y autorizados mediante permiso de operación otorgado por la Ley de Economía Popular y Solidaria, Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito, y Seguridad Vial o los demás organismos competentes para otorgar dichos permisos de operación, ofreciendo buen servicio a la ciudadanía las 24 horas.

El problema es la competencia de taxis “piratas” o también llamados taxis amigos y ejecutivos que laboran de forma ilegal, esto ocasiona inconvenientes a las cooperativas, este problema afecta no solo a la ciudad de Quevedo sino, en todo el país y a nivel mundial, el servicio de transportación privado es competencia directa.

1.2.1. Planteamiento del problema

1.2.1.1. Diagnóstico (Causa, efecto)

La Cooperativa de Taxis COTUR mediante una revisión especial a la gestión administrativa se logrará detectar las debilidades que posee la empresa, es la falta de planificación con el personal administrativo y operacional, existen

algunas falencias en el servicio brindado a la ciudadanía en general y la falta de capacitación al personal administrativo, socios y choferes incide en la calidad de servicio, estas inexactitudes impiden que la cooperativa desarrolle a cabalidad.

1.2.2. Formulación del Problema

Los procesos de coordinación de recursos en la gestión administrativa sirven para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de sus objetivos de una organización, pero estos procesos no han sido aplicados, en la cooperativa y está afectando en su desempeño de las actividades, por el incumplimiento de estos términos nos motiva a plantear el problema a investigar.

Por lo anteriormente expuesto se plantea como pregunta general de investigación la siguiente:

¿Cómo incide la gestión administrativa en la calidad de servicios en la Cooperativa de Taxis COTUR del Cantón Quevedo periodo 2013?

1.2.3. Sistematización del problema

El proyecto lleva a plantear las siguientes sub-preguntas de investigación:

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de políticas y metas dentro de la cooperativa COTUR?

¿Cómo la estructura organizacional y los procesos administrativos ayudan en el desempeño de las funciones en la gestión administrativa de la cooperativa?

¿Cómo la calidad de servicios que brinda la Cooperativa de Taxis COTUR logra satisfacer la necesidad de sus clientes?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Mediante una revisión especial a la Cooperativa de Taxis COTUR se evaluó detenidamente a la gestión administrativa de la empresa, con el objetivo de conocer los errores que actualmente posee, con los resultados obtenidos se logró establecer medidas para el mejoramiento continuo de la empresa e implementar nuevas y mejores alternativas.

En el mercado actual exige un alto nivel de competitividad, por este motivo la Cooperativa de Taxis COTUR debe prepararse continuamente, en forma efectiva para poder enfrentar los cambios que se presentan y así poder obtener rendimientos económicos, financieros, administrativos y operativos superiores al promedio y que estén acordes a la inversión realizada por cada socio.

Para lograr ventajas competitivas es muy importante que las actividades de la cooperativa estén proyectadas en base reglamentos que permita llevar en forma ordenada y correcta las operaciones de sus actividades propuestas con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y economía de la empresa.

La Cooperativa de taxis COTUR tiene la función de prestar un servicio integral al pasajero, hacia sus distintos sitios de destino, cumpliendo bajo la debida disposición de un servicio de calidad, los habitantes del cantón Quevedo hacen uso del mismo, proporcionando un buen trato de palabra, como en lo físico material, porque en base al tiempo que tiene en funcionamiento se ha ido mejorando, para beneficios de la comunidad.

Explicado la anterior finalizo que el propósito de esta investigación será presentar una explicación lógica y detallada de cada una de las salvedades encontradas en la revisión especial a la gestión administrativa de la cooperativa de taxis COTUR, con el objetivo de mejorar su administración y obtener un servicio de calidad hacia sus usuarios.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Realizar una revisión especial a la gestión administrativa en la calidad de servicios de la Cooperativa de Taxis COTUR del Cantón Quevedo periodo 2013.

1.4.2. Específicos

- ❖ Evaluar el cumplimiento de políticas y metas establecidas en la cooperativa.
- ❖ Analizar la estructura organizacional y los procesos administrativos de la Cooperativa.
- ❖ Verificar a través de los indicadores de gestión la eficiencia y eficacia del servicio que brinda al cliente la Cooperativa de taxis COTUR.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. General

La revisión especial a la gestión administrativa permite conocer la calidad del servicio en la Cooperativa de Taxis COTUR del Cantón Quevedo periodo 2013.

1.5.2. Específicos

- ❖ El nivel de cumplimiento de las políticas y metas establecidas de la institución, es bajo.
- ❖ La estructura organizacional y los procesos administrativos, muestra el desempeño actual de la cooperativa.
- ❖ El servicio que brinda la Cooperativa de taxis COTUR, es eficiente y eficaz.

1.6. Variable

1.6.1. Independiente

- ✓ Políticas y metas
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Indicadores de Gestión

1.6.2. Dependiente

- ✓ Evaluación de políticas y metas
- ✓ Análisis de los procesos administrativos
- ✓ Verificación a través de los indicadores de gestión

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Revisión Especial

La revisión especial es una categoría mixta que incluye auditorías que no son consideradas como financieras, operativas, de cumplimiento o de rendimiento. La competencia del auditor para hacer una revisión especial y cuando su independencia es esencial a su revisión, serían las únicas limitaciones de importancia que atañen a la revisión. Por ejemplo, muchos auditores no serían competentes para recomendar la ubicación de una nueva fábrica, algunos, sin embargo, mediante la aplicación de técnicas apropiadas, podrían dar una de los sistemas de información.

(<http://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>, 2006)

2.1.2. Examen Especial

El examen especial, se considera como parte del control posterior en la empresa privada y pública se encarga de verificar, estudiar y evaluar los aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiente, con posterioridad a su ejecución, se aplicarán las técnicas y procedimientos de auditoría de acuerdo con la materia del examen y formulará el correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones (FINANCIEROS, 2015).

2.1.3. Etapas de ejecución de una revisión especial.

Las etapas generales permite, en cierta manera, crear un marco de referencia técnico y profesional, el cual sirve de base para llevar a cabo esta actividad de manera estructurada y sistematizada, situación que redundará en una mejor calidad y confiabilidad de todo el proceso. Por supuesto, esto debe ir acompañado de la revisión y supervisión adecuada del mismo (Sotomayor Alfonso Amador, 2008).

- **Planeación.**_ La auditoría administrativa, como actividad técnica, requiere en forma expresa de un inicio ordenado que permita llevar a cabo con rapidez y seriedad, bajo un sistema bien definido, de ahí la relevancia de la etapa de planeación en la actividad evaluativa.

Dado que es premisa administrativa básica, debe esperarse que la planeación enriquezca y contribuya a la realización eficiente y eficaz de la auditoría en su conjunto. Una planeación deficiente repercutirá en contratiempos innecesarios y posiblemente dificulte la consecución de los objetivos previstos (Sotomayor Alfonso Amador, 2008).

Contenido de planeación:

- Definición de la evaluación
 - Análisis y estudio preliminar
 - Determinación del alcance
 - Diagnóstico administrativo
 - Programa de trabajo y aprobación
 - Designación de personal
- **Desarrollo.**_ Propiamente el desarrollo representa la ejecución misma de la auditoría, es decir, que implica un trabajo de campo más marcado que en la planeación.

En esta etapa es posible identificar tres segmentos o fases naturales: aplicación de técnicas para obtener información, estudio, análisis y validación de ésta, y la detección de hallazgos e identificación de evidencias (Sotomayor Alfonso Amador, 2008).

Contenido de desarrollo:

- Aplicación del programa de trabajo
- Utilización de técnicas de auditoría
- Evaluación de control interno
- Obtención de la información
- Validación de la información

- Elaboración de papeles y notas de trabajo
 - Detección de hallazgos y su evidencia
 - Revisión inicial de la información
 - Depuración de la información
 - Análisis de la información
 - Interpretación de la información
 - Conclusión del trabajo operativo
- **Obtención del Informe.**_ La obtención del informe es la etapa en la que el auditor presenta el producto final del trabajo. El auditor, como profesional que es, debe dedicarle al documento la atención necesaria para que éste se caracterice en contenido y forma por su calidad, claridad, oportunidad y eficiencia, de manera que quede plasmado tanto el trabajo como el tiempo invertido en la planeación y desarrollo (se recomienda revisar el anteproyecto y el proyecto definitivo) y queden expuestas de manera clara las situaciones concretas sobre las cuales tendrán que tomar decisiones los directivos a los que va dirigido este informe (Sotomayor Alfonso Amador, 2008).

Contenido del informe:

- Información periódica preliminar
 - Intercambio constructivo de opiniones
 - Solución de anomalías intrascendentes
 - Jerarquía de observación de la auditoría
 - Señalamiento de recomendaciones
 - Aceptación de deficiencias por el auditado
 - Selección del modelo de presentación
 - Oportunidad del informe final
- **Seguimiento.**_ La etapa de seguimiento representa una actividad cuya función esencial es verificar que se cumpla con las recomendaciones presentadas en el informe derivado de la auditoría, además de constatar su contribución a la eficiencia de la organización.

El tiempo de realización para esta actividad varía de una organización a otra, ya que depende de la naturaleza de la función o hecho evaluado, su importancia y oportunidad, así como de la voluntad de constatar lo sucedido después de la auditoría (Sotomayor Alfonso Amador, 2008).

Contenido de seguimiento:

- Decisión de continuar con la actividad
- Confirmación del cumplimiento
- Nueva auditoría

(Sotomayor Alfonso Amador, 2008, pág. 48)

2.1.4. Administración

La administración, generalmente se la ha llamado “el arte de lograr que se hagan las cosas a través de las personas”, se centra en el hecho de que los Gerentes, Administradores cumplan metas organizacionales haciendo que otros desempeñen las tareas que requieren, buscando la cooperación entre los grupos tendiente a mejorar las relaciones entre los integrantes de las empresas, para dividir el trabajo en grupos y por actividades específicas, permitiendo la excelencia y la eficacia en el proceso (Muñoz C., 2012, pág. 2).

2.1.5. Importancia de la Administración

Nos permite lograr los objetivos propuestos mediante una adecuada orientación de las actividades administrativas, así mismo se da donde quiera que exista organización, aunque es más importante o necesario cuando es compleja (Muñoz C., 2012, pág. 3).

2.1.6. Alcance de la Administración

Nos referimos al éxito de toda función social y en especial el que se realiza en una empresa, ya que depende de 2 factores:

Las personas que lo llevan a cabo y dirigen,

1. Las cosas y bienes que se valen para realizarlas

(Muñoz C., 2012)

2.1.7. Los administradores

Forman Parte de la organización, pero, ¿Qué es una ORGANIZACIÓN?, es una ordenación sistemática de personas que se reúnen para alcanzar un objetivo específico (Muñoz C., 2012, pág. 5).

La razón por la que todas lo son es por tres características comunes:

- Cada una tiene un objetivo específico y lo alcanzan por medio de metas.
- Están conformados por personas, y
- Todos desarrollan algún tipo de arreglo estructural sistemático que define y delimita el funcionamiento de sus miembros.

Los administradores trabajan en una organización pero no todos sus miembros son administradores. Por lo que lo dividiremos en:

ALTO NIVEL: En este nivel se encuentra los gerentes, presidentes de compañías.

NIVEL MEDIO: Son los subgerentes, vicepresidentes.

OPERATIVOS: Aquellos que trabajan directamente en cualquier trabajo o tarea, y que no tiene responsabilidad de supervisar el trabajo de otros. Por lo que clasificaremos así (Muñoz C., 2012, pág. 5).

2.1.8. Funciones Administrativas

- **Planeación.**_ Permite establecer los objetivos de la organización y determinar programas, políticas y estrategias para alcanzarlo (Muñoz C., 2012).

- **Organización.**_ Realización del diseño de la estructura organizacional, se especifican factores como autoridad y responsabilidad para alcanzar las metas propuestas (Muñoz C., 2012).
- **Dirección.**_ Aquí se pretende que los subordinados trabajen sobre lo planeado, para cubrir una buena dirección, deben tomarse en cuenta aspectos importantes como la comunicación, motivación y liderazgo (Muñoz C., 2012).
- **Control.**_ Aquí se define si lo alcanzado se logró con base en la planeación, se detectan las desviaciones y se comparan con los estándares para hacer correcciones (Muñoz C., 2012).

Cuadro N°1 Interrogantes de cada Función Administrativa

PLANEACION	ORGANIZACIÓN	MOTIVACION	CONTROL
Decidir Qué - Cuanto – Por qué – Cómo y Quién	Actividades de Grupos – Asesoramiento – Autoridad	Dirigir – Canalizar el comportamiento humano	Medir – corregir el rendimiento
Determinar el status de la organización	Identifica el trabajo a realizar	Comunicar objetivos a subordinados	Analizar resultados y compararlos
Establecer objetivos	Dividir funciones	Asignar estándares de rendimiento	Determinar las causas de la desviación
Pronosticar el futuro	Agrupar	Premiar y censurar justo	Corregir las desviaciones
Estudio del medio ambiente para ejecutar	Definir los requisitos de los puestos	Propiciar un ambiente de comunicación	Revisar y ajustar métodos de control apropiados
Determinar recursos	Asignar el trabajo	Coordinar todo el proceso	Coordinar todo el proceso

(Muñoz C., 2012, pág. 36).

2.1.9. Clasificación de la Administración

EMPÍRICA

Es tan vieja como el hombre, surge en las familias, se forma en grupos, los más fuertes dominan (Muñoz C., 2012).

CIENTÍFICA

Se desarrolla con el Estado Moderno, es la aplicación práctica de conocimientos organizados. La administración Científica puede ser: Pública, Privada, Mixta (Muñoz C., 2012).

Públicas

Trata de conseguir la máxima eficiencia en el funcionamiento de un organismo social de orden público, su característica especial es la aplicación de la autoridad, llegando hasta la compulsión sobre las personal; entre nosotros el gobierno puede obligar a una persona a desempeñar un cargo público, aunque no le guste (Muñoz C., 2012).

Privada

Se desarrolla en organismos privados y solo se sirve de la capacidad de convencer y entusiasmar para conseguir sus objetivos, ya veremos las similitudes y diferencias entre dos tipos de administración (Muñoz C., 2012).

Mixta

Denomina "CAUSI PUBLICA", se refiere a las actividades de aquellos organismos que están bajo la jurisdicción tanto pública como privada (Muñoz C., 2012).

2.1.10. Habilidades Administrativas y Jerarquías Organizacionales

Robert L. Katz identificó tres tipos de habilidades para los administradores. A ellos se les puede agregar un cuarto que es la capacidad para diseñar soluciones.

1. **La Habilidad Técnica** es la posesión de conocimientos y destrezas en actividades que supongan la aplicación de métodos, procesos y procedimientos. Implica por lo tanto el diestro uso de instrumentos y técnicas específicas.
2. **La Habilidad Humana** es la capacidad para trabajar con individuos, esfuerzo cooperativo, trabajo en equipo, la creación de condiciones donde las personas se sientan protegidas y libres de expresar sus opiniones.
3. **La Habilidad de Conceptualización** es la capacidad para percibir el panorama general, distinguir los elementos más significativos de una situación y comprender las relaciones entre ellos.
4. **La Habilidad de Diseño** es la capacidad para resolver problemas en beneficio de la empresa. Para ser eficaces, y particularmente en los niveles organizacionales superiores, los administradores deben ser capaces de hacer mucho más que advertir un problema. Si se limitaran a detectar problemas y a fungir como “observadores de problemas” fracasarían (Muñoz C., 2012, pág. 41).

2.1.11. Organización

Las organizaciones son entes creados para el logro de determinados objetivos mediante la interacción del trabajo humano con los recursos económicos, físicos, y tecnológicos. Estos recursos tienen que ser administrados a través de estructuras jerárquicas caracterizadas por relaciones de poder, controles,

división de trabajo, comunicaciones motivación, liderazgo y logro de objetivos (Prieto J., 2011).

Los gerentes se preocupan por hallar la fórmula para organizar el normal funcionamiento de sus empresas, sobre todo a largo plazo, y aunque no tengan dentro de su estructura un departamento especializado en gestión estratégica, lo que estén solucionando con sus decisiones es un problema de estrategia (Prieto J., 2011).

2.1.12. Características de la organización

Tienen capacidad de aprender y disponen de una estructura interna de poder y control. Son dinámicas, crecen, cambian, se reproducen, se deterioran, progresan y a veces mueren. Son sistemas abiertos que están en relación constante con el entorno económico, social, cultural y político (Prieto J., 2011, pág. 46).

2.1.13. Indicadores de Gestión

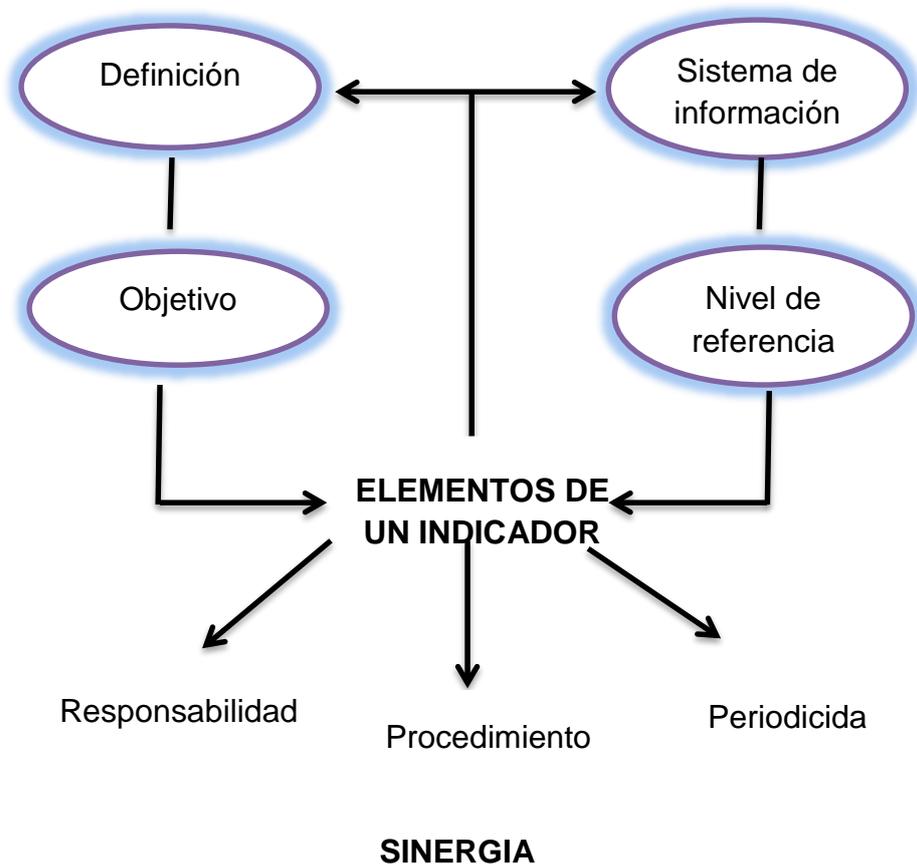
Es algo que indica o sirve para orientar la acción de administrar una empresa. También señala de manera cuantitativa la forma como se desarrollan las actividades de un proyecto. Otro concepto más enriquecido es aquel que se refiere a la expresión cuantitativa del comportamiento de una empresa comparado con un nivel de referencia. En palabras más sencillas, es la relación entre los objetivos y los resultados (Prieto J., 2011).

Antes de entrar a la técnica de la construcción de indicadores es conveniente hacer algunas precisiones conceptuales en cuanto a objetivos, metas e indicadores. Los objetivos son aquellos que se quiere lograr; las metas los entregables en términos de cantidad, calidad, tiempo, lugar y responsable; los indicadores son las cifras alcanzadas en el cumplimiento de las metas y el logro de los objetivos (Prieto J., 2011).

- ✓ **Elementos:** Es la expresión matemática que cuantifica el estado de la característica que queremos controlar o medir. Ejemplo: porcentaje de defectos por unidades producidas semanalmente, número de accidentes mensuales, rotación anual de personal, cantidad diaria de informes retrasados, errores diarios por informe, etc. (Prieto J., 2011).
- ✓ **Objetivo:** Debe expresar para qué queremos el indicador seleccionado. Ejemplo: maximizar, minimizar, eliminar, etc. (Prieto J., 2011).
- ✓ **Nivel de Referencia:** Es aquello contra lo cual vamos a medir el desempeño de una empresa. Este nivel puede ser histórico, estándar, teórico, competitivo o político (Prieto J., 2011).
- ✓ **Responsabilidad:** Nos referimos a la necesidad de explicar claramente a quienes les corresponde actuar en cada momento y en cada nivel de la organización frente a la información y desviación que está suministrando el indicador (Prieto J., 2011).
- ✓ **Procedimiento:** Se debe establecer con claridad la manera de obtener con precisión, oportunidad y confiabilidad las medidas que hagamos. Es decir, como se logran los datos, en qué sitio, los instrumentos, quiénes lo hacen, los procedimientos (Prieto J., 2011).
- ✓ **Periodicidad:** Determinar cuándo se hace la medición, lo cual está relacionado con la naturaleza del proceso a medir para evitar distorsiones en las tendencias (Prieto J., 2011).
- ✓ **Sistemas de datos de información:** Este elemento del indicador debe garantizar que los obtenidos se presenten adecuadamente en el momento de tomar las decisiones (Prieto J., 2011).
- ✓ **Sinergia:** Es importante que cada indicador cuente con su diagrama de Causa – Efecto donde se observen con suficiente descripción las

interrelaciones con otros indicadores de la organización (Prieto J., 2011, pág. 169).

Figura Nº 1 Elementos de un indicador de gestión



2.1.14. Estrategia evaluación y estructura

La gestión tradicional basada en el control de gestión de la era industrial con sus jerarquías, controles, eficiencia, eficacia y sistemas se viene transformando para dar pasos a la gestión estratégica basada en el análisis matricial de la era del conocimiento con su inteligencia emocional, efectividad y crecimiento (Prieto J., 2011, pág. 166).

2.1.15. Control Interno

Definir que es control interno es una tarea clave Ya que cada quien lo entiende y práctica de una manera diferente. Es, ciertamente, un asunto extremadamente complicado.

COSO (1992/94) hizo un importante esfuerzo por lograr una estructura conceptual que fuera compartida. Y aun cuando bastante éxito, han ido surgiendo definiciones alternativas (CoCo, Turbull, principalmente).

Perspectiva profesional

Un primer estudio conocido sobre el control interno fue publicado en Estados Unidos en 1949 bajo el título de Internal Control – Elements of a Coordinated System and Its Importance Management and the Independent Public Accountant. Por ende, la primera definición hecha por la profesión define el control interno de la siguiente manera: (Mantilla S. & Cante S., 2009).

El control interno comprende el plan de la organización y de todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas (Mantilla S. & Cante S., 2009).

Esta es una amplia definición del Committee on Working Procedures {Comité sobre procedimientos de trabajo} del American Institute of Certified Public Accountant (AICPA) en el cual se reconoce que el sistema de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con la función de los departamentos de contabilidad y finanzas para incluir control presupuestal, costo estándar, reportes periódicos relacionados con las operaciones, análisis estadísticos (Mantilla S. & Cante S., 2009).

Igualmente reconoce como la difusión de los mismos y los programas de entrenamiento diseñados para ayudarle al personal a que cumpla sus responsabilidades, junto con un personal de auditoría interna que le provee seguridad adicional a la administración respecto de lo adecuado de estos procedimientos y la extensión en la cual están siendo llevados a cabo de manera efectiva (Mantilla S. & Cante S., 2009).

Durante mucho tiempo ésta ha sido la definición más generalmente aceptada sobre el control interno, aun cuando una posterior definición dada por el AICPA dividió al control interno en dos componentes como los son el control administrativo y el control contable (Mantilla S. & Cante S., 2009).

- El control Administrativo; incluye, pero no limita a, el plan de la organización, los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización, y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones (Mantilla S. & Cante S., 2009).
- Los controles contables abarcan el plan de la organización, los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñados para proveer seguridad razonable de que:
 1. Las transacciones se registran en cuanto es necesario para permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualesquiera otro criterio aplicable a tales estados financieros y para mantener la accountability por los activos; (Mantilla S. & Cante S., 2009)
 2. Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración; (Mantilla S. & Cante S., 2009)
 3. El acceso a los activos se permite solamente de acuerdo con autorización dada por la administración; y
 4. La accountability registrada por los activos se compara con los activos existentes, a intervalos razonables, tomando las acciones apropiadas en relación con cualesquiera diferencias (Mantilla S. & Cante S., 2009).

Esta fue la definición clásica que perduró hasta los años 90s, de amplia aceptación y difusión, con los matices propios de cada aplicación, pero generaba confusión, debido principalmente a la limitación existente en el alcance, a nivel operacional, limitado solamente a la función contable, lo que dejaba fácilmente por fuera varios elementos (Mantilla S. & Cante S., 2009).

Se encuentra adicionalmente una definición “paralela” a la elaborada por AICPA, que de alguna forma como complemento dio el Institute of Internal Auditors donde se define control interno así: (Mantilla S. & Cante S., 2009).

Son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos: (Mantilla S. & Cante S., 2009).

- Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas.
- Uso económico y eficiente de los recursos.
- Salvaguarda de los activos.
- Confiabilidad e integridad de la información.
- Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.

Y en relación con el control interno los principales aportes de COSO, son:

1. Elaboración de una estructura conceptual integrada, unificante de los distintos conceptos y prácticas, a partir de la cual se realiza el diseño – implementación mejoramiento del control interno, por un lado, y por otro la evaluación y los reportes sobre control interno (Mantilla S. & Cante S., 2009).
2. Entendimiento del control interno en términos de sistemas: un proceso, afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con los objetivos de la organización (Mantilla S. & Cante S., 2009).

3. Posicionamiento del control interno en los máximos niveles gerenciales (alta gerencia), posicionamiento estratégico. Con un centro de atención claro en el negocio y no tanto en las operaciones (Mantilla S. & Cante S., 2009).
4. Combinación de objetivos de negocio, componentes de control interno y niveles organizacionales (Mantilla S. & Cante S., 2009).

1. Los objetivos de negocio son:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros
- Cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables
- Salvaguarda de activos (incorporado en 1994)

2. Los componentes del control interno son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

3. Niveles organizacionales

Depende de cada organización en particular. Los básicos (tal y como los presentan tanto COSO como los desarrollos de la Sarbanes – Oxley Act of 2002) son:

- Sistema de control interno

- Controles internos por secciones (departamentos, segmentos, unidades de negocio, etc.)
- Controles internos (de carácter operacional).

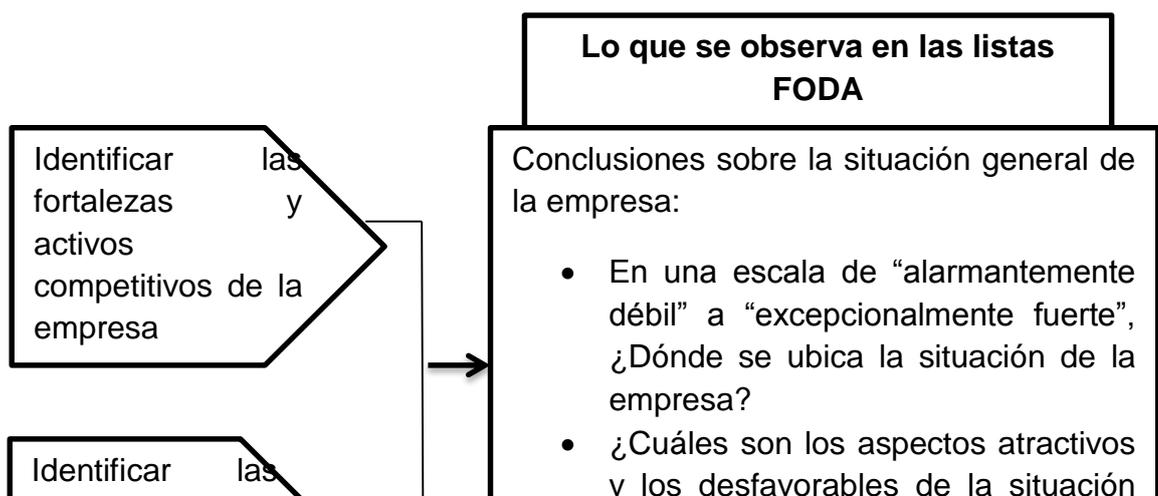
Responde al consenso de cinco asociaciones profesionales líderes, las cuales han convertido en el estándar internacional de control interno, estas organizaciones son AICPA (American Institute of Certified Public Accountants), AAA (American Accounting Association), FEI (Financial Executives Institute), IIA (Institute of Internal Auditors), e IMA (Institute of Management Accountants, antes National Association of Accountants). El impulso dado por estas organizaciones lo ha convertido en el estándar internacional de control interno.

(Mantilla S. & Cante S., 2009, pág. 15)

2.1.16. FODA

El análisis FODA implica más que la elaboración de cuatro listas; sus dos partes más importantes son llevar conclusiones a partir de sus listas sobre la situación general de la empresa y convertirlas en acciones estratégicas para que la estrategia se ajuste mejor a las fortalezas de recursos y las oportunidades de mercado, para corregir las debilidades importantes y para defenderse de las amenazas externas (Thompson Arthur A. & Margaret A. & Peteraf, John E. & Gamble and A. J. Strickland III, 2012).

Figura Nº2 Pasos del análisis FODA: Identificar los cuatro componentes del FODA, llegar a conclusiones y traducirlas a acciones estratégicas.



(Thompson Arthur A. & Margaret A. & Peteraf, John E. & Gamble and A. J. Strickland III, 2012, pág. 105)

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1. Administración

Es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. Existen diversos conceptos de administración, coloquialmente se dice que: “administración es hacer algo a través de otros”, otra acepción es lo que se conoce como “ley de oro de la administración”, entendida como hacer más con menos. La administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización (Munch L., 2010, pág. 23).

2.2.2. Administración Estratégica

La administración estratégica es un conjunto de decisiones y acciones utilizado para formular e implementar estrategias que proporcionen una adaptación competitivamente superior entre la organización y su entorno, con el fin de lograr las metas de la organización (Daft R., Dorothy M., 2010).

2.2.3. Calidad de servicio

En el servicio lo importante es la calidad de servicio percibida por el cliente que puede desagregarse en diferentes dimensiones, de manera que se haga un concepto más operativo para la organización. Por otro lado, la medición de la calidad de servicio difiere sustancialmente de la medición de la calidad de productos, siendo más difícil de evaluar y teniendo que tener en cuenta dos aspectos: el proceso y el resultado del servicio (Camisón C, Cruz S, González T., 2007).

2.2.4. Cooperativa

"Una Cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controladas".

2.2.5. Cooperativismo

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o actividad cooperativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas (COOPCONESA, 2012).

2.2.6. Eficiencia, Efectividad y Eficacia.

Eficiencia: se le utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimientos de actividades de dos maneras: 1. La relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado utilizar, y 2. Grado en que se aprovechan los recursos utilizados dentro del proceso de transformación de los productos y servicios (Prieto J., 2011).

Efectividad: es la relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuesto y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos planeados (Prieto J., 2011).

Eficacia: valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que tenemos o préstamos. No basta con producir con 100% de efectividad tanto en cantidad y calidad sino que es necesario que ese producto sea el adecuado y que a la vez satisfaga las necesidades del cliente y nos dé una participación

relativa en el mercado con beneficios sociales para la comunidad (Prieto J., 2011, pág. 167).

2.2.7. Organización

Se habla de organización cuando se tiene un conjunto de partes ordenadas para un fin determinado. Aquí nos referimos de manera especial a las organizaciones administrativas, las cuales están integradas por individuos o grupos de individuos que se ordenan de una determinada manera para obtener fines o para alcanzar objetivos que ellos se proponen. Son organizaciones, por ejemplo, una familia, un colegio, un equipo de fútbol, una universidad, una clínica, un hospital, un hotel, la iglesia, el ejército, una empresa, un club, una asociación gremial, un partido político, etc. (Ramirez C., 2010).

2.2.8. Planeación

A través de la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo. De esta forma, gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación (Munch L., 2010).

2.2.9. Viabilidad de Gestión

La gestión o administración de un proyecto es de vital importancia, especialmente cuando es necesario crear una empresa para ponerlo en operación. Una gestión eficiente hace más probable que los beneficios netos obtenidos sean iguales o mayores a los estimados en el proyecto. Muchos buenos proyectos fracasan por mala gestión (DEPARTAMENTO DE COOPERATIVAS, 2007).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución y Capacidad Legal de la Cooperativa de Taxis COTUR.

Art.3_ Habiéndose constituido la cooperativa de taxis COTUR con domicilio en el cantón Quevedo Provincia de Los Ríos con capacidad limitada, su capital social se determinara por el monto del mismo constante en el rubro correspondiente en los balances semestrales.

Art.4_ De igual forma, la responsabilidad de los socios en la cooperativa se establecerá sobre el monto de las aportaciones individuales al rubro del capital de acuerdo al registro contable.

Art.5_ Su funcionamiento será conforme lo establecido en la Ley, su Reglamento y las demás normas que para el efecto existieran.

Art.6_ Su sede está ubicada en la parroquia Guayacán, ciudadela Progreso, calle Segunda y Carrera Cuarta # 200.

Art.7_ En toda actividad judicial y extrajudicial, en que deba intervenir la cooperativa por obligación de dar, hacer o no hacer alguna cosa, se sujetara a los jueces comunes del cantón Quevedo Provincia de los Ríos. Salvo expresa disposiciones constantes en las leyes generales especiales del país en relación al domicilio a la cooperativa, será la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la que intervendrá como órgano superior de la misma.

Art.8_ La cooperativa y sus socios se sujetaran a las disposiciones de la Ley de Transporte Terrestre y a las de la Superintendencia de Economía Popular Solidaria.

Art.9_ No obstante lo expuesto, la cooperativa previa resolución de la Asamblea General podrá señalar otro domicilio y sujetarse a las leyes de la Superintendencia de Economía Popular Solidaria.

Fines y Objetivos

Art.10_ Para alcanzar los fines previos al Estatuto la cooperativa podrá emprender las siguientes operaciones:

- a)** Se fijara una cuota mensual y esta será variada y aplicada de acuerdo al presupuesto anual o a la necesidad de momento.
- b)** Planificar y gestionar ante los organismos competentes la consecución de nuevas líneas de servicios o la ampliación de las existentes en beneficio de sus usuarios.
- c)** Crear comisiones auxiliares específicas permanentes en el área social y deportiva.
- d)** La cooperativa obligatoriamente a través de sus dirigentes deberá mandar anualmente a sus empleados, socios y choferes, a seminarios de capacitación, para su buen desempeño laboral y lograr cumplir sus metas.
- e)** Realizar plan estratégicos que sean indispensable para el cumplimiento de sus fines y objetivos.

Obligaciones y Derecho de los Socios

Art.14_ Son obligaciones y derechos de los socios las siguientes:

- a)** Cumplir las disposiciones constantes en la Ley, el Estatuto y el Reglamento Interno de la cooperativa;
- b)** Cumplir puntualmente con los compromisos económicos contraídos con la institución; como son los pagos cuota ordinaria, extraordinaria, cuota de ingreso, certificado de aportación, cuota sistema de Radio y más deudas.
- c)** Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes;
- d)** Elegir y ser elegidos a las vocalías de los Consejos y Comisiones Especiales;

- e) Recibir en igualdad las condiciones con los demás socios los servicios y beneficios que otorgue la institución de conformidad con el marco legal,
- f) Requerir informes sobre la gestión de la cooperativa, siempre, por medio de la presidencia y en asuntos que no comprometan la confidencialidad de la institución o de sus socios;
- g) Solicitar al presidente la convocatoria a Asamblea General Extraordinaria, petición que deberá ser avalada con la firma de la tercera parte de los socios activos en goce de derechos;
- h) Participar con voz y voto en las Asambleas Generales;
- i) Afiliarse a la Operadora de Transporte Terrestre en Taxis Los Ríos y a la Federación Nacional de taxistas; y,
- j) Las demás que demande el estatuto vigente.

Disposiciones Generales

Art.108_ La disposición general de la Ley de Transporte establece que los conductores profesionales propietarios de unidades que pertenezcan a cooperativa o compañías de transporte, que por deficiencias físicas, visuales o psicológicas se les hubiera suspendido definitivamente su licencia de conducir, no perderá su disposición de socio o accionista dentro de las operadoras de transporte terrestre.

Art.109_ Los socios pueden utilizar los servicios de dos (2) colaboradores para la primera o segunda guardias o para las dos (2) según convenga.

Art.110_ Es obligación de los socios previa la calificación del o los colaboradores, prestar una solicitud al Consejo de Administración adjuntando los siguientes documentos:

- a) Copias a colores de: licencia de conducir, cedula de identidad y certificado de votación;
- b) Record policial;
- c) Certificación de licencia profesional; y
- d) Una foto tamaño carnet a colores.

Art.111_ Los colaboradores que estén calificados pueden laborar en cualquier unidad de la cooperativa, previa presentación de una petición por escrito al Consejo de Administración por parte del interesado.

Art.112_ El sello de la cooperativa será de la siguiente manera...

Tendrá una medida de veinticinco (25) centímetros cuadrados; en la parte superior dos semicircunferencias en paralelas cerradas con la frase "COOPERATIVA DE TAXIS" en su inferior con letras mayúsculas de color rojo; debajo de las mismas irán dos pinos a la izquierda y un pie con alas en dirección de estos a la derecha; a los costados en el mismo sentido llevara dos banderas de Ecuador y Quevedo respectivamente; en la parte inferior irá la palabra "COTUR" con letras mayúsculas de color azul; terminando más abajo con la fecha de fundación de la institución.

Cabe anotar que el sello puede ser pintado o adhesivo, según convenga.

Art.113_ Un socio deberá pagar sus deudas con la cooperativa en el lapso de treinta (30) días, vencido este plazo se lo considerará en mora.

Art.114_ La cooperativa adquirió un terreno en el cementerio Colinas de los Recuerdos en los cuales ha construido bóvedas para sus socios.

Art.115_ Cuando el socio de en venta su unidad con derechos y acciones, será el nuevo socio el beneficiario de la bóveda.

Art.116_ Si el socio falleciera y es sepultado en unas de las bóvedas sus restos seguirá ahí hasta voluntad de sus familiares, si aplicaren el mecanismo de sustitución inmerso a este reglamento.

Art.117_ Cuando falleciera la esposa (o) de los hijos del socio o socia, podrá ocupar la bóveda por el lapso de cuatro (4) años, pasado este tiempo los restos pasarán a un nicho.

Art.118_ Socio que seda la bóveda a un familiar automáticamente renuncia a la misma.

Art.119_ En cada administración los directivos deben planificar la compra de terreno y la construcción de más bóveda para todos los socios.

Certificación este Reglamento Interno fue analizado, debatido y aprobado en sesiones del Consejo de Administración y en Asambleas Generales de veinte (20) y veintisiete (27) de junio y once (11) de julio del 2013 (Inte Toalombo Alberto, 2013).

2.3.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Art. 2.- La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Art. 4.- Es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial. Para el efecto se establecen, entre otras medidas, la enseñanza obligatoria en todos los establecimientos de educación públicos y privados del país en todos sus niveles, de temas relacionados con la prevención y seguridad vial, así como los principios, disposiciones y normas fundamentales que regulan el tránsito, su señalización, el uso de las vías públicas, de los medios de transporte terrestre, de conformidad con los programas de estudios elaborados conjuntamente por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Ministerio de Educación.

Art. 5.- El Estado promoverá la capacitación integral, formación y tecnificación del conductor profesional y no profesional e impulsará un programa nacional de aseguramiento para los conductores profesionales.

Art. 6.- El Estado es propietario de las vías públicas, administrará y regulará su uso.

Art. 7.- Las vías de circulación terrestre del país son bienes nacionales de uso público, y quedan abiertas al tránsito nacional e internacional de peatones y vehículos motorizados y no motorizados, de conformidad con la Ley, sus reglamentos e instrumentos internacionales vigentes. En materia de transporte terrestre y tránsito, el Estado garantiza la libre movilidad de personas, vehículos y bienes, bajo normas y condiciones de seguridad vial y observancia de las disposiciones de circulación vial.

Art. 8.- En caso de que se declare estado de emergencia o se decrete el establecimiento de zonas de seguridad, los organismos y autoridades de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, por disposición del Presidente de la República, podrán restringir o cerrar temporalmente la circulación en las vías públicas que sean necesarias.

Art. 9.- Los peatones, conductores, pasajeros, automotores y vehículos de tracción humana, animal o mecánica podrán circular en las carreteras y vías públicas del país, sujetándose a las disposiciones de esta Ley, su reglamento, resoluciones y regulaciones técnicas vigentes.

Art. 10.- Los extranjeros que condujeran vehículos, dentro del territorio nacional, se someterán a la Ley, sus reglamentos e instrumentos internacionales vigentes. El Estado reconoce la validez de los documentos, distintivos, permisos internacionales de conducción, identificación vehicular y pases de aduana, expedidos de conformidad con las normas y requisitos previstos en los instrumentos internacionales vigentes.

Art. 11.- El Estado fomentará la participación ciudadana en el establecimiento de políticas nacionales de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que garanticen la interacción, sustentabilidad y permanencia de los sectores público, privado y social.

Art. 12.- La presente Ley establece los lineamientos generales, económicos y organizacionales de la movilidad a través del transporte terrestre, tránsito y

seguridad vial y sus disposiciones son aplicables en todo el territorio nacional para: el transporte terrestre, acoplados, teleféricos, funiculares, vehículos de actividades recreativas o turísticas, tranvías, metros y otros similares; la conducción y desplazamiento de vehículos a motor, de tracción humana, mecánica o animal; la movilidad peatonal; la conducción o traslado de semovientes y la seguridad vial (AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO, 2008).

2.3.3. Ley de Cooperativas

TITULO I

Naturaleza y Fines

Art. 1.- Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Art. 2.- Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se registrarán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo.

Art. 3.- Las cooperativas no concederán privilegios a ninguno de sus socios en particular, ni podrán hacer participar de los beneficios, que les otorga esta Ley, a quienes no sean socios de ellas, salvo el caso de las cooperativas de producción, de consumo o de servicios que, de acuerdo con lo establecido en esta Ley o en el Reglamento General, estén autorizadas para operar con el público.

Art. 4.- Las cooperativas en formación podrán denominarse pre-cooperativas, y en esta condición no desarrollarán más actividades que las de organización. Pero, una vez que se estructuren de conformidad con la presente Ley y su Reglamento General, adquirirán personería jurídica (DIRECCION NACIONAL DE COOPERATIVAS, 2001).

2.3.4. Ley de la Economía Popular y Solidaria

PRIMERA PARTE

DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA

TÍTULO PRIMERO

NORMAS GENERALES

CAPÍTULO PRIMERO

MARCO CONCEPTUAL Y CLASIFICACIÓN

ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art.- 1.- Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propiedades que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.

FORMAS DE ORGANIZACION DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art.- 2.- Son formas de organización de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley, las siguientes:

- a) Las Unidades Socioeconómicas Populares, tales como, los emprendimientos unipersonales, familiares, vecinales, las micro unidades productivas, los trabajadores a domicilio, los comerciantes minoristas, los talleres y pequeños negocios, entre otros, dedicados a la producción de bienes y servicios destinados al autoconsumo o a su venta en el mercado, con el fin de, mediante el autoempleo, generar ingresos para su auto subsistencia;
- b) Las organizaciones constituidas por familias, grupos humanos o pequeñas comunidades fundadas en identidades étnicas, culturales y territoriales, urbanas o rurales, dedicadas a la producción de

bienes o de servicios, orientados a satisfacer sus necesidades de consumo y reproducir las condiciones de su entorno próximo, tales como, los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, las comunidades campesinas, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias, entre otras, que constituyen el Sector Comunitario;

- c) Las organizaciones económicas constituidas por agricultores, artesanos o prestadores de servicios de idéntica o complementaria naturaleza, que fusionan sus escasos recursos y factores individualmente insuficientes, con el fin de producir o comercialización en común y distribuir entre sus asociados los beneficios obtenidos, tales como, microempresas asociativas, asociaciones de producción de bienes o de servicios, entre otras, que constituyen el Sector Asociativo;
- d) Las organizaciones cooperativas de todas las clases y actividades económicas, que constituyen el Sector Cooperativista;
- e) Los organismos de integración constituidos por las formas de organización económica detalladas en el presente artículo.
- f) Las fundaciones y corporaciones civiles que tengan como objeto social principal, la promoción, asesoramiento, capacitación, asistencia técnica o financiera de las Formas de Organización de los Sectores Comunitario, Asociativo y Cooperativista.

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se regulará por lo dispuestos en la Segunda Parte de la presente ley.

Se excluyen de la economía popular y solidaria, las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objetivo social principal, no sea la realización de actividades económicas de la producción de bienes y servicios o no cumplan con los

valores, principios y características que sustentan la economía popular y solidaria.

Se excluyen también las empresas que integran el sector privado, sea individuales o constituidas como sociedades de personas o de capital, que tengan como objeto principal la realización de actividades económicas o actos de comercio con terceros, con fines lucrativos y de acumulación de capital.

CARACTERÍSTICAS

Art.- 3.- Las formas de organización de la economía popular y solidaria, se caracterizan por:

- a) La búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes, especialmente, las básicas de autoempleo y subsistencia;
- b) Su compromiso con la comunidad, el desarrollo territorial y la naturaleza.
- c) La ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros;
- d) La no discriminación, ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros;
- e) La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la auto responsabilidad;
- f) La prevalencia del trabajo sobre el capital; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia.

VALORES

Art.- 4.- Las formas de organización de la economía popular y solidaria, en sus relaciones sociales y actividad económica, se regirán por los valores de justicia, honestidad, transparencia y responsabilidad social y fundarán sus acciones en los principios de la ayuda mutua, el esfuerzo propio, la gestión democrática, el comercio justo y el consumo ético.

INTERÉS PÚBLICO

Art.- 5.- Declárase de interés público y prioridad del Estado, la promoción, protección y fortalecimiento de las formas de organización de la economía popular y solidaria, como mecanismo eficaz para construir el Sistema de Economía Social y Solidaria, aumentar y mejorar las fuentes de trabajo, contribuir al desarrollo económico, a la práctica de la democracia, a la preservación de la identidad a la equitativa distribución de la riqueza y a la inclusión económica y social.

AUTONOMÍA

Art.- 6.- El Estado respeta la pluralidad de formas de organización de la economía popular y solidaria y garantiza su autonomía, independencia, libre desarrollo y ejercicio de cualquier actividad económica lícita, en el marco de la normativa que las regula (MIES: Eco. Milton Maya, Eco. Paciente Vasquez, Dr. Carlos Naranjo, Lcdo. Carlos Varela, Ing. Romina Andrade, Lcda. Lucia Valverde, Dr. Iván Pacheco, Ab. Freddy Perez, Ab. Patricio Muriel, 2012).

2.3.5. NAGAS

NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGA´s)

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) son Los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

CLASIFICACIÓN DE LAS NAGAS

En la actualidad las NAGAS, vigentes son 10, las mismas que constituyen los (10) diez mandamientos para el auditor y son:

Normas Generales o Personales

1. Entrenamiento y capacidad profesional
2. Independencia
3. Cuidado o esmero profesional.

Normas de Ejecución del Trabajo

4. Planeamiento y Supervisión
5. Estudio y Evaluación del Control Interno
6. Evidencia Suficiente y Competente

Normas de Preparación del Informe

7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
8. Consistencia
9. Revelación Suficiente
10. Opinión del Auditor

DEFINICIÓN DE LAS NORMAS

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor.

La mayoría de este grupo de normas es contemplado también en los Códigos de Ética de otras profesiones.

Las Normas detalladas anteriormente, se definen de la forma siguiente:

- **Entrenamiento y Capacidad Profesional**

"La Auditoria debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor".

Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los

conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.

- **Independencia**

"En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio".

La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo).

Se requiere entonces objetividad imparcial en su actuación profesional.

- **Cuidado o Esmero Profesional**

"Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen". El cuidado profesional, es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia, que es sancionable. Un profesional puede ser muy capaz, pero pierde totalmente su valor cuando actúa negligentemente.

El esmero profesional del auditor, no solamente se aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de la auditoría, es decir, también en el planeamiento o planeamiento estratégico cuidando la materialidad y riesgo.

- **Normas De Ejecución Del Trabajo**

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la

confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis de estos aspectos en el párrafo del alcance.

- **Planeamiento Y Supervisión**

"La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado".

Por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de "arriba hacia abajo", es decir, no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando conocimiento y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción, funciones de las áreas básicas y problemas importantes, cuyo efectos económicos podrían repercutir en forma importante sobre los estados financieros materia de nuestro examen. Lógicamente, que el planeamiento termina con la elaboración del programa de auditoría.

- **Estudio Y Evaluación Del Control Interno**

"Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría o como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría". El estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría. En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos y su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión, continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, reevaluación de los controles, arribándose finalmente – de

acuerdo a los resultados de su evaluación – a limitar o ampliar las pruebas sustantivas. En tal sentido el control interno funciona como un termómetro para graduar el tamaño de las pruebas sus tentativas.

- **Evidencia Suficiente Y Competente**

"Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría.

La evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión.

La evidencia será suficiente, cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobados. Los auditores también obtenemos la evidencia suficiente a través de la certeza absoluta, pero mayormente con la certeza moral.

Existen diferentes clases las cuales son:

- Evidencia sobre el control interno y el sistema de contabilidad, porque ambos influyen en los saldos de los estados financieros.
- Evidencia física
- Evidencia documentaria (originada dentro y fuera de la entidad)
- Libros diarios y mayores (incluye los registros procesados por computadora)
- Análisis global
- Cálculos independientes (computación o cálculo)
- Evidencia circunstancial
- Acontecimientos o hechos posteriores.

- **Normas De Preparación Del Informe**

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo. Por tal motivo, este grupo de normas exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

- **Aplicación De Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)**

"El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados".

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son reglas generales, adoptadas como guías y como fundamento en lo relacionado a la contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes, o también podríamos conceptuarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable. Sin embargo, merece aclarar que los PCGA, no son principios de naturaleza sino reglas de comportamiento profesional, por lo que no son inmutables y necesitan adecuarse para satisfacer las circunstancias cambiantes de la entidad donde se lleva la contabilidad. Los PCGA, garantizan la razonabilidad de la información expresada a través de los Estados Financieros y su observancia es de responsabilidad de la empresa examinada.

En todo caso, corresponde al auditor revelar en su informe si la empresa se ha enmarcado dentro de los principios contables.

- **Opinión Del Auditor**

"El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado

con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando".

Recordemos que el propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen:

- a) Opinión limpia o sin salvedades
- b) Opinión con salvedades o calificada
- c) Opinión adversa o negativa
- d) Abstención de opinar

GENERALIDADES DE LA NORMA

Los Propósitos, el alcance y la aplicación de las normas de auditoría:

La ejecución de un trabajo de auditoría conforme a las directrices debe organizarse y documentarse de forma apropiada con el fin de que pueda delegarse entre los colaboradores del equipo, de forma que cada uno de ellos conozca detalladamente que debe hacer y a qué objetivo final debe dirigir su esfuerzo. Que el trabajo quede registrado de manera que permita su revisión, evaluación y obtención de conclusiones en las que fundamentar una opinión sobre la información contable sujeta a auditoría.

La necesidad de planificar, controlar y documentar el trabajo es independiente del tamaño del cliente. Los objetivos perseguidos con la planificación y control son; mejorar el nivel de eficiencia, con la consiguiente reducción de tiempo necesario, y mejora del servicio al cliente, garantizar que la auditoría se

ejecutará adecuadamente, mejorar las relaciones con los clientes y permitir al personal un mayor grado de satisfacción en el trabajo.

Habitualmente es necesario preparar alguna forma de plan escrito antes de iniciar cualquier trabajo de auditoría. No obstante su grado de detalle y formalización dependerá de muchos factores, por ejemplo, del número de personas involucradas y de si estén o no ubicadas en la misma oficina o el mismo país (La gran enciclopedia de la economía, 1917).

2.3.6. NIA'S

NIA 400._ El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

Riesgo de auditoría, significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

2.3.7. ISO

ISO 9001._ Gestione la calidad sea cual sea el tamaño de su empresa con una norma reconocida en todo el mundo. Además, usted puede:

- ✓ ahorrar dinero
- ✓ aumentar los beneficios
- ✓ conseguir más oportunidades de negocio
- ✓ satisfacer las necesidades de más clientes.

2.3.8. ¿Cuáles son las ventajas de la norma ISO 9001 de Gestión de Calidad?

- ✓ Le permite convertirse en un competidor más consistente en el mercado.
- ✓ Mejor Gestión de la Calidad que ayuda a satisfacer las necesidades de sus clientes.
- ✓ Métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos.
- ✓ Mejor desempeño operativo que reducirá errores y aumentará los beneficios.
- ✓ Motiva y aumenta el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales y métodos utilizados en la investigación son los siguientes:

3.1.1. Materiales

Los siguientes materiales que fueron utilizados para la realización de la presente investigación son:

Cuadro Nº 2 Materiales y Equipos utilizados en la Investigación

Ítems	Descripción	Cantidades	Costos
1	Materiales de oficinas		10.00
2	Hojas	900	30.00
3	Carpetas	5	2.00
4	Calculadora	1	10.00
5	CD- ROM	7	7.00
6	Libros y revistas		
7	Computadora	1	100.00
8	Impresora	1	30.00
9	Memory Flash	1	10.00
10	Horas en Internet		20.00
TOTAL			219.00

Elaborado: La Autora

3.1.2. Métodos

3.1.2.1. Método Descriptivo. Consiste en la descripción de los datos y características de las actividades y procedimientos que fueron utilizados por el personal encargado de los departamentos de la entidad. En esta investigación se analizan los datos reunidos para descubrir las variables que están relacionadas entre sí.

3.1.2.2. Método Científico._ Este método nos ayuda de guía para el desarrollo del trabajo investigativo que realicé. Se aplicará a través de la información recopilada de diferentes bibliografías, para el proyecto de investigación en base a la revisión especial en la cooperativa.

3.1.2.3. Método Deductivo._ Lo aplicamos en base a las políticas, normas generales, leyes y metas establecidas nos ayudan en la revisión de la literatura y al desarrollo del proceso investigativo.

3.1.2.4. Método Analítico._ Para analizar la gestión administrativa utilizamos el método analítico, de acuerdo al periodo a estudiar, se obtendrán los respectivos resultados y podremos corregir los errores ocasionados.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación Descriptiva

Utiliza el método de análisis, se alcanzó a caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades, sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación.

3.2.2. Investigación Explicativa

Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta del objeto que se investiga. Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa-efecto y puede valerse de diseños experimentales y no experimentales.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Diseño no Experimental

Se entiende por investigación no experimental cuando se realizó un estudio sin manipular deliberadamente las variables, su propósito es analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es el diseño de investigación que recolecta datos de un solo momento y en un tiempo único.

En esta investigación se manejó con el Diseño no Experimental, por cuanto se basa en una revisión especial a la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicios de la Cooperativa de Taxis COTUR del Cantón Quevedo; no se efectuó un ensayo o experimento. Además, el levantamiento de datos fue transicional, es decir se desarrolla en un solo momento, en un tiempo único.

3.3.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación

3.3.2.1. Entrevista. Las entrevistas se realizaron al personal administrativo de la empresa con el propósito de medir su grado de conocimiento sobre la entidad. La entrevista sirve como medio para poder desarrollar nuestro trabajo investigativo.

3.3.2.2. Encuesta._ Las encuestas se ejecutaron a los señores socios y clientes de la cooperativa. Por medio de esta técnica se conoce las opiniones de las personas de la entidad con el propósito de alcanzar los objetivos que se han planteado en el proyecto investigativo.

3.3.2.3. Cuestionario._ El cuestionario es la técnica más empleada en los trabajos investigativos, en el que se desarrollaron una serie de preguntas en base al proyecto investigado.

3.3.2.4. Observación._ Ésta técnica se utilizó para alcanzar información directa y señalarla por escrito, permite al investigador observar directamente.

3.3.3. Creación de firma de auditoría

Para la ejecución de la revisión especial se cumplió con una firma de auditoría provisional, la misma que se manipuló en la presentación de los papeles de trabajo. El logo tipo está conformado con los datos personales, con el objetivo de establecer contacto directo con el Auditor.

Figura N° 3 Logotipo



Elaborado por: Isabel Quintana

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Para ejecutar el universo y muestra se utilizó como población objetos los principales clientes y socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR" del Cantón Quevedo.

Descripción	Cantidad
Personal Administrativo	9
Socios	130
Clientes	182
TOTAL	321

3.4.2. Muestra

El tipo de muestra que se escogió es aleatoria, serán seleccionadas de manera al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido, la selección dependerá de la calidad y cuan representativo se quiera sea el estudio de la población. Para el proceso de la muestra se separó a la población, siendo socios y clientes una parte de la población, a ellos se les realizará encuestas; por otra parte se realizaran entrevistas al área administrativa de la cooperativa, con el objetivo de lograr cumplir la formulación de las respectivas encuestas.

Cálculo de la Muestra a Socios:

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de que el evento ocurra

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra

E = Error estimación

N = Población

n = Muestra

Tamaño de la muestra:

Datos:

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 130$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 130}{130 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 130}{130 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{124.852}{0.325 + 0.9604}$$

$$n = \frac{124.852}{1.2854}$$

$$n = 97.130 \cong 97 \text{ Socios}$$

Cálculo de la Muestra a Clientes:

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de que el evento ocurra

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra

E = Error estimación

N = Población

n = Muestra

Tamaño de la muestra:

Datos:

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 182$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 182}{182 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 182}{182 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{174.7928}{0.455 + 0.9604}$$

$$n = \frac{174.7928}{1.4154}$$

$$n = 123.4 \cong 123 \text{ Clientes}$$

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Ref. SER

Pág. 1/1

SOLICITUD DE REVISIÓN ESPECIAL

Quevedo, 20 de febrero del 2014

Isabel Cristina Quintana Zabala.

AUDITORA INDEPENDIENTE.

Presente.

El objetivo de la presente es para requerir sus servicios como Auditora Independiente, con el propósito de ejecutar una revisión especial a la gestión administrativa y conocer las incidencias en la calidad de servicios de la Cooperativa de Taxis COTUR del cantón Quevedo del periodo 2013.

Consideramos que con su conocimiento en el tema, logrará proporcionarnos una asesoría eficiente y consistente, mediante las sugerencias claras y constructivas que aportarán a que obtengamos los objetivos y metas trazadas en base el manejo de nuestras operaciones. Sin más por el momento me despido augurando éxitos en sus labores profesionales.

Atentamente

Sr. Alonzo Anchundia Rodríguez
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS COTUR

Elaborado por: I.C.Q.Z.	Fecha: 20/02/2014
--------------------------------	--------------------------

Revisado por: M.M.S.C.	Fecha: 22/02/2014
-------------------------------	--------------------------



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ARE

Pág. 1/1

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

ACEPTACIÓN PARA EJECUTAR REVISIÓN ESPECIAL

Quevedo, 25 febrero del 2014

Sr. Alonso Anchindia Rodríguez

Presente.-

De mis consideraciones:

Yo, Alonzo Augusto Anchundia Rodríguez con C.C.1290052838 gerente de la Cooperativa de Transportes en Taxis COTUR, RUC 1290052838001, autorizo a usted realizar la **“REVISIÓN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS COTUR DEL CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2013”** , en la empresa que dirijo.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Isabel Quintana Zabala

C.C. # 1400668206

AUDITORA INDEPENDIENTE

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 27/02/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 03/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CC

Pág. 1/1

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

CARTA DE COMPROMISO

Quevedo, 27 de Febrero del 2014

Sr.

Alonzo Anchundia Rodríguez

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “COTUR”

Presente.-

La presente pretende plantear los conocimientos que regularán nuestros compromisos en la elaboración de una **“REVISIÓN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS COTUR DEL CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2013”**, el objetivo es cumplir con el compromiso profesional de detectar irregularidades, podemos incluir en nuestro programa procedimientos, inesperados y no estándar. Si por algún motivo no concluyéramos con la revisión especial, no podemos pronunciar una opinión o a emitir un informe a raíz del trabajo investigativo.

Atentamente,

Isabel Cristina Quintana Zabala
AUDITORA INDEPENDIENTE

Alonzo Anchundia Rodríguez
GERENTE DE LA COOPERATIVA

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 27/02/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 03/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CA

Pág. 1/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE AUDITORIA

En Quevedo, 3 de marzo del 2014

CONGREGADOS

Por una parte, el Sr. Alonzo Augusto Anchundia Rodríguez con Cédula de Identidad: 1290052838. Gerente General de la **COOPERATIVA DE TAXIS COTUR**, constituida el 07 de agosto de 1970.

Su sede está ubicada en el Cantón Quevedo Provincia de los Ríos, parroquia Guayacán, ciudadela Progreso, calle segunda y carrera cuarta # 200, referencia ubicación a una cuadra del Colegio RODRIGUEZ LABAMDERA. Y por otra, la Srta. Egresada Isabel Quintana Zabala, Auditor Independiente, cuya oficina se encuentra ubicada en la ciudad de Quevedo, Parroquia Venus del Río Quevedo, Calle primero de Agosto, se nombrará "Auditor Independiente".

1. La Cooperativa desea ovacionar un contrato de Auditoria del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, de carácter voluntario con el propósito de conocer si se están cumpliendo con los objetivos planteados en la Gestión Administrativa.

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 03/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CA

Pág. 2/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE AUDITORIA

2. El Auditor Independiente, admite la responsabilidad, por estar legalmente capacitado para desarrollar el trabajo investigativo, previo a la obtención del título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.
3. Ambas partes acceden al contrato de auditoria, bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El Auditor Independiente realizará una Revisión Especial a la Gestión Administrativa, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. Al cumplir con la revisión, se emitirán informes sobre los resultados obtenidos de la investigación realizada.

SEGUNDA.- El Auditor Independiente ejecutará su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como con, las Normas Internacionales de Contabilidad, Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, el auditor tendrán en cuenta la estructura de control interno, la organización.

El propósito del trabajo investigativo del auditor independiente es de alcanzar una seguridad razonable de la información administrativa, que esté libre de anomalías. Aunque una estructura segura de control interno tiene menos riesgos de constar con errores. Pero al realizar un examen de auditoria se puede detectar cualquier tipo de falencias que existan.

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 03/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CA

Pág. 3/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE AUDITORIA

El Auditor Independiente al realizar su trabajo siempre mantendrá su independencia y objetividad de acuerdo a las normativas de auditoria.

TERCERA.- La Administración de la “Cooperativa”, objeto de auditoría son responsables del desempeño de sus funciones en la gestión administrativa a los que se ha hecho referencia anteriormente. Adicionalmente, la “Cooperativa” facilitará al “Auditor Independiente” la colaboración necesaria y la prestación de documentación, para facilitar la investigación a ejecutarse.

CUARTA.- PERIODO INICIAL DE CONTRATACIÓN.

La duración del contrato será de 90 días laborables – 720 horas laboradas desde el momento de aceptación por las partes.

QUINTA.-

Los honorarios profesionales que cobrará el “Auditor Independiente” por el desempeño de la revisión especial son de Dos mil dólares, (2.000,00), el 50% de entrada y el resto al finalizar el trabajo.

SEXTA.- El presente contrato se realizará una revisión especial a la gestión administrativa, en el periodo terminado del 31 de diciembre del 2013, de acuerdo a las leyes vigentes.

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 03/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CA

Pág. 4/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE AUDITORIA

SEPTIMA.-

El informe final será entregado con fecha del 14 de noviembre del 2014.

Este contrato será firmado a la finalización del mismo un original y tres ejemplares para mayor constancia.

Auditora Isabel Quintana Z.

DIRECTORA EJECUTIVO

AUDITOR INDEPENDIENTE

Sr. Alonzo Anchundia R.

GERENTE

COOPERATIVA DE TAXIS COTUR

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 03/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

INDICE DE REFERENCIA

Nº	REFERENCIA	REFERENCIA
1	Solicitud de revisión especial	SRE
2	Aceptación de solicitud de la revisión especial	ARE
3	Carta de compromiso	CC
4	Contrato de auditoria	CA
5	Marcas de revisión especial	MRE
6	Plan de revisión especial	PRE
7	Programa de revisión especial	PRE
8	Conocimiento de las instalaciones de la cooperativa	CIC
9	Levantamiento de información de la cooperativa	LIC
10	Reglamento interno	RI
11	Procesos administrativos de la cooperativa	PAC
12	Estructura organizacional y sus funciones	EOF
13	Funciones administrativas de la cooperativa	FAC
14	Análisis FODA	AF
15	entrevistas a la administración de la cooperativa	EAC
16	entrevista a los socios de la cooperativa	ESC
17	Entrevista a los clientes de la ciudad de Quevedo	ECQ
18	Cuestionario de control interno	CCI
19	Hojas de hallazgos	HH
20	Informe General	IG

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 20/02/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 22/02/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. PRE

Pág. 1/1

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

MARCAS DE REVISION ESPECIAL

MARCA	SIGNIFICADO
☑	Examinado
⌘	Hallazgo de Revisión Especial
ℓ	Revisado
€	Evidencia documental
III	Se indagó y aceptó comentarios.
↔	Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. PRE

Pág. 1/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

PLAN DE REVISIÓN ESPECIAL

A. OBJETIVOS

Objetivo General:

Realizar una revisión especial a la gestión administrativa en la calidad de servicios de la Cooperativa de Taxis COTUR del Cantón Quevedo periodo 2013.

Objetivo Específicos:

- ❖ Verificar el cumplimiento de políticas y metas establecidas en la cooperativa.
- ❖ Analizar detalladamente la estructura organizacional y los procesos administrativos de la Cooperativa.
- ❖ Informar los resultados a través de los indicadores de gestión la eficiencia y eficacia del servicio que brinda al cliente la Cooperativa de taxis COTUR.

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Ref. PRE

Pág. 2/10

PLAN DE REVISIÓN ESPECIAL

A. OBJETIVO DE REVISIÓN ESPECIAL

Desarrollar una revisión especial a la gestión administrativa de la Cooperativa de Taxis COTUR del Cantón Quevedo y comprobar la calidad de servicios que ofrece a los señores usuarios, con el objetivo de mejorar la atención al cliente.

B. ALCANCE

Nos referimos al éxito de toda función social y en especial el que se realiza en una empresa como los procedimientos y métodos relacionados con la gestión administrativa ayudan en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa de Taxis "COTUR" del Cantón Quevedo, periodo 2013.

C. PROGRAMACIÓN DE LA REVISIÓN ESPECIAL

Inicio del Trabajo de revisión especial: 14 Abril del 2014
Terminación del Trabajo de revisión especial: 30 Octubre del 2014
Entrega del Informe de revisión especial: 14 Noviembre del 2014

D. REFERENCIAS

-  Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs)
-  Informe COSO
-  NIA`S

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. PRE

Pág. 3/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

PLAN DE REVISIÓN ESPECIAL

E. RESPONSABILIDADES

Gerente:

- Aprobar la solicitud de la revisión especial y planificación de la revisión especial
- Evaluar los resultados de la revisión especial.
- Utilizar en la Cooperativa las recomendaciones definidas en la revisión especial.

Responsable de la revisión especial, la autora:

- Presentar la carta de compromiso
- Planificar la revisión especial
- Establecer actividades y ejecutar la revisión especial
- Emitir el informe de la revisión especial

Área Administrativa de la empresa:

- Gerente
- Presidente
- Contador
- Secretaria
- Operadoras

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

Ref. PRE

Pág. 4/10

PLAN DE REVISIÓN ESPECIAL

F. ANTECEDENTES

El examen especial, su propósito es evaluar la eficiencia de sus resultados y verificar el cumplimiento de las leyes, políticas, normas y programas y realiza con el conocimiento de la Alta Gerencia y su atención es de manera inmediata, se realizan en empresas privadas y públicas. El examen que realizan las personas que actúan por mandato de una entidad, empresa o de sus accionistas, socios o acreedores. El informe deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones.

La competencia del auditor para hacer una revisión especial y cuando su independencia es esencial a su revisión, serían las únicas limitaciones de importancia que atañen a la revisión.

G. NORMAS DE AUDITORIA

Las normas generales con las que se ejecutará la revisión especial son: Independencia, honestidad, estabilidad, certificación, objetividad, proyección, revisión, conformidad, y perfil.

H. SELECCIÓN DE MUESTRA

En el desarrollo de la revisión especial, la población es los socios y clientes de la cooperativa, en todas las actividades relacionadas con la gestión administrativa.

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Ref. PRE

Pág. 5/10

PLAN DE REVISIÓN ESPECIAL

I. METODOLOGÍA

En la revisión especial se utilizará la siguiente metodología; en los tipos de investigación descriptivo, además se emplea los métodos de investigación; inductivo, deductivo, observación, flujogramas, descripciones narrativas. Así también técnicas de investigación como cuestionarios, entrevistas, indagaciones y los procedimientos de revisión especial, como el examen físico, comparaciones y la inspección documental.

J. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Conocer al cliente y su actividad
- Identificar y evaluar riesgos Inherentes
- Identificar y evaluar riesgos de Control
- Identificar y evaluar riesgos de Detección
- Identificar y evaluar riesgos de Revisión Especial.
- Aplicar técnicas y procedimientos de revisión especial.
- Establecer pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas.
- Ejecutar las actividades de la revisión especial
- Presentar informe de revisión especial.

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

Ref. PRE

Pág. 6/10

PLAN DE REVISIÓN ESPECIAL

K. TÉCNICAS DE REVISIÓN ESPECIAL

Evidencia Física

Observación: prestar atención a los procedimientos diarios de la cooperativa y al desempeño de la gestión administrativa.

Evidencia verbal

Entrevista: La entrevista está basada en una serie de preguntas que ayuda a recopilar información. Las entrevistas se desarrollaran al gerente y personal administrativo de la cooperativa con el objetivo de evaluar el conocimiento general de la empresa.

Indagación: Mediante la indagación se obtendrá información verbal de la administración, mediante preguntas reales, exploraciones y conversaciones, principalmente de sucesos no documentales.

Comparación: Compararlos procedimientos y métodos utilizados en la gestión administrativa de la cooperativa con los parámetros de las normas de contabilidad de acuerdo a la actividad del negocio.

Examen Físico: Verificar la existencia física de las infraestructuras, equipos y los vehículos de la cooperativa.

Rastreo: conocer el alcance de las actividades que se desarrollan, dentro de un proceso administrativo, para analizar y evaluar su elaboración.

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Ref. PRE

Pág. 7/10

PLAN DE REVISIÓN ESPECIAL

Evidencia documental

Inspección: analizar las políticas, leyes, metas y reglamentos, etc.

L. FACTORES DE RIESGO

Riesgo Inherente.-

- ✓ Competencia.
- ✓ Incertidumbre económica, y política del país.
- ✓ Desastres naturales.

Riesgo de Control.-

Riesgo de los Componentes del Sistema de Control Interno:

- ✓ Riesgo del componente Ambiente de control
- ✓ Riesgo del componente Evaluación de riesgos
- ✓ Riesgo del componente Actividades de control
- ✓ Riesgo del componente Información y comunicación
- ✓ Riesgo del componente Supervisión

M. REQUERIMIENTO DE PERSONAL

Auditor Senior: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji, M.Sc.

Asistente Staff: Isabel Cristina Quintana Zabala

Las funciones de Asistente Staff los desempeñará la autora y la misma necesitará la colaboración de la Asistente contable de la empresa para que le facilite información y documentos necesarios por la auditoría.

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Ref. PRE

Pág. 8/10

PLAN DE REVISIÓN ESPECIAL

N. DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO Y TIEMPO ESTIMADO EN DÍAS

1. Conocer a las funciones de los administradores y socios.	3
2. Establecer Plan Global, específico y programa de revisión especial	8
3. Identificar el FODA de la empresa.	5
4. Identificar y evaluar los riesgos inherentes y de control	25
5. Determinar el nivel planeado del riesgo de Detección	1
6. Determinar el Riesgo de Revisión Especial.	1
7. Ejecutar las actividades detalladas en el programa.	45
8. Emitir una opinión profesional y presentar el Informe de Revisión Especial.	25

O. DETALLE DE LAS ACTIVIDADES

✓ Conocer las funciones de los administradores y socios.

Se pedirá los antecedentes, misión, visión, organismos de control, organigrama de la cooperativa, se encuestará a los administradores, socios y clientes.

✓ Plan Global, específico y programa de revisión especial

El plan global, específico y el programa de revisión especial se determinarán de acuerdo a los objetivos planteados, a la gestión administrativa y programando el tiempo de acuerdo a los recursos disponibles y a las necesidades específicas de la cooperativa.

Elaborado por: I.C.Q.C.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Ref. PRE

Pág. 9/10

PLAN DE REVISIÓN ESPECIAL

✓ Identificar el FODA de la empresa.

Se elaborará un FODA Ponderado de acuerdo al criterio profesional de la auditora y a los acontecimientos internos y externos particulares de la cooperativa.

✓ Identificar y evaluar los riesgos inherentes y de control

Se identificarán y evaluarán los riesgos inherentes de la empresa con una ponderación sobre 100 y se los calificará de acuerdo al efecto que tenga en la empresa y en base al criterio profesional de la auditora. Para la evaluación del riesgo del control interno nos apoyaremos en el Informe COSO, evaluando con preguntas apropiadas cada uno de sus componentes.

✓ Determinar el nivel planeado del riesgo de Detección

El nivel planeado del riesgo de detección lo determinará la auditora de acuerdo al conocimiento previo de la empresa.

✓ Determinar el Riesgo de Revisión Especial

El riesgo de la revisión especial se lo determinará aplicando la fórmula de Riesgo de Auditoría, una vez obtenidos los riesgos inherentes, de control, y de detección.

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Ref. PRE

Pág. 10/10

PLAN DE REVISIÓN ESPECIAL

✓ Ejecutar las actividades detalladas en el programa

Planificada la auditoría se establecerá las funciones específicas para cada fase de la revisión especial, calculando las horas de trabajo a cada actividad, se plasmará las actividades ejecutadas en los papeles de acuerdo a los objetivos planteados, en las funciones administrativas y proyectando el tiempo de acuerdo a los recursos disponibles y a las necesidades específicas de la cooperativa.

✓ Emitir una opinión profesional y presentar el Informe de Revisión Especial

Una vez ejecutada la revisión especial se emitirá un informe detallando los hallazgos encontrados y se recomendarán posibles soluciones a los problemas para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa.

P. SÍNTESIS DE RESULTADO DE EVALUACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.

- Obtenido la información preliminar de la cooperativa la auditoría manifestó:
- Débil gestión administración
- Falta de capacitación al personal administrativo y socios.

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 07/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. PRE

Pág. 1/2

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

PROGRAMA DE REVISIÓN ESPECIAL

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Conocimiento a las instalaciones de la cooperativa.	C.I.C. 1/1	I.C.Q.Z.	20/02/2014
2	Levantamiento de Información de la cooperativa.	L.I.C. 1/6	I.C.Q.Z.	23/03/2014
3	Analizar la base legal y reglamentos de la entidad.	R.I. 1/5	I.C.Q.Z.	17/04/2014
4	Analizar los procesos administrativos.	P.A.C. 1/4	I.C.Q.Z.	14/05/2014
5	Analizar la estructura organizacional y sus funciones.	E.O.F. 1/2	I.C.Q.Z.	14/05/2014
6	Analizar las funciones de la cooperativa.	F.A.C. 1/11	I.C.Q.Z.	14/05/2014

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 22/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 25/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CIC

Pág. 1/2

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

PROGRAMA DE REVISIÓN ESPECIAL

7	Matriz y Análisis FODA	A.F. 1/4	I.C.Q.Z.	19/06/2014
8	Realizar entrevista a la administración de la cooperativa.	E.A.C. 1/8	I.C.Q.Z.	02/07/2014
9	Realizar encuestas a los socios de la cooperativa.	E.S.C. 1/10	I.C.Q.Z.	02/07/2014
10	Realizar encuestas a los clientes de la Quevedo.	E.C.Q. 1/10	I.C.Q.Z.	02/07/2014
11	Evaluación de riesgo de Control Interno.	C.C.I. 1/20	I.C.Q.Z.	10/08/2014
12	Hallazgos	H.H 1/10	I.C.Q.Z.	01/09/2014
13	Comprobación de Hipótesis	C.H. 1/1	I.C.Q.Z.	17/09/2014
15	Presentar el informe final	I.G. 1/5	I.C.Q.Z.	30/10/2014
16	Lectura del informe final.	Informe	I.C.Q.Z.	14/11/2014

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 20/02/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 23/02/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CIC

Pág. 1/1

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

CONOCIMIENTO A LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA

En la Visita preliminar se efectuó una entrevista al Sr. Gerente Alonzo Anchundía Rodríguez, quién aprobó que se ejecutara una Revisión Especial a la gestión administrativa por parte de la egresada de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.



El objetivo de realizar una revisión especial a la cooperativa de taxis "COTUR", es para verificar si existen posibles errores en las funciones del área administrativa, y comprobar la realidad de la información presentada.

Las insolvencias en la cooperativa crea la necesidad de que se ejecute una revisión especial para obtener información de la administración.

k

Se considera importante el desarrollo de una Revisión Especial para revelar las posibles incorrecciones en las funciones administrativas, con el fin de mejorar y alcanzar mejoras en la institución.

Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 20/02/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 23/02/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. LIC

Pág. 1/6

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Transporte en Taxis "COTUR" se creó bajo la Dirección Nacional de Cooperativa de Transporte Urbano, y fue declarada legalmente abierta el 14 de Septiembre de 1969, ahora en la actualidad está a disposición de la Ley de Tránsito, Transporte Terrestre y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se encuentra ubicada en la parroquia Guayacán, ciudadela Progreso, calle Segunda y Carrera Cuarta #200, con Personería Jurídica Ministerial N° 0010 e inscrita en el Registro General Cooperativas con el N°. De Orden 0747. Afiliada al a Unión de Taxistas de Los Ríos y la Federación Nacional de Cooperativa de Taxis. En 1969 se creó una Directiva Provincial conformada por 22 socios que llevo adelante los propósitos, la misma que fue constituida por:

Presidente Sr. José Ángel Gallo

Tesorero Manuel Ureña Frías

Secretario Carlín García Macías

Vocales

Arturo Yépez Arteaga

Hugo Rubio Ochoa

Julián Rodríguez P.



k

€

Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 23/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 27/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. LIC

Pág. 2/6

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE LA COOPERATIVA

Con esta directiva provisional todos los presentes autorizaron para que realicen todas las gestiones conducentes a alcanzar los fines que se han propuesto.

En la actualidad existen 130 socios que se rigen a cumplir las disposiciones constantes en la Ley, el Estatuto y el Reglamento Interno de la cooperativa, cuenta con instalaciones propias, es una sociedad de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, brindar servicio de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Domicilio: Provincia: Los Ríos Cantón: Quevedo Parroquia: Guayacán Ciudadela: Progreso Barrio: Progreso Calle: Segunda Número: 200 Referencia ubicación: a una cuadra del Colegio RODRIGUEZ LABANDERA.

Teléfono Trabajo: 052758627 - 052750328



k

€

Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 23/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 27/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. LIC

Pág. 3/6

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE LA COOPERATIVA

Misión: Prestar el servicio de transporte de pasajeros en taxis a la comunidad de la ciudad de Quevedo y turistas en general, hasta donde requieran los usuarios, tener una eficiente capacitación de los que conforman la Cooperativa, obtener rentabilidad y servicios de transportación con miras a la mejora del trato del usuario, mantenimiento y operación de los vehículos asociados.



Visión: Brindar a la colectividad un servicio de transporte cómodo, rápido y seguro, con choferes profesionales que les permita llegar a su destino más pronto y en buenas condiciones, logrando de esta forma ganarnos su confianza y preferencia.



Fines y Objetivos

Art.10_ Para alcanzar los fines previos al Estatuto la cooperativa podrá emprender las siguientes operaciones:

- a) Se fijara una cuota mensual y esta será variada y aplicada de acuerdo al presupuesto anual o a la necesidad de momento.
- b) Planificar y gestionar ante los organismos competentes la consecución de nuevas líneas de servicios o la ampliación de las existentes en beneficio de sus usuarios.



Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- Revisado
- Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 23/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 27/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. LIC

Pág. 4/7

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE LA COOPERATIVA

- c) Crear comisiones auxiliares específicas permanentes en el área social y deportiva.
- d) La cooperativa obligatoriamente deberá coordinar con sus dirigentes sobre las capacitaciones que deben ser dictadas al personal administrativo, socios y choferes.
- e) Realizar planes estratégicos que sean indispensables para el cumplimiento de sus fines y objetivos.



Obligaciones y Derecho de los Socios

k

Art.14_ Son obligaciones y derechos de los socios las siguientes:

- a) Cumplir las disposiciones constantes en la Ley, el Estatuto y el Reglamento Interno de la cooperativa;
- b) Cumplir puntualmente con los compromisos económicos contraídos con la institución; como son los pagos cuota ordinaria, extraordinaria, cuota de ingreso, certificado de aportación, cuota sistema de Radio y más deudas.

€

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k* Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 23/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 27/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. LIC

Pág. 5/6

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE LA COOPERATIVA

- c) Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes;
- d) Elegir y ser elegidos a las vocalías de los Consejos y Comisiones Especiales;
- e) Recibir en igualdad las condiciones con los demás socios los servicios y beneficios que otorgue la institución de conformidad con el marco legal,
- f) Requerir informes sobre la gestión de la cooperativa, siempre, por medio de la presidencia y en asuntos que no comprometan la confidencialidad de la institución o de sus socios;
- g) Solicitar al presidente la convocatoria a Asamblea General Extraordinaria, petición que deberá ser avalada con la firma de la tercera parte de los socios activos en goce de derechos;
- h) Participar con voz y voto en las Asambleas Generales;
- i) Afiliarse a la Operadora de Transporte Terrestre en Taxis Los Ríos y a la Federación Nacional de taxistas; y,
- j) Las demás que demande el estatuto vigente.



Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k** Revisado
- €** Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 23/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 27/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. LIC

Pág. 6/6

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE LA COOPERATIVA

Actividad Económica Principal

- Servicios de Taxis

Obligaciones Tributarias

- Anexo Accionistas, Participes, Miembros del Directorio y Administradores
- Anexo Relación Dependencia
- Anexo Transaccional Simplificado
- Declaración de Impuesto a la Renta _ Sociedades
- Declaración de Retención en la Fuente
- Declaración Mensual de IVA



k

Organismos de control

- Servicio de Rentas Internas.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de la Economía Popular y Solidaria.
- Ministerio de Relaciones Laborales.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

€

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k* Revisado
- €* Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 23/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 27/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. RI

Pág. 1/5

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA

Este reglamento interno contiene los siguientes artículos:

CAPITULO PRIMERO

APLICACIÓN

Este reglamento se establece las normas de aplicación a que están sujetos a los socios de la cooperativa de taxis COTUR.



SEGUNDO CAPITULO

CONSTITUCION Y CAPACIDAD LEGAL

Este capítulo se detalla el origen y la creación de la cooperativa.

Habiéndose constituido la cooperativa de taxis COTUR con domicilio en el cantón Quevedo Provincia de Los Ríos con capacidad limitada, su capital social se determinara por el monto del mismo constante en el rubro correspondiente en los balances semestrales.

k

Su sede está ubicada en la parroquia Guayacán, ciudadela Progreso, calle Segunda y Carrera Cuarta # 200.

€

Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 17/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 19/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. RI

Pág. 2/5

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA

La cooperativa y sus socios se sujetaran a las disposiciones de la Ley de Transporte Terrestre y a las de la Superintendencia de Economía Popular Solidaria.



CAPITULO TERCERO

FINES Y OBJETIVOS

Para alcanzar los fines y objetivo previos al Estatuto la cooperativa deberá emprender cumplir las operaciones planteadas.



CAPITULO CUARTO

DE LOS SOCIOS

Son socios de la cooperativa de taxis COTUR las personas que hayan suscrito el Acta Constitutiva y los que posteriormente hayan sido aceptados como tales por el Consejo de Administración ceñidos a la Ley Estatuto y este Reglamento.

OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS

Son obligaciones y derechos de los socios cumplir con las disposiciones.



Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 17/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 19/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. RI

Pág. 3/5

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA

CAPITULO QUINTO

DE LAS ASAMBLEAS GENERALES

La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa y sus disposiciones o resoluciones son obligatorias para todos los socios así como para los órganos directivos.



CAPITULO SEXTO

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION

El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por siete vocales con sus respectivos suplentes elegidos en la Asamblea General.

k

CAPITULO SEPTIMO

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de la institución, estará integrado por cinco vocales, elegidos por Asamblea General.

€

CAPITULO OCTAVO

DEL GERENTE

El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa; será elegido por el Consejo Administrativo.

Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 17/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 19/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. RI

Pág. 4/5

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA

CAPITULO NOVENO

DEL PRESIDENTE

El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa, durará dos años en sus funciones.



CAPITULO DECIMO

DEL SECRETARIO

El secretario será socio de la cooperativa, si es necesario será llamado a concurso de merecimiento y, será considerado como un empleado de esta.



CAPITULO DECIMO PRIMERO

DE LAS AYUDAS

El Consejo de Administración queda facultado para otorgar las ayudas.



CAPITULO DECIMO SEGUNDO

DE LAS SANCIONES

Socios y directivos que no asistieran a la Asamblea General serán sancionados.

Marcas de Revisión Especial

Examinado

 Revisado

 Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 17/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 19/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. RI

Pág. 5/5

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA

DISPOSICIONES GENERALES

La disposición general de la Ley de Transporte establece que los conductores profesionales propietarios de unidades que pertenezcan a cooperativa o compañías de transporte, que por deficiencias físicas, visuales o psicológicas se les hubiera suspendido definitivamente su licencia de conducir, no perderá su disposición de socio o accionista dentro de las operadoras de transporte terrestre.



CERTIFICACIÓN

este Reglamento Interno fue analizado, debatido y aprobado en sesiones del Consejo de Administración y en Asambleas Generales de veinte (20) y veintisiete (27) de junio y once (11) de julio del 2013.

k

ATENTAMENTE

€

Sr. Alberto Inte Toalombo

Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 17/04/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 19/04/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. PAC

Pág. 1/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA

El proceso administrativo de la Cooperativa de Taxis COTUR, se compone de las siguientes etapas de: Planeación, Organización, Dirección y Control, cada uno de los componentes son importantes en la empresa para el desarrollo de las actividades y lograr los resultados propuestos.



❖ Planeación

La planeación es la determinación de los objetivos, metas y políticas de la Cooperativa de Taxis COTUR, su propósito es alcanzar esas metas, planteadas a corto y largo plazo.



La planeación consiste en alcanzar los objetivos futuros a través de técnicas y procedimientos definidos, que la cooperativa plantea para obtener los resultados esperados. Las operaciones administrativas en la organización, integración de personal, dirección y control están planteadas para apoyar el logro de los objetivos de la entidad, la planeación evidentemente precede a la ejecución de todas las demás funciones administrativas.



Marcas de Revisión Especial

Examinado

Revisado

Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. PAC

Pág. 2/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA

❖ Organización

La estructura de la organización integra diversa funciones de la empresa. La estructura de la Cooperativa de Taxis COTUR, contribuye ordenar a los medios para que trabajen unidos en forma efectiva hacia el logro de los objetivos generales y específicos de la institución.



La estructura organizacional es un conjunto de funciones y responsabilidades que deben sujetarse cada miembro directivo de lo cooperativa para cumplir sus cargos, reglas y normas de comportamiento, para alcanzar sus determinados objetivos.



La organización informal es cuando el personal ocupa posiciones en la organización formal, ocupando cargos no designados, son grupos informales que no aparecen en el organigrama o en cualquier otro documental formal.



Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Realizado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. PAC

Pág. 3/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA

❖ Dirección

La Cooperativa de Taxis COTUR, tiene el propósito de coordinar y vigilar las acciones de cada socio de la empresa, con el objetivo de desarrollar las actividades que se llevan a cabo conforme a las metas establecidas.



El gerente dirige a sus empleados para lograr los objetivos futuros, a través de la planificación y organización, la dirección es la parte esencial y central de la administración, los subordinados deben trabajar sobre lo creado.

k

La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección y una buena comunicación entre el gerente y sus directivos ayuda alcanzar los resultados proyectados.

€

Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Realizado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. PAC

Pág. 4/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA

- Control**

El control dentro de la Cooperativa de Taxis COTUR, ayuda a verificar la situación real de la organización de la institución, mide los resultados en relación con las metas y políticas establecidas.

El control consiste en comparar lo realizado contra lo planteado para ver si existen diferencias, para luego tomar medidas necesarias, su objetivo es cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo a las metas establecidas.

En la cooperativa el control es una función administrativa importante que ayuda a evaluar los niveles de cumplimiento y el desempeño de las funciones y toma las acciones correctivas cuando es necesario.



Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Realizado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. EOF

Pág. 1/1

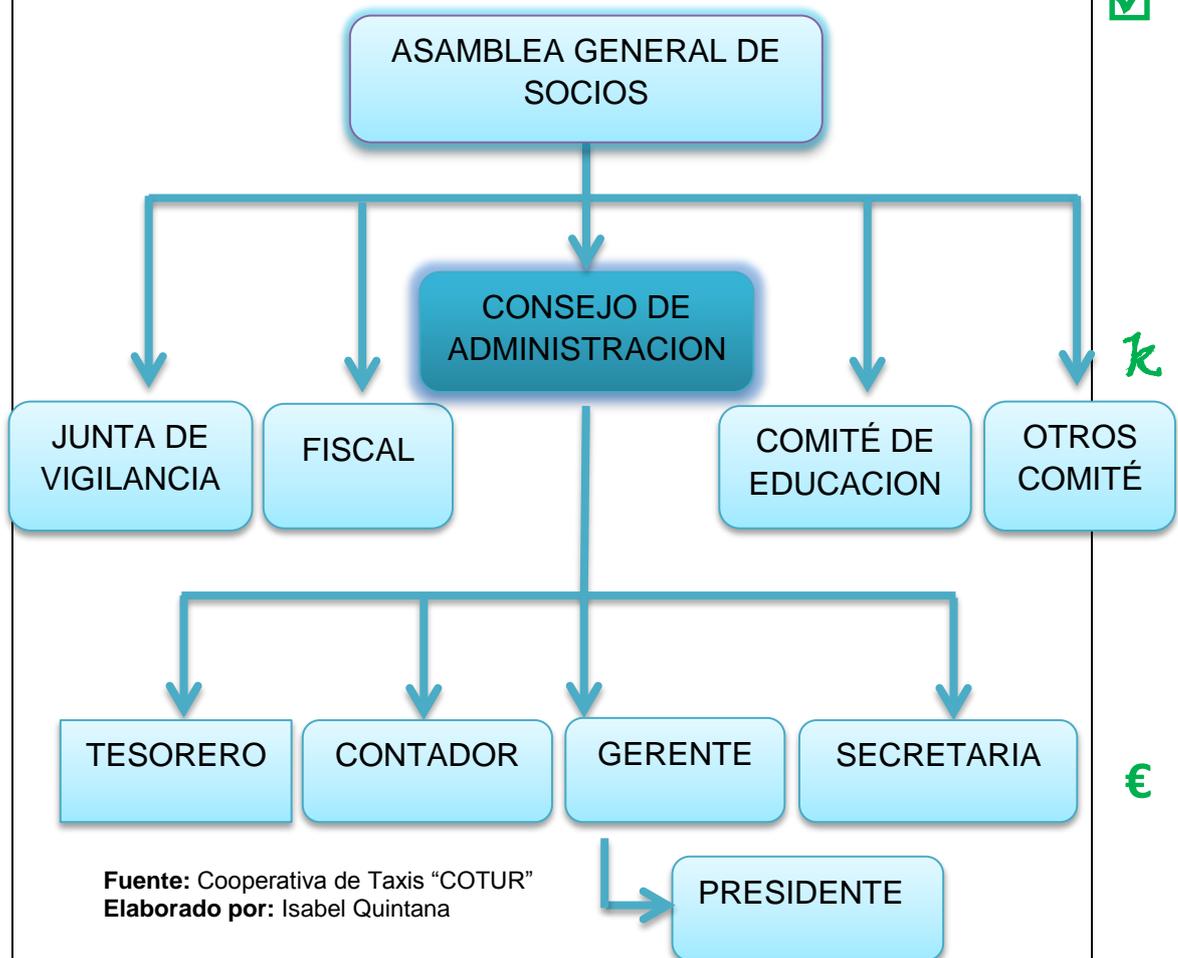
Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA

Figura Nº 4 Organigrama estructural de la cooperativa.



Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k* Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 23/03/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 27/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. EOF

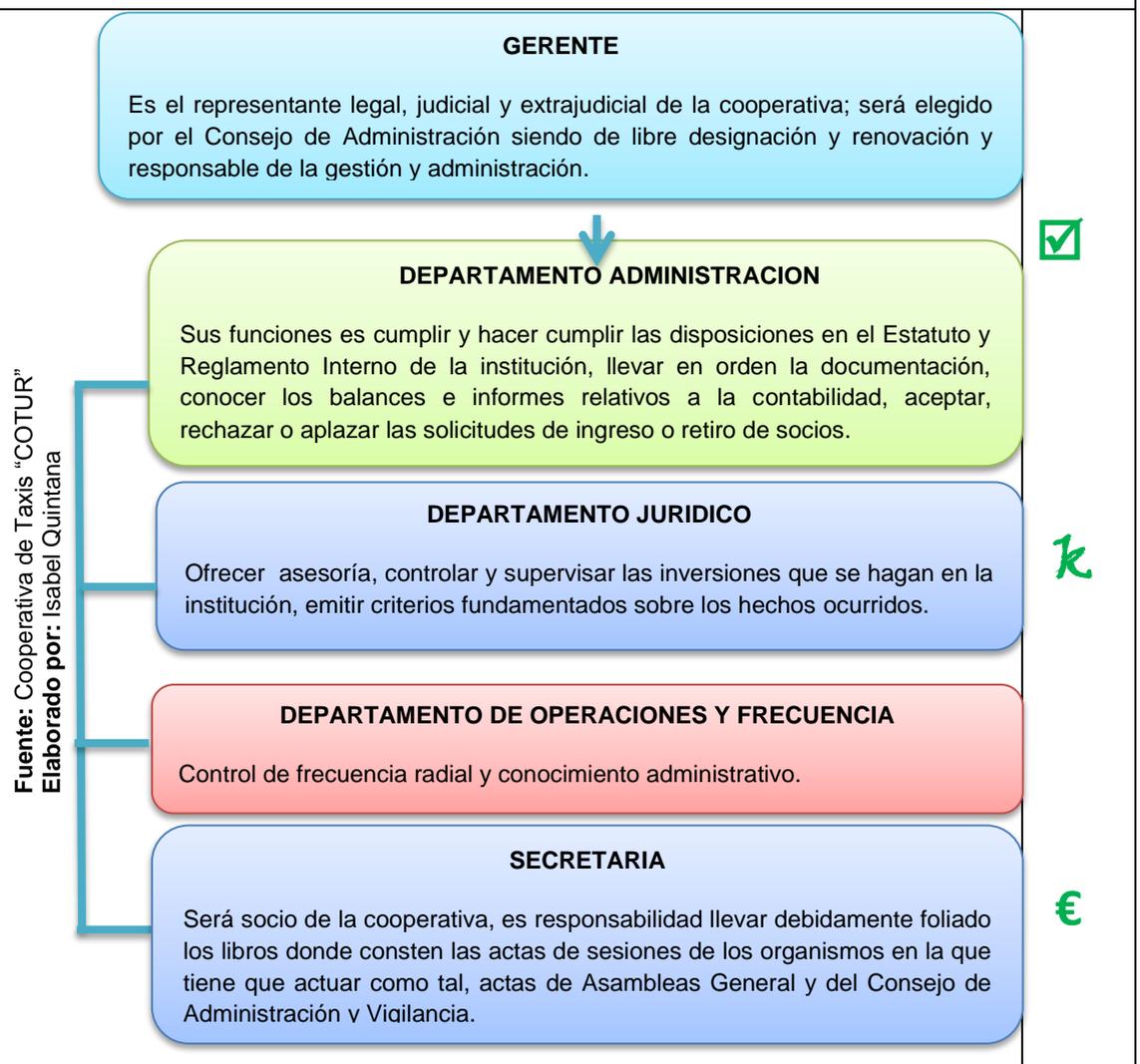
Pág. 1/2

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA



Marcas de Revisión Especial

✓ Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.Q.

Fecha: 23/03/2014

Revisado por: C.P.A. M.S.

Fecha: 27/03/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 1/11

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

GERENTE

FUNCIONES GENERALES

El Gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa; será elegido por el Consejo de Administración siendo de libre designación y remoción, y, será responsable de la gestión y administración integral de la misma, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el Estatuto social de la cooperativa.



REQUISITOS: No podrá designarse como gerentes quienes:

- a) Se encuentra en proceso de exclusión;
- b) Estén en mora por más de noventa (90) días con la cooperativa;
- c) Sean cónyuges, convivientes en unión de hechos o parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con las vocales de los Consejos y empleados de la cooperativa; y ,
- d) Estuvieren inmersos en otras prohibiciones estatutarias.

k

€

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k* Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 2/12

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

OBLIGACIONES: Son obligaciones del gerente además de las previstas en la Ley, su Reglamento General y el Reglamentos Interno de la cooperativa, la siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir a los socios y empleados de la cooperativa, la resoluciones tomadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración;
- b) Conjuntamente con el presidente, abrir cuentas bancarias y suscribir cheques, letras de cambios y otros documentos económicos;
- c) Elaborar los balances, informes financieros y presentarlos a consideración de los Consejos y de la Asamblea General; y,
- d) Poner a disposición del Consejo de Administración la lista de socios morosos antes y de una Asamblea General.
- e) Notificar al Consejo de Administración sobre el rendimiento de los empleados y solicitar permiso para removerlos cuando considere necesario.
- f) Designar a los empleados para que realicen labores específicas asignadas y vigilar su fiel cumplimiento.



k

€

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k* Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 3/12

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Todo acto o contrato que suscribe la cooperativa en el cual se contemple las obligaciones de dar o hacer alguna cosa, así como acciones de derechos reales será suscrito por el Gerente para que tenga valor legal.
- El Gerente es el jefe de oficina, tendrá el mando sobre los empleados y cuidara de los muebles y enseres de la institución.
- El Gerente proporcionará al contador en el tiempo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, los comprobantes de ingresos y egresos para su asiento correspondiente en los respectivos libros contables.
- Mantendrá bajo si cuidado y estricta vigilancia los inventarios, muebles, y enseres del a cooperativa, los documentos que tengan obligaciones por cobrar, los comprobantes originales de ingresos, chequeras, libretas de ahorro de los bancos y demás bienes de la cooperativa.



k

€

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k* Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 4/11

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

- Cuando el Gerente contrate la construcción de alguna obra, previa autorización del Consejo de Administración de la Asamblea General, controlará a los obreros en el sitio de trabajo en su defecto, nombrará al personal técnico experto en la materia para que realice dicho contrato.
- Concurrirá obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración con voz informativa y orientará a sus miembros en las deliberaciones de carácter económico de acuerdo al movimiento de caja.
- Se faculta al Gerente de una caja chica para gastos directos hasta la suma de ciento cincuenta (150,00) dólares americanos.
- Cuando la cooperativa deba intervenir en casos judiciales, sea de autora o demandante en defensa de sus intereses, el Gerente someterá el caso a consideración de los miembros del Consejo de Administración en sesión ampliada y solicitará las instrucciones pertinentes, las mismas que serán obligatorias para actuar en los juicios respectivos conjuntamente con el síndico de la cooperativa.



k

€

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k* Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 5/11

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

- El Gerente deberá presentar a consideración del Consejo de Administración los montos y formas de pago de empleados, jornaleros y contratistas que requieren la entidad para que los mismos sean aprobados o rechazados por este organismo antes de su cancelación.
- El Gerente está facultado para obtener los siguientes viáticos cuando realice trámites de la cooperativa fuera de la ciudad:
 - a) A Babahoyo, veinte (20,00) dólares;
 - b) A Guayaquil, cincuenta (50,00) dólares; y,
 - c) A Quito, cien (100,00) dólares.



k

PRESIDENTE

FUNCIONES GENERALES

El presidente del Consejo de Administración lo será también del a cooperativa, durará dos años en sus funciones pudiendo ser reelegido una sola vez mientras mantenga su calidad de vocal en dicho organismo.

ATRIBUCIONES: Además de las constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la cooperativa son atribuciones del presidente las siguientes:

€

Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 6/11

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

- a) Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las sesiones del Consejo de Administración;
- b) Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa;
- c) Calificar las mociones existentes en las Asambleas Generales y en las Sesiones de Consejo;
- d) Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General y sesiones del consejo; y,



FUNCIONES ESPECIFICAS

- ✓ Cuando el presidente desee intervenir en las discusiones de las Asambleas Generales, del Consejo de Administración o presentar mociones, obligatoriamente, deberá encargar la dirección de las mismas al vicepresidente para intervenir conjuntamente con los socios de base. A falta del vicepresidente por su cuenta designará a un director de debates.

k

€

Marcas de Revisión Especial

Examinado

k **Revisado**

€ **Evidencia documental**

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 7/11

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

- ✓ El presidente por ausencia justificada podrá delegar a otro directivo o socio de la cooperativa la convocatoria a sesiones de Asamblea General o Consejo de Administración, no obstante, si este organismo le concediera licencia temporal de hasta treinta (30) días, quien está facultado para realizar tales convocatorias tanto para el Consejo de Administración como para las Asambleas Generales es el vicepresidente. ☑

- ✓ El presidente está obligado a contestar por escrito los requerimientos o informes de lo que soliciten los socios en forma concreta, previa resolución del Consejo de Administración. k

- ✓ presidente en cualquier momento, cuando lo estime conveniente, podrá convocar al Consejo de Vigilancia a sesiones conjuntas con el Consejo de Administración para tratar asuntos de importancia para la institución que no estén determinado en la Ley, el Estatuto , el Reglamento interno, ni en las resoluciones tomadas por los respectivos Consejos. €

Marcas de Revisión Especial

☑ Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 8/11

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

- ✓ El vicepresidente cumplirá las funciones que les sean encargadas por el presidente y las delegaciones dispuestas por el Consejo de Administración. En caso de renuncia, ausencia, inhabilidad del presidente o encargo de la presidencia asumirá todos los deberes y atribuciones del presidente.



SECRETARIO

FUNCIONES GENERALES

- ✓ El secretario será socio del a cooperativa, si es necesario será llamado a concurso de merecimiento y, será considerado como un empleado de esta.
- ✓ Es su responsabilidad llevar debidamente foliado los libros donde consten las actas de sesiones de los organismos en la que tiene que actuar como tal.
- ✓ Será penalizado cuando se comprobare alteración o mal manejo del algún documento de la entidad, particular que se llevará inmediatamente a conocimiento de una Asamblea General.



Marcas de Revisión Especial

- ☑ Examinado
- ℓ Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 9/11

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

- ✓ Elaborará las actas de sesiones de Asambleas General y del Consejo de Administración que serán firmadas conjuntamente con el presidente de la institución.



FUNCIONES ESPECIFICAS

Es obligación de secretario llevar bajo su cuidado y responsabilidad el manejo actualizado de los siguientes libros:

- a) De actas de Asamblea General;
- b) De actas de Consejo de Administración;
- c) De actas de Consejo de Vigilancia;
- d) De registros de socios; y,
- e) De registro de correspondencia.

k

Tantos las actas de Asamblea General, como las de los Consejo de Administración y Vigilancia deberán tener los siguientes datos:

- a) Lugar, día, y hora de la sesión;
- b) Nombre y cargo del directivo que preside;
- c) Nombres de los asistentes; y,
- d) De texto completo de las mociones presentadas aprobadas.

€

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k* Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 10/11

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

SOCIOS

FUNCIONES GENERALES

Son socios de la cooperativa de taxis COTUR las personas que hayan suscrito al Acta Constitutiva y los que posteriormente hayan sido aceptados como tales por el Consejo de Administración ceñidos al a Ley, el Estatuto y este Reglamento.



FUNCIONES ESPECIFICAS

OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS

Son obligaciones y derechos de los socios las siguiente:

- a) Cumplir las disposiciones constantes de la Ley, el Estatuto y el Reglamento Interno de la cooperativa;
- b) Cumplir puntualmente con los compromisos económicos contraídos con la institución; como son los pagos cuotas ordinarias, extraordinarias, cuota de ingreso, certificado de aportación, cuota
- c) sistema de Radio y más deudas;



Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. FAC

Pág. 11/11

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA

- d) Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes;
- e) Elegir y ser elegidos a las vocalías de los Consejos y Comisiones Especiales;
- f) Recibir en igualdad de condiciones con los demás socios los servicios y beneficios que otorgue la institución de conformidad con el marco legal;
- g) Requerir informes sobre la gestión del a cooperativa, siempre, por medio del a presidencia y en asuntos que no comprometen la confidencialidad de la institución o de sus socios;
- h) Solicitar al presidente la convocatoria a Asamblea General Extraordinaria, petición que deberá ser avalada con la firma de la tercera parte de los socios activos en goces de derechos;
- i) Participar con voz y voto en las Asambleas Generales;
- j) Afiliarse a la Operadora de transporte en Taxis Los Ríos y a la Federación Nacional de taxistas; y,

Las demás que demande el Estatuto vigente.



Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k** Revisado
- €** Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/05/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 16/05/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. AF

Pág. 1/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

ANALISIS FODA

a) FORTALEZAS

- Infraestructura física adecuada y propia.
- Recurso Humano necesario.
- Trabajo en equipo.
- Pro actividad y positivismo.
- Reglamentos y Estatutos.



b) OPORTUNIDADES

- Fácil disposición de créditos en instituciones financieras.
- Progreso en la actividad comercial.
- Incremento de empleo.
- Seguridad al cliente.



c) DEBILIDADES

- Falta de capacitación.
- Organización.
- Falta de planes estratégicos.



d) AMENAZAS

- Incremento competencia laboral.
- Desafiliación de las cooperativas.
- Bajos recursos económicos por la competencia directa

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- Revisado
- Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 19/06/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 03/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. AF

Pág. 2/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

ANALISIS FODA

FORTALEZAS

#	DESCRIPCION	CALIF.	%	CALIF.POND.
F1	Infraestructura física adecuada y propia	3	23.08	0.69
F2	Recurso Humano necesario	2	15.38	0.31
F3	Trabajo en equipo	2	15.38	0.31
F4	Pro actividad y positivismo	3	23.08	0.69
F5	Reglamentos y Estatutos	3	23.08	0.69
SUBTOTAL			100%	2.69



k

OPORTUNIDADES

#	DESCRIPCION	CALIF.	%	CALIF.POND.
O1	Fácil disposición de créditos en instituciones financieras	2	22.22	0.44
O2	Progreso en la actividad comercial	2	22.22	0.44
O3	Incremento de empleo	2	22.22	0.44
O4	Seguridad al cliente	3	33.33	1.00
SUBTOTAL			100%	2.32

€

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 19/06/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 03/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. AF

Pág. 3/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

ANALISIS FODA

DEBILIDADES

#	DESCRIPCION	CALIF.	%	CALIF.POND
D1	Falta de capacitación	2	25.00	0.50
D2	Organización	3	37.50	1.12
D3	Falta de planes estratégicos	3	37.50	1.12
SUBTOTAL			100%	2.74



k

AMENAZAS

#	DESCRIPCION	CALIF.	%	CALIF.POND.
A1	Incremento competencia laboral	3	37.50	1.12
A2	Desafiliación de las cooperativas	3	37.50	1.12
A3	Bajos recursos económicos por la competencia directa	2	25.00	0.50
SUBTOTAL			100%	2.74
TOTAL			100%	10.49

€

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 19/06/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 03/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. AF

Pág. 4/4

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

ANALISIS FODA

El análisis es de acuerdo a la importancia de cada elemento del FODA.

Fue representado de la siguiente manera:

1 = Considerable

2 = Importante

3 = Muy Importante

Se logró determinar los siguientes resultados:

Fortalezas se obtuvo una calificación de 2.69, significa el 25.64%

Oportunidades se obtuvo una calificación de 2.32, significa el 22.12%

Debilidades se obtuvo una calificación de 2.74, significa el 26.12%

Amenazas se obtuvo una calificación de 2.74, significa el 26.12%

Las fortalezas y oportunidades **(FO)** da un resultado del **47.76%**; mientras que las Debilidades y Amenazas **(DA)** **52.24%**, este resultado se origina debido a la falta de capacitación, organización en el desempeño de sus actividades y la falta de una plan estratégico, esto afecta la imagen de la cooperativa y en el desenvolvimiento de sus funciones laborales; este análisis nos indica que las Fortalezas y Oportunidades tienen una desventaja del 4.48% respecto a las Debilidades y Amenazas de la institución, es recomendable disminuir los causas que ocasionan estas las Debilidades y amenazas.



k

€

Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 19/06/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 03/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. EAC

Pág. 1/8

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa de Taxis COTUR, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa y la calidad de servicios.

Entrevistado: Alonzo Anchundia R.

Fecha: 01/07/2014

Entrevistador: Isabel Quintana Z.

Fecha: 01/07/2014

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS	
1	¿La cooperativa dispone de misión, visión y objetivos?	La cooperativa si tiene con dichas obligaciones.	Estas obligaciones son dispensables para el desarrollo de sus funciones laborales dentro y fuera de la cooperativa.	☑
2	¿La cooperativa posee con una organización estructural?	Si para el desempeño de sus actividades.	La estructura organizacional ayuda a definir los cargos y responsabilidades que son designados a cada miembro de la cooperativa.	k
3	¿Qué tiempo desempeña este cargo?	Ocho años (8).	El gerente ha logrado conservar este cargo por su buen desempeño laboral y ha cumplido con todas sus responsabilidades.	€

Marcas de Revisión Especial

☑ Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. EAC

Pág. 2/8

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa de Taxis COTUR, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa y la calidad de servicios.

Entrevistado: Alonzo Anchundia R.

Fecha: 01/07/2014

Entrevistador: Isabel Quintana Z.

Fecha: 01/07/2014

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS	
4	¿La Cooperativa tiene planes estratégicos?	No se ha desarrollado planes estratégicos.	El plan estratégico es una herramienta para alcanzar las metas, cumplir los objetivos y reglamento.	✓
5	¿Los socios cumplen con los compromisos económicos en la institución?	No todos son puntuales en sus pagos.	Son reglas que la cooperativa ha designado y su propósito es de hacer cumplir sus obligaciones.	k
6	¿Realizan capacitaciones a los socios y chóferes, para el buen trato a sus clientes?	La cooperativa no ha planificado para realizar capacitaciones.	Las capacitaciones ayudan a que la cooperativa brinde un servicio de calidad logrando una gran satisfacción.	€

Marcas de Revisión Especial

✓ Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 10/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. EAC

Pág. 3/8

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

Entrevista realizada al Presidente de la Cooperativa de Taxis COTUR, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa y la calidad de servicios.

Entrevistado: Andrés Zambrano

Fecha: 02/07/2014

Entrevistador: Isabel Quintana Z.

Fecha: 02/07/2014

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS	
1	¿El Presidente por ausencia justificada puede delegar a otro directivo?	Sí está facultado para asumir la responsabilidad que le designan.	En ausencia del presidente si puede delegar a otro directivo, este asumirá su responsabilidad.	✓
2	¿El Presidente podrá convocar a sesiones para tratar de asuntos importantes para la institución?	Si, podrá convocar a todos los directivos y socios.	El presidente tiene todo el derecho de convocar a sesiones para tratar de cualquier asunto con relación a la cooperativa.	k
3	¿Debe asistir a todos los actos solemnes que se realiza en la cooperativa?	Sí, es obligación de todos los directivos.	Todos los directivos tienen la obligación de asistir a las reuniones convocadas, para tener conocimiento.	€

Marcas de Revisión Especial

- ✓ Examinado
- k Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. EAC

Pág. 4/8

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

Entrevista realizada al Presidente de la Cooperativa de Taxis COTUR, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa y la calidad de servicios.

Entrevistado: Andrés Zambrano

Fecha: 02/07/2014

Entrevistador: Isabel Quintana Z.

Fecha: 02/07/2014

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS	
4	¿Tiene usted conocimiento sobre los gastos que se realizan en la administración?	No, el Gerente tiene todos esos conocimientos.	El presidente no tiene tanta responsabilidad como el gerente, es decir no está el tanto de lo que sucede en la cooperativa.	☑
5	¿Controla si en el área administrativa cumplen con sus funciones laborales?	No, esa responsabilidad asume el gerente.	El gerente es el jefe de área y su obligación es vigilar a cada miembro de la entidad si cumple con sus funciones laborales, el presidente está bajo el mando del gerente.	k €

Marcas de Revisión Especial

- ☑ Examinado
- k Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. EAC

Pág. 5/8

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

Entrevista realizada al Contador de la Cooperativa de Taxis COTUR, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa y la calidad de servicios.

Entrevistado: José Castillo B.

Fecha: 03/07/2014

Entrevistador: Isabel Quintana Z.

Fecha: 03/07/2014

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS	
1	¿Los balances presentados son analizados y enviados al consejo de vigilancia previo dictamen y posteriormente a la asamblea general para su aprobación?	Si, con el objetivo de ser analizados y tener conocimientos de los movimientos económicos.	Los balances son analizados por los directivos para obtener conocimiento sobre la situación contable que posee la cooperativa.	☑ k
2	¿Existen una buena comunicación con los directivos?	Si, esto ayuda a que se realicen con puntualidad las actividades de la cooperativa.	La comunicación es un medio de conexión importante que nos ayuda a transmitir o intercambiar ideas con el fin tener una buena relación laboral.	€

Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k Revisado
- € Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. EAC

Pág. 6/8

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Entrevista realizada al Contador de la Cooperativa de Taxis COTUR, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa y la calidad de servicios.

Entrevistado: José Castillo B.

Fecha: 03/07/2014

Entrevistador: Isabel Quintana Z.

Fecha: 03/07/2014

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS	
3	¿Coordina con el Gerente sobre los fondos de la cooperativa?	Sí, estoy al tanto de todos los movimientos económicos.	El contador tiene conocimiento de los registros económicos que se realizan en la cooperativa para analizar la información financiera.	✓
4	¿Está al día con las obligaciones tributarias?	Si, para que no exista inconvenientes en la entidad.	Se debe cumplir con la prestación de tributaria, son leyes o normativas que se deben cumplir de manera puntual con el estado.	k
5	¿Tiene conocimiento de las normas del reglamento interno?	Si, para saber las reglas que posee la cooperativa.	Todos los directivos y socios, tienen la obligación de conocer las normas y políticas que la cooperativa ha planteado.	€

Marcas de Revisión Especial

✓ Examinado

k Revisado

€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. EAC

Pág. 7/8

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

Entrevista realizada la Secretaria de la Cooperativa de Taxis COTUR, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa y la calidad de servicios.

Entrevistado: María Mendoza

Fecha: 04/07/2014

Entrevistador: Isabel Quintana Z.

Fecha: 04/07/2014

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS	
1	¿La Secretaria tiene la obligación de realizar las actas en las sesiones?	Sí, es obligación y llevar bajo cuidado el manejo de las actas.	Las actas son documentos que sirven como constancia de lo tratado en la reunión, y es realizada por la secretaria.	✓
2	¿Colabora en las sesiones realizadas en la cooperativa?	Sí, para tener conocimiento de lo expuesto en la sesión.	La secretaria tiene la obligación de asistir a las reuniones convocadas para tomar apuntes de lo tratado con el propósito de llevar una buena coordinación.	k
3	¿La secretaria es socia de la cooperativa?	Sí.	En la cooperativa de taxis COTUR la secretaria si es socia, pero no es obligación del personal administrativo que sean socios.	€
Marcas de Revisión Especial			<input checked="" type="checkbox"/> Examinado <input checked="" type="checkbox"/> Revisado <input checked="" type="checkbox"/> Evidencia documental	
Elaborado por: I.C.Q.Z.			Fecha: 10/07/2014	
Revisado por: M.M.S.C.			Fecha: 14/07/2014	



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. EAC

Pág. 8/8

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

Entrevista realizada la Secretaria de la Cooperativa de Taxis COTUR, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa y la calidad de servicios.

Entrevistado: María Mendoza

Fecha: 04/07/2014

Entrevistador: Isabel Quintana Z.

Fecha: 04/07/2014

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS	
4	¿Se realizan informes mensuales de las actividades económicas?	Si, para llevar un mejor control.	Los informes son realizados con el fin de dar a conocer la información financiera y las deudas a pagar.	☑
5	¿Se emite un comprobante de pago cuando el socio cancela una cuota?	Si, para mayor constancia de sus pagos.	Un comprobante de pago es un documento que sirve como constancia de la cancelación de las obligaciones económicas y ayuda a llevar un control.	k
6	¿Existen controles adecuados para el ingreso y egreso de efectivo?	Si, para mayor seguridad.	La cooperativa controla las actividades contables que se realizan, los comprobantes de ingreso y egreso sirven para registrar la entrada y salida de dinero de la entidad.	€
Marcas de Revisión Especial			<input checked="" type="checkbox"/> Examinado <input checked="" type="checkbox"/> Revisado <input checked="" type="checkbox"/> Evidencia documental	
Elaborado por: I.C.Q.Z.			Fecha: 10/07/2014	
Revisado por: M.M.S.C.			Fecha: 14/07/2014	



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ESC

Pág. 1/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

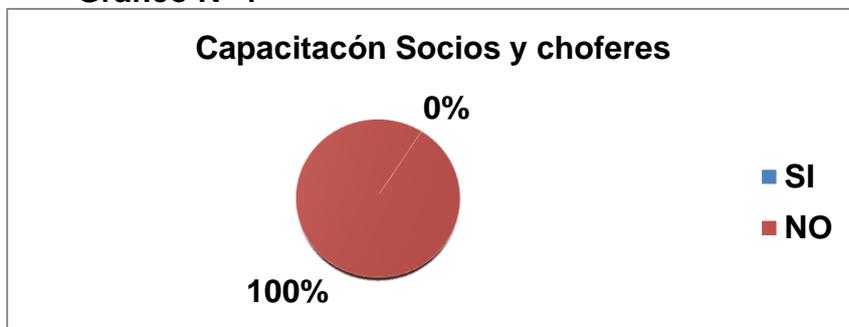
1. ¿Los Señores Socios y Choferes de las unidades son capacitados para el buen servicio a los clientes?

Tabla 1: Capacitación a los Socios y Choferes

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	97	100,00
TOTALES	97	100,00%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR"
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 1



Análisis: A los socios y choferes encuestados se obtuvo un resultado del 100% que no son capacitados sobre la atención al cliente, pero sin embargo son capacitados para la para dar un buen servicio laboral rigiéndose a las leyes de tránsito.



k

€

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ESC

Pág. 2/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

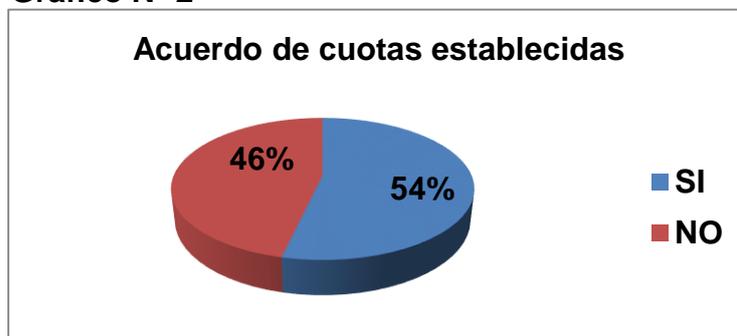
2. ¿Los socios están siempre de acuerdo con las cuotas fijadas en las asambleas?

Tabla 2: Cuotas fijadas a los socios

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	52	54,00
NO	45	46,00
TOTALES	97	100,00%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR"
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 2



Análisis: El 54% de los socios están de acuerdo con las cuotas que se fijan en la Asamblea General realizadas por los directivos de la cooperativa, y el 46% NO.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ESC

Pág. 3/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

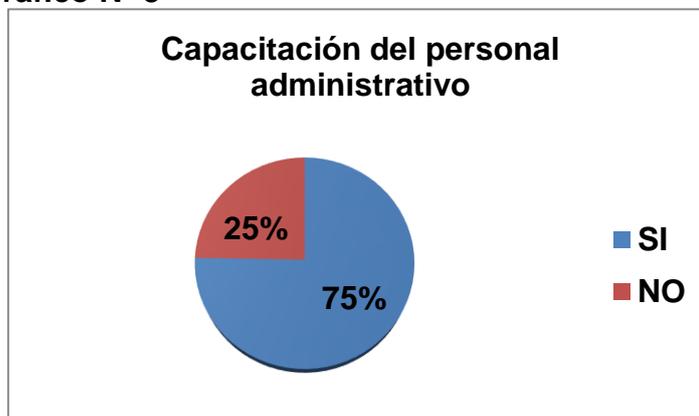
3. ¿Considera usted que el personal administrativo debe ser capacitado constantemente?

Tabla 3: Capacitación al personal administrativo

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	73	75,00
NO	24	25,00
TOTALES	97	100,00%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR"
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 3



Análisis: Un 75% si está de acuerdo con la capacitación al personal administrativo, con el propósito de llevar un mejor desempeño laboral, y el 25% respondió que no.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
 Revisado
 Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ESC

Pág. 4/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

4. ¿Considera usted que convendría realizarse mejoras en la cooperativa?

Tabla 4: Mejoras en la Cooperativa

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Innovación Tecnológicas	19	20,00
Personal Capacitado	43	44,00
Infraestructura	35	36,00
TOTALES	97	100,00%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR"
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 4



Análisis: El 44% de los socios piensan que se debería capacitar al personal administrativo, y un 36% que la infraestructura se realice alguna mejora y el 20% la innovación tecnológica.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ESC

Pág. 5/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

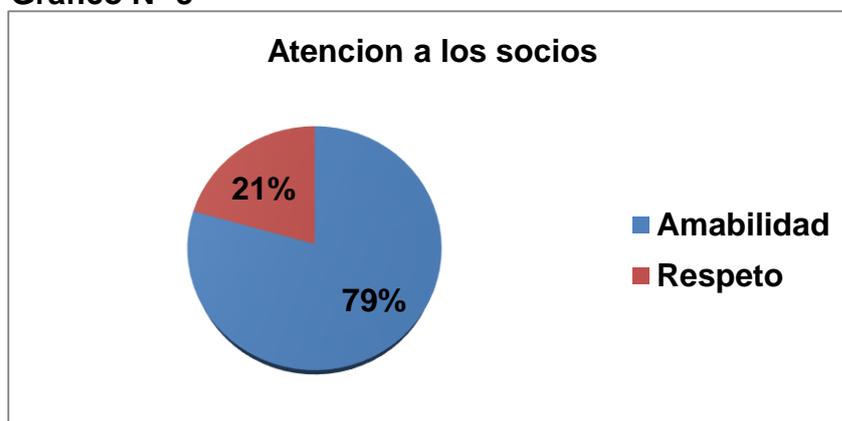
5. ¿Con que tipo de atención considera usted que debería ser atendido?

Tabla 5: Atención al cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Amabilidad	77	79,00
Respeto	20	21,00
TOTALES	97	100,00%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR"
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 5



Análisis: El 79% de los socios consideran que deben ser atendidos con amabilidad, es muy importante la atención que brindan y el 21% están de acuerdo que deben ser atendidos con respeto.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ESC

Pág. 6/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

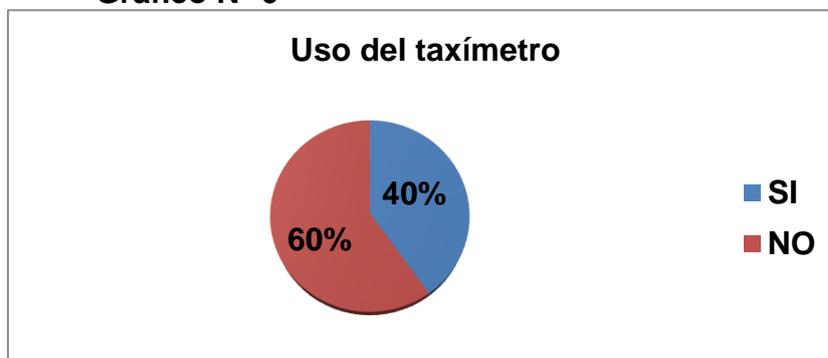
6. ¿Están de acuerdo realizar sus actividades con el uso del taxímetro?

Tabla 6: Uso del taxímetro

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	39	40,00
NO	58	60,00
TOTALES	97	100,00%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR"
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 6



Análisis: El 60% de los socios NO están de acuerdo trabajar con el taxímetro, porque no es favorable en sus actividades económicas, y el 40% si realizan sus funciones laborales con normalidad.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ESC

Pág. 7/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

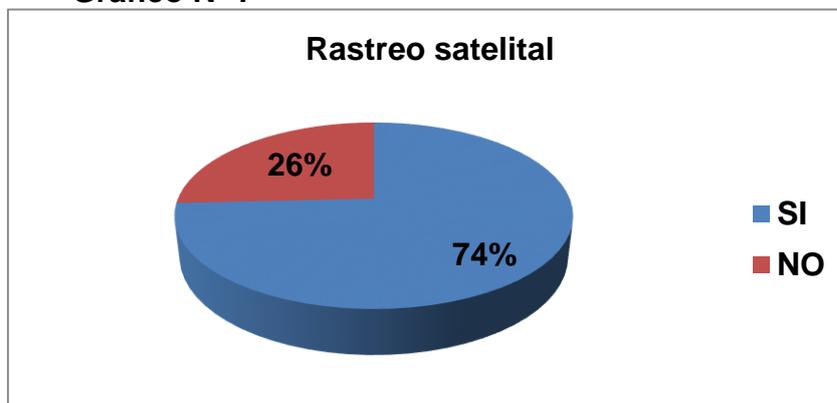
7. ¿Todos los carros tiene rastreo satelital?

Tabla 7: Rastreo satelital

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	72	74,00
NO	25	26,00
TOTALES	97	100,00%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR"
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 7



Análisis: El 74% de los taxis cuentan con rastreo satelital, esta tecnología es de seguridad para los vehículos, el 26% NO cumplen con este seguro, por motivos personales.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
 Revisado
 Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ESC

Pág. 8/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

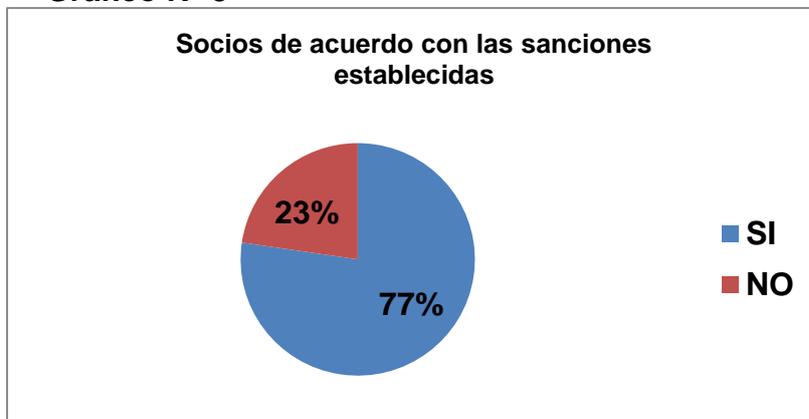
8. ¿Los socios están de acuerdo con la sanción establecida al momento de llegar tarde a la Asamblea?

Tabla 8: Sanción a la impuntualidad en las Asambleas

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	75	77,00
NO	22	23,00
TOTALES	97	100,00%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR"
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 8



Análisis: En las encuestas realizadas a los socios el 77% considera que si son considerables las sanciones establecidas por la Asamblea General, todos deben ser puntuales, y el 23% no están de acuerdo.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
 Revisado
 Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ESC

Pág. 9/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

9. ¿Con que frecuencia se realizan actividades deportivas en la institución?

Tabla 9: Actividades deportivas en la Institución

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
1 – 2 por semana	76	100
1 – 5 por semanas	0	0
Varias veces en la semana	0	0
No realizan actividades deportivas	0	0
TOTALES	97	100,00%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR"
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico Nº 9



Análisis: El 100% de los socios realizan actividades deportivas en el establecimiento de la cooperativa, con el objetivo de mantener su estado físico y lo más importantes el compañerismo.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
 Revisado
 Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ESC

Pág. 10/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

10. ¿Usted está satisfecho con el servicio q brinda el personal administrativo?

Tabla 10: Servicio que brinda el personal administrativo

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	69	71,00
NO	28	29,00
TOTALES	97	100,00%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR"
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 10



Análisis: El desempeño del personal administrativo es eficiente, por ello el 71% está satisfecho con la atención que brindan y el 29% no.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 14/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ECQ

Pág. 1/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SEÑORES CLIENTES DEL CANTÓN QUEVEDO

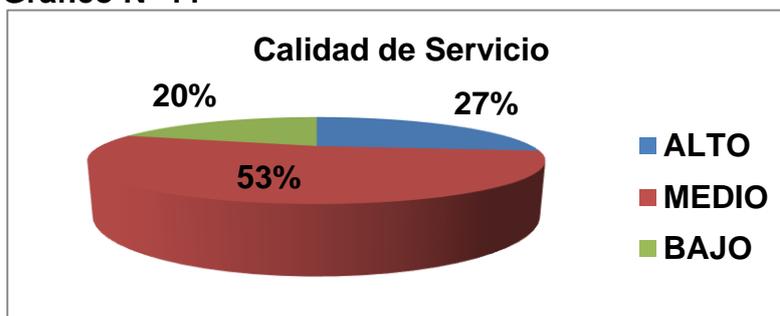
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción del servicio que brinda la Cooperativa de Taxis "COTUR" del Cantón Quevedo?

Tabla 11: Satisfacción al cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Alto	33	27,00
Medio	65	53,00
Bajo	25	20,00
TOTALES	123	100,00%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 11



Análisis: La encuesta realizada a los clientes sobre la calidad de servicio que brinda la cooperativa está en un índice medio con el 53,00%, el 27,00% es alto y el 20,00% es bajo, los clientes no están totalmente satisfechos.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
 Revisado
 Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 16/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 18/07/2014



k

€



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ECQ

Pág. 2/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SEÑORES CLIENTES DEL CANTÓN QUEVEDO

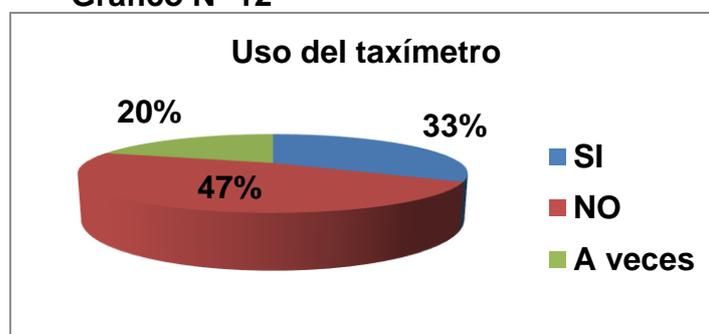
2. ¿Los taxistas de la COTUR utilizan el taxímetro?

Tabla 12: Taxímetro

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	40	33,00
NO	58	47,00
A veces	25	20,00
TOTALES	123	100,00%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 12



Análisis: De acuerdo a los clientes el 33,00% SI utilizan el taxímetro, y el 47,00% no cumplen con esta ley, por motivo que no es favorable para los señores taxistas económicamente, es decir que el 20,00% a veces cumplen.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 16/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 18/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ECQ

Pág. 3/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SEÑORES CLIENTES DEL CANTÓN QUEVEDO

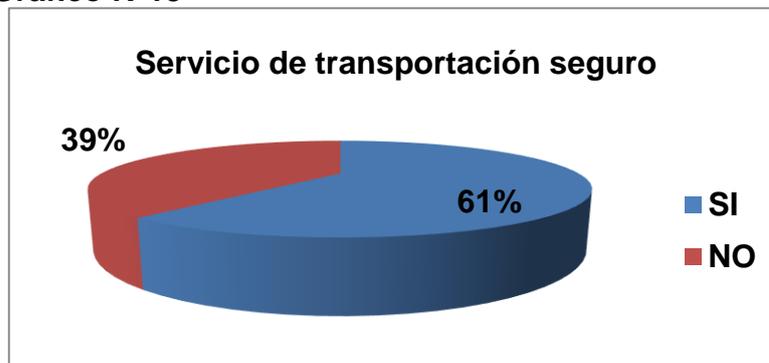
3. ¿Se siente seguro al utilizar la línea de taxis “COTUR”?

Tabla 13: Seguridad del servicio que brinda la cooperativa

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	75	61,00
NO	48	39,00
TOTALES	123	100,00%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N°13



Análisis: El 61,00% utiliza esta línea de taxi, porque su servicio de transportación es seguro, y el 39,00% no se siente satisfecho al utilizar este medio de transporte.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
 Revisado
 Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 16/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 18/07/2014



k

€



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ECQ

Pág. 4/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SEÑORES CLIENTES DEL CANTÓN QUEVEDO

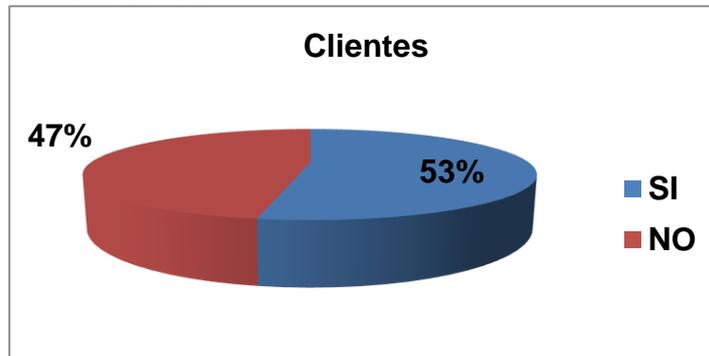
4. ¿El servicio de llamadas telefónicas es eficiente?

Tabla 14: Servicio de llamadas eficiente

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	65	53,00
NO	58	47,00
TOTALES	123	100,00%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 14



Análisis: El servicio de llamadas telefónicas de acuerdo a las encuestas realizadas a los Clientes el 53,00 contestó que SI es eficiente la atención hacia el Usuario, y el 47,00 se encuentra insatisfecho.



Marcas de Revisión Especial

Examinado
 Revisado
 Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 16/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 18/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ECQ

Pág. 5/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SEÑORES CLIENTES DEL CANTÓN QUEVEDO

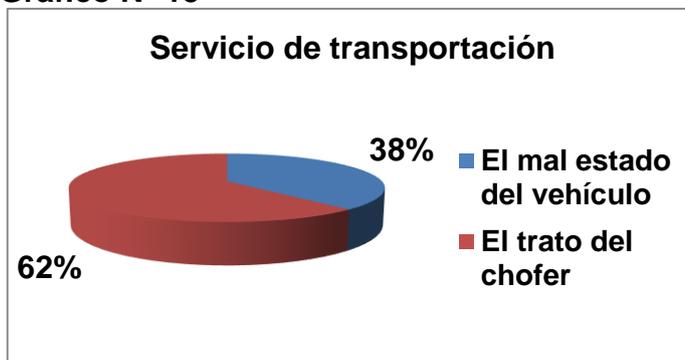
5. ¿Qué le disgusta del actual servicio de transportación?

Tabla 15: Servicio de transportación

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
El mal estado del vehículo	47	38,00
El trato del chofer	76	62,00
TOTALES	123	100,00%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 15



Análisis: El 62,00% de clientes les molesta, que algunos choferes son irrespetuosos y un 38,00% el mal estado del vehículo, de la cooperativa de taxis COTUR.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 16/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 18/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ECQ

Pág. 6/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SEÑORES CLIENTES DEL CANTÓN QUEVEDO

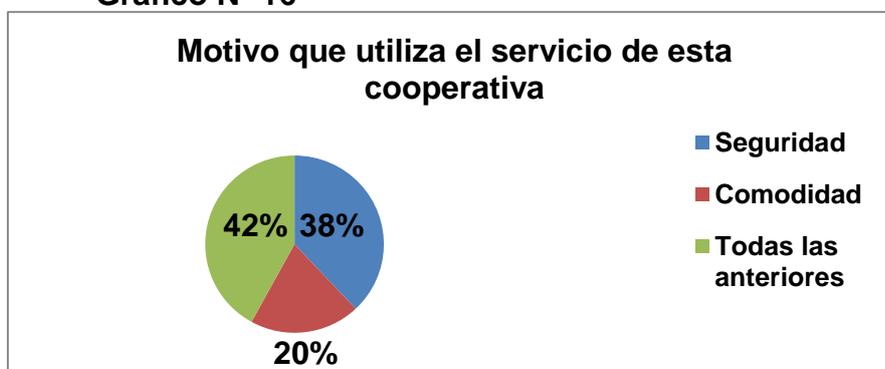
6. ¿Por qué motivo utiliza el servicio de esta cooperativa?

Tabla 16: El motivo que utiliza el servicio de esta cooperativa

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Seguridad	47	38,00
Comodidad	25	20,00
Todas las anteriores	51	42,00
TOTALES	123	100,00%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico Nº 16



Análisis: El motivo que los clientes utilizan este servicio de transportación es por la comodidad y seguridad que brinda esta cooperativa, con un 42,00% los clientes SI utilizan este medio y el 20,00% por comodidad y el 38,00% por seguridad.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 16/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 18/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ECQ

Pág. 7/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SEÑORES CLIENTES DEL CANTÓN QUEVEDO

7. ¿Utiliza con frecuencia esta unidad de taxi?

Tabla 17: Utiliza con frecuencia esta unidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	72	59,00
NO	51	41,00
TOTALES	123	100,00%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 17



Análisis: Un 59,00% de los clientes SI utilizan este servicio de taxi con frecuencia, el 41,00% NO por diferentes motivos.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
 Revisado
 Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 16/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 18/07/2014





Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ECQ

Pág. 8/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SEÑORES CLIENTES DEL CANTÓN QUEVEDO

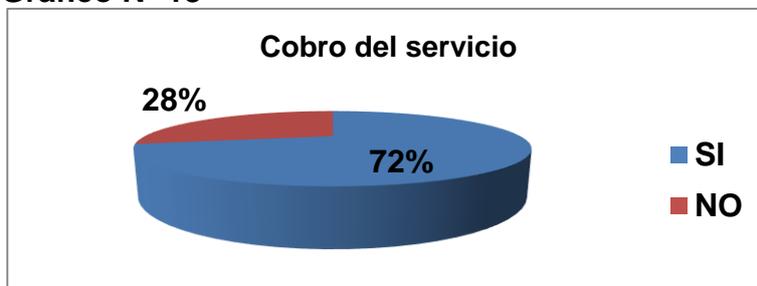
8. ¿Es exagerado el cobro de la tarifa del servicio q brinda?

Tabla 18: Exagerado el cobro del servicio

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	88	72,00
NO	35	28,00
TOTALES	123	100,00%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 18



Análisis: El 72,00% de los clientes no están de acuerdo con el cobro del servicio, porque muchas veces son exagerados, y el 28,00% se están conscientes.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 16/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 18/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ECQ

Pág. 9/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SEÑORES CLIENTES DEL CANTÓN QUEVEDO

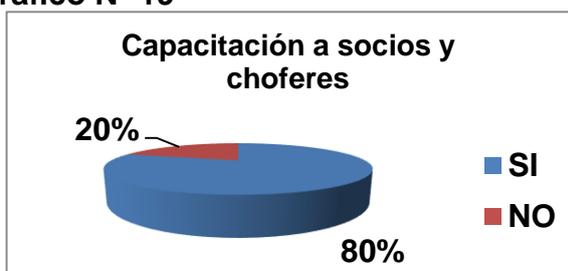
9. ¿Usted está de acuerdo con la capacitación a los señores socios y choferes para el buen trato a sus clientes?

Tabla 19: capacitación a socios y choferes para la buena atención al cliente

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	98	80,00
NO	25	20,00
TOTALES	123	100,00%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 19



Análisis: El 80,00% de los clientes si desean que se realicen capacitaciones a los socios y choferes, con el objetivo de brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios y el 20,00% no.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
 Revisado
 Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 16/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 18/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. ECQ

Pág. 10/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

ENCUESTA REALIZADA A LOS SEÑORES CLIENTES DEL CANTÓN QUEVEDO

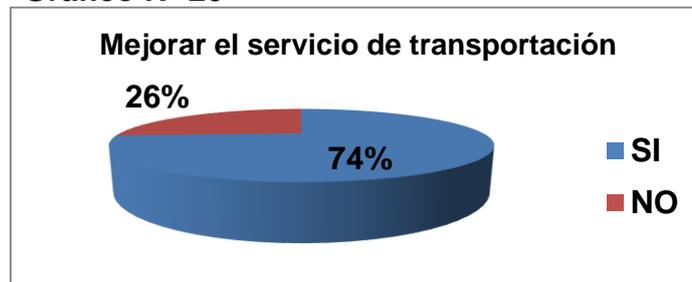
10. ¿Considera usted que se debería mejorar la calidad de servicio en la transportación de sus clientes?

Tabla 20: mejorar el servicio de transportación

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	91	74,00
NO	32	26,00
TOTALES	123	100,00%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Isabel Quintana Zabala

Gráfico N° 20



Análisis: El 74,00% de los clientes creen que es conveniente que se mejore la atención del servicio de transportación y un 26,00% no opinan.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
€ Evidencia documental

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 16/07/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 18/07/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI

Pág. 1/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Ambiente de Control

#	DESCRIPCION	SI	NO	PUNT. OPT.	CALF. OBT.	ANALISIS	
1	¿Se capacita pertinentemente a los empleados, socios y choferes?		X	10	0	La cooperativa no realiza capacitaciones a los socios, choferes ni personal administrativo, es una falta de planificación entre los directivos.	III
2	¿La cooperativa posee con una estructura organizacional?	X		15	10	Si consta con una estructura organizacional para mayor desenvolvimiento en sus cargos laborables que desempeñan cada empleado.	⇔

Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentarios
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 2/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Ambiente de Control

3	¿La Cooperativa dispone de planes estratégicos?		X	10	9	No se han diseñado planes estratégicos, y es muy útil para lograr sus objetivos, políticas y metas.	III
4	¿Se sanciona a los socios con impuntualidades en sus actividades?	X		20	15	Si, para que se sobrelleve la puntualidad.	
5	¿La cooperativa dispone de un control interno?	X		15	9	La cooperativa lleva un control con las actividades que se realizan dentro y fuera de las entidades laborales.	↔
TOTAL				70	34		
Marcas de Revisión Especial					III Se indagó y aceptó comentarios ↔ Relacionado con papel de trabajo		
Elaborado por: I.C.Q.Z.					Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: M.M.S.C.					Fecha: 13/08/2014		



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 3/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Ambiente de Control

CT= Calificación Total
PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}} = \frac{34 * 100}{70} = \frac{3400}{70} = 48.57 \% \text{ MEDIO}$$

III

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
DEL 61% AL 100%	ALTO	BAJO
DEL 41% AL 60%	MEDIO	MEDIO
DEL 5% AL 40%	BAJO	ALTO

Nivel de Confianza 48.57% MEDIO

Nivel de Riesgo 51.43% MEDIO

El ambiente de control es el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de la cooperativa desde la perspectiva del control interno, puede ser alto, medio o bajo con sean los factores que lo determinen, en este caso el nivel de confianza del **Ambiente de Control** es medio, con el 48.57% y su nivel de riesgo es de 51.43% es calificado como Medio.

↔

Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentarios
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 4/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Evaluación de Riesgos

#	DESCRIPCION	SI	NO	PUNT. OPT.	CALF. OPT.	ANALISIS	
1	¿Se lleva un control sobre las actividades económicas?	X		10	7	Es necesario registrar las actividades económicas que se realizan en la cooperativa para llevar un control de los movimientos financieros.	III
2	¿Se ha analizado alguna vez las Debilidades y Amenazas que presenta la cooperativa?	X		15	10	Sí, pero no se han ejecutado medidas necesarias para mejorar las amenazas y debilidades que afectan a la cooperativa en la actualidad.	⇔

Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentarios
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 5/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Evaluación de Riesgos

3	¿Existen metas, leyes y políticas para el área administrativa?	X		20	13	Son reglas que la institución posee con el fin de hacerlas cumplir y respetar en cada área laboral.	III
4	¿Disponen de un plan para disminuir los riesgos de control interno que se originan en la cooperativa?		X	15	0	No posee ningún plan de riesgos la cooperativa, esto afecta al mejoramiento de su desempeño laboral.	⇔
5	¿Qué tipos de técnicas tienen para la identificación de riesgos dentro la entidad?		X	20	0	La cooperativa no identifica los riesgos que está expuesto, por lo tanto no se evidencia técnicas aplicables.	
TOTAL				80	30		
Marcas de Revisión Especial					III Se indagó y aceptó comentarios ⇔ Relacionado con papel de trabajo		
Elaborado por: I.C.Q.Z.					Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: M.M.S.C.					Fecha: 13/08/2014		



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI

Pág. 6/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Evaluación de Riesgos

CT= Calificación Total
PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}} = \frac{30 * 100}{80} = \frac{3000}{80} = 37.50 \% \text{ MEDIO}$$

III

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
DEL 61% AL 100%	ALTO	BAJO
DEL 41% AL 60%	MEDIO	MEDIO
DEL 5% AL 40%	BAJO	ALTO

Nivel de Confianza 37.50% BAJO

Nivel de Riesgo 62.50% ALTO

↔

El objetivo de evaluación de riesgo es evaluar al área administrativa y conocer las falencias que existen en cada nivel de la organización, su propósito es evitar o minimizar los errores que se están ocasionando dentro y fuera de la cooperativa, en este caso el nivel de confianza de **Evaluación de Riesgo** es del 37.50% es un nivel Bajo, y de acuerdo a la tabla de medición el nivel de riesgo es 62.50%, es calificado como Alto.

Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentarios
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 7/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Actividades de Control

#	DESCRIPCION	SI	NO	PUNT. OPT.	CALIF. OPT.	ANALISIS	
1	¿Existen leyes y políticas para proteger al socio?	X		10	6	Los socios se rigen bajo normas que los amparan de acuerdo a sus actividades realizadas dentro y fuera de la cooperativa.	III
2	¿Los cargos designados se encuentran bien distribuidos?		X	20	10	Cada empleado de la entidad tiene su respectivo cargo laboral, pero debido a muchas falencias no son desempeñado	↔

Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentarios
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI

Pág. 8/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Actividades de Control

3	¿La cooperativa dispone de un reglamento interno?	X		20	15	Si consta, debido que bajo ese reglamento están sujetos cada miembro de la cooperativa para cumplir con la políticas.	III
4	¿Existen medidas para ingresar a la cooperativa como socio?	X		10	6	Cada socio que forma parte de la cooperativa debe estar dispuesto a cumplir con la Políticas y reglas.	
5	¿Realizan actividades deportivas dentro de la cooperativa?	X		15	10	Las actividades deportivas se realizan con la finalidad de obtener Integración entre socios	↔
TOTAL				80	49		
Marcas de Revisión Especial					III Se indagó y aceptó comentarios ↔ Relacionado con papel de trabajo		
Elaborado por: I.C.Q.Z.					Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: M.M.S.C.					Fecha: 13/08/2014		



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 10/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Actividades de Control

CT= Calificación Total
PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}} = \frac{49 * 100}{80} = \frac{4900}{80} = 61.25 \% \text{ ALTO}$$

III

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
DEL 61% AL 100%	ALTO	BAJO
DEL 41% AL 60%	MEDIO	MEDIO
DEL 5% AL 40%	BAJO	ALTO

Nivel de Confianza 61.25% ALTO

Nivel de Riesgo 38.75% BAJO

↔

Las actividades de la organización se manifiestan en el cumplimiento de las políticas, sistemas y procedimientos que integran en la entidad al evaluar las **Actividades de Control** dio como resultado un 61.25% de nivel de confianza Alto y de acuerdo a la tabla de medición del nivel de riesgo es el 38.75%, es calificado como Bajo.

Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentario
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 11/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Información y Comunicación

#	DESCRIPCION	SI	NO	PUNT. OPT.	CALF. OPT.	ANALISIS	
1	¿El Gerente tiene conocimiento de los gastos que se realizan en la administración?	X		20	19	Si, debido a que es el jefe de la oficina, encargado de los desenvolvimientos económicos que se realizan en la cooperativa.	III
2	¿Existen medios de comunicación confiables y seguros (internet, radio, teléfono)?	X		20	18	Las unidades de la cooperativa constan con medios de comunicación para mayor seguridad de los socios y clientes, en el servicio de transportación.	⇔

Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentario
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 12/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Información y Comunicación

3	¿Se emiten convocatorias con anticipación para asistir a las Asambleas Generales?	X		20	19	Las convocatorias son realizadas por la secretaria, con anticipación son entregadas a los socios para que asistan a las sesiones.	III
4	¿Se realizan informes mensuales sobre las actividades económicas?	X		20	18	Los informes son realizados con el objetivo de dar a conocer la información financiera y las deudas por pagar.	⇔
5	¿Las sugerencias y quejas son comunicadas a los directivos para ser analizadas y dar soluciones?	X		20	18	Son comunicadas y mediante una sesión se analizaran para mejorar su perspectiva, dependiendo de las sugerencias emitidas.	
TOTAL				100	92		
Marcas de Revisión Especial					III Se indagó y aceptó comentario ⇔ Relacionado con papel de trabajo		
Elaborado por: I.C.Q.Z.					Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: M.M.S.C.					Fecha: 13/08/2014		



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 13/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Información y Comunicación

CT= Calificación Total
PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}} = \frac{92 * 100}{100} = \frac{9200}{100} = 92.00 \% \text{ ALTO}$$

III

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
DEL 61% AL 100%	ALTO	BAJO
DEL 41% AL 60%	MEDIO	MEDIO
DEL 5% AL 40%	BAJO	ALTO

Nivel de Confianza 92.00% ALTO

Nivel de Riesgo 8.00% BAJO

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna, la cooperativa debe contar con sistema de información eficiente, mantener una buena comunicación con todos sus empleados y socios, la **Información y Comunicación** tiene un nivel de confianza del 92.00% es decir Alto y con un nivel de riesgo 8.00% es calificado como Bajo.

↔

Marcas Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentario
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 14/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Supervisión

#	DESCRIPCION	SI	NO	PUNT. OPT.	CALF. OPT.	ANALISIS	
1	¿Se supervisa si los socios cumplen con el desempeño de sus actividades?	X		20	10	Si son controlados, para mayor seguridad de los socios, ellos se reportan por medio de la radio, con el objetivo de verificar si cumplen con sus actividades.	III
2	¿Se ha evalúa la calidad de servicio que está brindando la cooperativa?		X	20	0	No se ha evaluado el servicio que se está brindando, descuido de los directivos de la cooperativa.	⇔

Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentario
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 15/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Supervisión

3	¿Al finalizar el mes se da conocimiento del presupuesto recaudado?	X		20	10	Se realizan informes sobre las actividades económicas con el objetivo que el contador lleve un control contable sobre el presupuesto obtenido cada mes.	III
4	¿Es supervisado el área administrativa para verificar si cumplen con sus funciones laborales?	X		15	10	Si, con el fin de hacer cumplir sus actividades, el gerente tiene la obligación de verificar al personal administrativo.	⇔
TOTAL				75	30		
Marcas Revisión Especial				III Se indagó y aceptó comentario ⇔ Relacionado con papel de trabajo			
Elaborado por: I.C.Q.Z.				Fecha: 10/08/2014			
Revisado por: M.M.S.C.				Fecha: 13/08/2014			



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 16/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Supervisión

CT= Calificación Total
PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}} = \frac{30 * 100}{75} = \frac{3000}{75} = 40.00 \% \text{ ALTO}$$

III

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
DEL 61% AL 100%	ALTO	BAJO
DEL 41% AL 60%	MEDIO	MEDIO
DEL 5% AL 40%	BAJO	ALTO

Nivel de Confianza 40.00% BAJO

Nivel de Riesgo 60.00% ALTO

Al planear e implementar un sistemas de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo. La administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema, este debe ser revisado y analizado periódicamente, al evaluar la **Supervisión** su resultado es del 40.00% con un nivel de confianza Bajo y el 60,00% de nivel de riesgo es Alto.

↔

Marcas Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentario
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 17/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

CONSOLIDADO DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA	CALIFICACION CUALITATIVA
Ambiente de Control	48.57%	MEDIO
Evaluación de Riesgo	37.50%	BAJO
Actividades de Control	61.25%	ALTO
Información y Comunicación	92.00%	ALTO
Supervisión	40.00%	BAJO
TOTALES	279.32%	

III

NIVEL DE CONFIANZA DEL CONTROL INTERNO

$279,32 * 100 / 500 = 55.86\%$ MEDIO

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
DEL 61% AL 100%	ALTO	BAJO
DEL 41% AL 60%	MEDIO	MEDIO
DEL 5% AL 40%	BAJO	ALTO

⇔

NIVEL DE CONFIANZA	55.86% MEDIO
NIVEL DE RIESGO	44.14% MEDIO

El análisis realizado a cada uno de los componentes del Control Interno, se determinó los siguientes valores, al evaluar el Control Interno obtuvimos un nivel de confianza del 55.86% es calificado como Medio, y el Riesgo de Control es del 44.14%, de acuerdo a la tabla de medición es considerado como nivel Medio.

Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentario
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 18/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE

#	FACTORES	PUNT. OPTIMO	CALIF. OBT.	ANALISIS	
01	Competencia directa.	20	18	El exceso de competencia genera disminución en los ingresos económicos, afecta las actividades laborales.	III ⇔
02	Precios inadecuados en el cobro de las carreras.	20	15	El cobro alterado de las carreras ocasiona pérdidas de clientela, esto no ayuda a que se esté brindando un buen servicio.	
03	Muertes y asaltos.	20	19	Generan pérdidas a los socios y a la cooperativa.	
04	Nuevas políticas y leyes de tránsitos.	20	18	Se originan cambios reglamentarios y cada socio debe cumplir con las leyes establecidas.	
05	Desastres naturales.	20	17	Producen pérdidas materiales y humanas.	
TOTAL		100	87		
Marcas de Revisión Especial			III Se indagó y aceptó comentario ⇔ Relacionado con papel de trabajo		
Elaborado por: I.C.Q.Z.			Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: M.M.S.C.			Fecha: 13/08/2014		



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 19/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE

CT= Calificación Total
PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}} = \frac{87 * 100}{100} = \frac{8700}{100} = 87.00 \% \text{ ALTO}$$

III

%	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
DEL 61% AL 100%	ALTO	BAJO
DEL 41% AL 60%	MEDIO	MEDIO
DEL 5% AL 40%	BAJO	ALTO

Riesgo Inherente 87.00% ALTO

Nivel de Confianza 13.00% BAJO

⇔

El Riesgo Inherente, son aquellas consecuencias que se presentan por mal funcionamiento del sistema de control interno. Una vez evaluado el riesgo inherente dio como resultado un 87.00%, es calificado como Alto y de acuerdo a la tabla de medición su nivel de confianza es Bajo con el 13.00%; las falencia que ocurren en los procesos y actividades de la cooperativa afectan en el desempeño de las funciones y el servicio que se brinda.

Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentario
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. CCI
Pág. 20/20

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

EVALUACIÓN DE RIESGO

RIESGO	CALIFICACION CUANTITATIVA	CALIFICACION CUALITATIVA
Riesgo Inherente	87.00%	ALTO
Riesgo de Control	55.86%	MEDIO
Riesgo de Detección	5%	BAJO

III

CT= Calificación Total
PT= Ponderación Total

$$RA = RI * RC * RD = 0.87 * 0.5586 * 0.05 = 0.0242991 \times 100 = 2.43\% \text{ BAJO}$$

Al evaluar el Riesgo Inherente, el Riesgo de Control y con un Riesgo de Detección del 5%, se logró detectar un 2.43%, esto significa que es un riesgo de Revisión Bajo.

OBSERVACIÓN: El riesgo inherente es ocasionado por un inadecuado funcionamiento de las características del sistema y en el control interno siempre existen riesgos por falta de control de las actividades de la cooperativa, pero estos riesgos fueron aprobados y posteriormente se calificaron de acuerdo al criterio profesional del auditor, mediante los tipos de métodos que utiliza la cooperativa. El riesgo de detección es aquel que se asume por parte del auditor y se evaluó de acuerdo a la información recopilada en el desarrollo del proyecto investigativo.



Marcas de Revisión Especial

III Se indagó y aceptó comentario
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 10/08/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 13/08/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. HH
Pág. 1/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

HALLAZGO # 1

TITULO: Falta de capacitación a los empleados, socios y choferes.

CONDICION: En la cooperativa no se realizan capacitaciones, lo cual está afectando a la calidad de servicio que se está ofreciendo la cooperativa.

CRITERIO: Reglamento Interno, en el Capítulo Tercero del Art. 10 sus fines y objetivos es que la Cooperativa obligatoriamente deberá coordinar con sus dirigentes sobre las capacitaciones que deben ser dictadas al personal administrativo, socios y choferes, pero este objetivo no se está cumpliendo.

CAUSA: la falta de capacitaciones afecta al servicio que brinda la cooperativa de taxis, ocasionando déficits en lo económico.

EFECTO: Por la falta de capacitación la cooperativa no está cumpliendo con sus metas propuestas sobre la entidad.

CONCLUSIÓN: Debido a que no realizan capacitaciones sobre la atención al cliente en la cooperativa, afecta el rendimiento económico en las actividades desarrolladas.

RECOMENDACIÓN: Los Directivos de la entidad conjuntamente con los socios de la Cooperativa de Taxis "COTUR" deberán planificar capacitaciones, con el objetivo de mejorar la atención que se está brindado y evitar problemas a futuro.

✕

III

⇔

Marcas de Revisión Especial

✕ Hallazgo de Revisión Especial
III Se indagó y se aceptó comentarios
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/09/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 04/09/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. HH
Pág. 2/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

HALLAZGO #1

TÍTULO: Falta de capacitación a los empleados, socios y choferes.

FUENTE: Este hallazgo se encuentra en EAC, pág. 2/8 de la entrevista realizada al Gerente de la cooperativa.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS
6	¿Realizan capacitaciones a los socios y chóferes, para el buen trato a sus clientes?	La cooperativa no ha planificado para realizar capacitaciones a los socios.	Las capacitaciones ayudan a que la cooperativa brinde un servicio de calidad logrando una gran satisfacción a sus clientes y una buena imagen de la institución.

✕

DETERMINACION DE INDICADORES DE GESTION

III

$$\frac{\text{Capacitaciones Dictadas}}{\text{Plan de Capacitaciones}} = \frac{0}{0} = 100\%$$

ANALISIS

La cooperativa no realizar capacitaciones a los socios y choferes sobre la atención que ellos deben brindar a los usuarios, el poco conocimiento del buen trato hacia sus clientes afecta el servicio que ofrecen, disminuyendo las actividades económicas.

↔

Marcas de Revisión Especial

✕ Hallazgo de Revisión Especial
III Se indagó y se aceptó comentarios
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.Q.

Fecha: 01/09/2014

Revisado por: C.P.A. M.S.

Fecha: 04/09/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. HH
Pág. 3/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

HALLAZGO #2

TÍTULO: La cooperativa no dispone de plan estratégico.

CONDICION: La cooperativa no dispone de un plan estratégico, lo cual no está cumpliendo con los objetivos, políticas y metas establecidas.

CRITERIO: Bajo el Reglamento Interno, en el Capítulo Tercero, Art. 10 nos dice que la Cooperativa tiene la obligación de diseñar un plan estratégico indispensable para el cumplimiento de sus objetivos, políticas y metas.

CAUSA: La falta de planes estratégicos hace que la cooperativa no cumpla a cabalidad con sus objetivos, ocasionando problemas en el desempeño de sus actividades.

EFECTO: Por la falta de un plan estratégico a la cooperativa no están cumpliendo con sus objetivos propuestas sobre la entidad, ni podrán realizar mejoras a la empresa.

CONCLUSIÓN: Debido a que no existe un plan estratégico en la cooperativa, no se puede obtener ventajas competitivas, ni saber el rendimiento económico de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN: Las autoridades de la cooperativa tienen la obligación de diseñaran un plan estratégico el mismo que será revisado y analizado, con el fin de hacer cumplir los objetivos, políticas y metas planteadas, evitando problemas a futuro.

✕

III

↔

Marcas de Revisión Especial

✕ Hallazgo de Revisión Especial
III Se indagó y se aceptó comentarios
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.Q.

Fecha: 01/09/2014

Revisado por: C.P.A. M.S.

Fecha: 04/09/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. HH
Pág. 4/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

HALLAZGO #2

TÍTULO: La cooperativa no dispone de plan estratégico.

FUENTE: Este hallazgo se encuentra en la Ref. EAC y la pág. 2/8 mediante una entrevista realizada al Gerente.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS
4	¿La cooperativa dispone con un plan estratégico?	No se han desarrollados planes estratégicos.	El plan estratégico es una herramienta para alcanzar las metas propuestas y lograr una organización más competitiva y satisfacer las perspectivas de los socios y clientes.

✕

III

DETERMINACION DE INDICADORES DE GESTION

Metas Cumplidas $\frac{0}{0} = 100\%$
Pan Estratégico

ANALISIS

Debido a que la cooperativa no tiene planes estratégicos, no se están cumpliendo las metas que se han planteado, esto puede causar problemas futuros en el desempeño de sus funciones y actividades financieras.

⇔

Marcas de Revisión Especial

✕ Hallazgo de Revisión Especial
III Se indagó y se aceptó comentarios
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.Q.

Fecha: 01/09/2014

Revisado por: C.P.A. M.S.

Fecha: 04/09/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. HH

Pág. 5/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

HALLAZGO #3

TITULO: La cooperativa no dispone de un plan para disminuir los riesgos de control interno.

CONDICION: La cooperativa no consta con planes para disminuir los riesgos de control interno que se originan en la entidad.

CRITERIO: El propósito de la NIA 400 es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, "Riesgo de control" es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones, al aplicar esta norma tendremos conocimientos de los riesgos que se ocasionan y podremos evitarlos.

CAUSA: Por falta de planificación la cooperativa no ha diseñado planes.

EFECTO: Los riesgos deben ser identificados para evitar falencias en el control interno.

CONCLUSIÓN: Al diseñar un plan para identificar los riesgos que se producen en la cooperativa se podrá evadir inconvenientes en el desempeño de las funciones.

RECOMENDACIÓN: La Asamblea General es la máxima autoridad en tomar decisiones, siempre y cuando estén de acuerdo los demás órganos directivos, ellos son los encargados de desarrollar un plan para disminuir los riesgos que se producen.

✕

III

⇔

Marcas de Revisión Especial

✕ Hallazgo de Revisión Especial
III Se indagó y se aceptó comentarios
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/09/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 04/09/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. HH
Pág. 6/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

HALLAZGO #3

TÍTULO: La cooperativa no dispone de un plan para disminuir los riesgos que se originan.

FUENTE: Hallazgo encontrado en el cuestionario de control interno, en Evaluación de riesgo, Ref. CCI, pág. 5/20.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS	
04	¿Disponen de un plan para disminuir riesgos de control interno que se originan en la cooperativa?	NO	No posee ningún plan de riesgo la cooperativa, esto afecta al mejoramiento de su desempeño laboral.	✘ III

DETERMINACION DE INDICADORES DE GESTION

$$\frac{\text{Plan para disminuir riesgos}}{\text{Plan de riesgos}} = \frac{0}{0} = 100\%$$

ANALISIS

Al no cumplir con un plan de riesgo la cooperativa no puede identificar los riesgos que está expuesto, y no podrá realizar mejoras en la entidad.



Marcas de Revisión Especial

✘ Hallazgo de Revisión Especial
III Se indagó y se aceptó comentarios
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.Q.

Fecha: 01/09/2014

Revisado por: C.P.A. M.S.

Fecha: 04/09/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. HH
Pág. 7/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

HALLAZGO #4

TITULO: El personal administrativo no está cumpliendo con los cargos designados de acuerdo a la estructura organizacional de la cooperativa.

CONDICION: Las funciones laborales no se están desarrollando como son, ya que cada miembro tiene designado su cargo y debe cumplir con sus obligaciones.

✕

CRITERIO: En el hallazgo se comprobó que las funciones laborables no están siendo cumplidas. En el Reglamento Interno, Capítulo Tercero del Art. 10 nos dice que deben cumplir con las disposiciones laborales de acuerdo a la estructura organizacional.

CAUSA: El incumplimiento de las actividades de acuerdo al cargo designado se produjo por la falta de capacitación al personal administrativo, de organización incorrecta y supervisión inadecuada.

III

EFFECTO: El incumplimiento de las funciones en el área administrativa no está siendo ejecutado como el reglamento lo estipula.

CONCLUSIÓN: La cooperativa está obligada a un asesoramiento total, con el propósito de obtener una administración eficiente hacia sus socios y clientes.

⇔

RECOMENDACIÓN: El Consejo de Administración tiene todo su derecho de tomar decisiones en la designación de funciones y establecer los horarios de trabajo a sus empleados.

Marcas de Revisión Especial

✕ Hallazgo de Revisión Especial
III Se indagó y se aceptó comentarios
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.Q.

Fecha: 01/09/2014

Revisado por: C.P.A. M.S.

Fecha: 04/09/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. HH
Pág. 8/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

HALLAZGO #4

TÍTULO: El personal administrativo no está cumpliendo con los cargos designados de acuerdo a la estructura organizacional de la cooperativa.

FUENTE: Este hallazgo se encuentra en el cuestionario de control interno, en actividades de control, en la Ref. CCI, pág. 7/20.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS
02	¿Los cargos designados se encuentran bien distribuidos?	SI	Cada empleado de la entidad tiene su respectivo cargo laboral, pero debido a muchas falencias no son desempeñadas correctamente.

✕

DETERMINACION DE INDICADORES DE GESTION

III

$$\frac{\text{Incumplimiento de Cargos Designados}}{\text{Cumplimiento de Funciones Laborales}} = \frac{10 \cdot 100}{20} = \underline{\underline{50\%}}$$

ANALISIS

El 50% del personal administrativo cumple con las funciones laborales y el otro 50% no cumplen con los cargos designados, por falta de organización con los empleados no se están cumpliendo con sus respectivas obligaciones.

⇔

Marcas de Revisión Especial

✕ Hallazgo de Revisión Especial
III Se indagó y se aceptó comentarios
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.Q.

Fecha: 01/09/2014

Revisado por: C.P.A. M.S.

Fecha: 04/09/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. HH
Pág. 9/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

HALLAZGO #5

TITULO: En la cooperativa no se ha evalúa la calidad de servicios que brinda.

CONDICION: La cooperativa debe evaluar mensualmente el servicio que está ofreciendo.

✕

CRITERIO: La norma ISO 9001, Gestiona la calidad sea cual sea el tamaño de su empresa con una norma reconocida en todo el mundo. Además, puede ahorrar dinero, aumentar los beneficios, conseguir más oportunidades de negocio, satisfacer las necesidades de más clientes.

III

CAUSA: Al no evaluar la calidad de servicios la cooperativa no sabrá el nivel de riesgo que está atravesando.

EFFECTO: Esto puede afectar a la imagen de la cooperativa por la atención que se está brindando a los usuarios.

CONCLUSIÓN: al evaluar la calidad de servicios que ofrece la cooperativa se conocerá que tipo de servicios está brindando y en qué nivel de confianza se encuentra.

↔

RECOMENDACIÓN: La Asamblea General, el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, deben realizar una sesión para tratar sobre cómo evaluar la calidad de servicio que esta brindado la cooperativa con el objetivo de mejorar la prestación de sus servicios.

Marcas de Revisión Especial

✕ Hallazgo de Revisión Especial
III Se indagó y se aceptó comentarios
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 01/09/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 04/09/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. HH
Pág. 10/10

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

HALLAZGO #5

TÍTULO: En la cooperativa no se ha evaluado la calidad de servicios que brinda.

FUENTE: Este hallazgo se encuentra en el cuestionario de control interno, en Supervisión, Ref. CCI, pág. 14/20.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS
2	¿Se ha evaluado la calidad de servicio que está brindando la cooperativa?	NO	No se ha evaluado el servicio que se está brindando descuido de los directivos de la cooperativa.

✘

DETERMINACION DE INDICADORES DE GESTION

Nº de Servicios Prestados a Usuarios $\frac{123 \times 100}{220} = 55,91\%$
Nº de Servicios Proyectados a usuarios 220

III

ANALISIS. Mediante encuestas realizadas a los señores usuarios del Cantón Quevedo, se determinó mediante los indicadores de gestión que la eficiencia y eficacia que brinda la cooperativa sobre la calidad de servicios se encuentra en un nivel confianza del 55,91% que es calificado como un nivel medio y el 44,09% es de nivel de riesgo. Al evaluar mensualmente sobre el servicio que se ofrece se mejoraría el nivel de trabajo.

↔

Marcas de Revisión Especial

✘ Hallazgo de Revisión Especial
III Se indagó y se aceptó comentarios
↔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.Q.

Fecha: 01/09/2014

Revisado por: C.P.A. M.S.

Fecha: 04/09/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. IG

Pág. 1/5

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

COOPERATIVA DE TAXIS COTUR

INFORME DE REVISIÓN ESPECIAL:

**REVISIÓN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA COOPERATIVA
DE TAXIS COTUR DEL CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2013.**

FIRMA DE AUDITORÍA: ISABEL QUINTANA

AUDITOR INDEPENDIENTE

RESPONSABLE: ISABEL CRISTINA QUINTANA ZABALA

PERÍODO AUDITADO: PERIODO 2013

TIPO DE AUDITOR: REVISIÓN ESPECIAL A LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA

Al realizar una revisión especial a la gestión administrativa de la Cooperativa de Taxis COTUR del cantón Quevedo hemos obtenido los siguientes resultados y también evaluamos la calidad de servicios que ha brindado a sus clientes en el periodo 2013.

Marcas de Revisión Especial

Examinado
k Revisado
⇔ Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/11/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 17/11/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. IG

Pág. 2/5

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

INFORME DE REVISION ESPECIAL

El Gerente de la cooperativa conjuntamente con el Consejo de Administración tiene la obligación de realizar cambios en la gestión administrativa.



La cooperativa no cuenta con un plan estratégico, lo cual no permite desarrollar sus actividades planteadas, es por ellos que deberá diseñar un plan, con el propósito de obtener mejoras en sus proyectos y cumplir con sus objetivos y políticas.



El Gerente de la cooperativa tiene el derecho de realizar una reunión con sus directivos para tratar sobre el diseño de un plan estratégico el mismo que deberá ser examinado periódicamente, con la intención de evitar errores futuros y llevar una buena administración.

Las funciones en la gestión administrativas no se encuentran bien definidas, ya que la secretaria cumple con varias funciones a la vez por tal motivo no se está desempeñando las actividades como fue acordada en la estructura organizacional de la cooperativa, por tal motivo el Gerente debe tomar las medidas respectivas sobre la situación dada.



Marcas de Revisión Especial

- Examinado
- k** Revisado
- ↔** Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/11/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 17/11/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. IG

Pág. 3/5

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

INFORME DE REVISION ESPECIAL

El Gerente de la cooperativa deberá determinar a sus empleados el cargo que se les ha asignado de acuerdo a la estructura organizacional, con el objetivo de hacer cumplir con sus obligaciones establecidas y poder llevar a cabo sus actividades evitando falencias en el servicio que se está brindando hacia sus socios.



Preexiste un tiempo ineficaz en la cooperativa por falta de organización en el desempeño de sus funciones, los subordinados deben trabajar sobre lo creado, para resguardar una buena dirección.



La Asamblea General es la máxima autoridad en tomar decisiones para el mejoramiento de sus actividades administrativas de la cooperativa, contratando personal capacitado para la prestación de sus servicios, con el fin de proporcionar satisfacción en la atención a sus socios y clientes.

La cooperativa no cuenta con un control adecuado, el cual necesita un asesoramiento total, porque no se está cumpliendo con sus funciones laborales de acuerdo al cargo designado, esto ocasiona que su servicio sea ineficiente por la falta de atención hacia sus usuarios.



Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/11/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 17/11/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. IG

Pág. 4/5

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto

e-mail: isabel.baby@hotmail.es

Teléfono: 0989144555

INFORME DE REVISION ESPECIAL

En la revisión especial su nivel de riesgo del control interno es medio, se evaluó la gestión administrativa y la calidad de servicios que está brindando la entidad.



La cooperativa tiene la obligación de capacitar a socios, choferes, personal administrativo y operadoras sobre la atención a sus clientes ya que existe mucha competencia directa.

A través de los indicadores de gestión se logró evaluar la eficiencia y eficacia sobre el servicio que brinda la cooperativa hacia el cliente, y se determinó que se encuentre en un nivel de confianza medio.

k

La cooperativa ofrece diferentes tipos de índices de cobertura como son carreras dentro y fuera de la ciudad, pero existe mucha competencia directa, los clientes optan por utilizar otras unidades por distintas razones, estos inconvenientes ocasionan que existe un nivel de riesgo medio, muchas veces su servicio proyectado no es cumplido.



Marcas de Revisión Especial

Examinado

k Revisado

Relacionado con papel de trabajo

Elaborado por: I.C.Q.Z.

Fecha: 14/11/2014

Revisado por: M.M.S.C.

Fecha: 17/11/2014



Isabel Quintana Z.
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ref. IG
Pág. 5/5

Dirección: Ciudadela Venus del Ríos Quevedo, Calle 1º de Agosto
e-mail: isabel.baby@hotmail.es
Teléfono: 0989144555

INFORME DE REVISION ESPECIAL

Mediante los indicadores de gestión y las encuestas realizadas a los señores usuarios del cantón Quevedo sobre la calidad de servicios que ofrece la cooperativa de taxis COTUR, no están de acuerdo con la atención que se está brindando hacia sus clientes, es por ello que está en un nivel de riesgo medio.



La cooperativa tiene la obligación de realizar capacitaciones a los señores socios y choferes de esta unidad, para mejorar el servicio que se está ofreciendo, cabe recalcar que todas las unidades de dicha entidad constan con la documentación en regla como la ley lo estipula, con el fin de ofrecer seguridad, comodidad desde y hasta el lugar determinado.

k



Isabel Quintana Zabala
Auditor Independiente
14/11/2014
Quevedo – Ecuador

Marcas de Revisión Especial	<input checked="" type="checkbox"/> Examinado <i>k</i> Revisado Relacionado con papel de trabajo
Elaborado por: I.C.Q.Z.	Fecha: 14/11/2014
Revisado por: M.M.S.C.	Fecha: 17/11/2014

4.1.1. Matriz de Comprobación / Desaprobación de Hipótesis

HIPÓTESIS		TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
GENERAL	ESPECÍFICA			
La Revisión Especial a la Cooperativa de Taxis COTUR del Cantón Quevedo, permitirá mejorar la gestión administrativa y conocer la incidencia en la calidad de servicios, periodo 2013	El nivel de cumplimiento de las políticas y metas establecidas de la institución, es bajo.	Las políticas y metas son establecidas con el fin de desarrollar con éxito sus actividades.	Se ha comprobado que no se está cumpliendo las metas establecidas, por la falta de un plan estratégico.	La Revisión Especial a la gestión administrativa nos ayuda a conocer las falencias que posee la cooperativa y a su vez podremos corregir a tiempo dichos incumplimiento. Esta hipostasis si es aceptada
	La estructura organizacional y los procesos administrativos, muestra el desempeño actual de la cooperativa.	Mediante una estructura organizacional se podrá llevar un buen desempeño en sus funciones laborales.	Al analizar los procesos administrativos si existe deficiencia en el desempeño de sus actividades, ya que no cumplen con los cargos designados, es decir no tienen claramente definidas sus funciones laborales	El análisis realizado nos permitió conocer la deficiencia que existen en el desempeño de sus actividades, la Cooperativa deberá tomar medidas necesarias para cumplir con las labores de acuerdo a sus cargos designados, es por ello que si se acepta la hipótesis.
	El servicio que brinda la Cooperativa de taxis COTUR, es eficiente y eficaz.	El servicio que brinda la cooperativa debe ser eficiente y eficaz, para obtener mayor rendimiento económico y mantener una buena imagen a la institución.	Al verificar a través de los indicadores de gestión el servicio que brinda la cooperativa tiene un nivel medio de eficiencia y eficacia en su desempeño laboral.	Al mejorar la eficiencia y eficacia que brinda la cooperativa si se logrará obtener beneficios económicos, aplicando nuevas propuestas en el servicio que se está ofreciendo con el objetivo de satisfacer a sus clientes, no se acepta.

4.2. DISCUSIÓN

La Cooperativa de Taxis COTUR, es una institución que brinda servicio de transportación vehicular, su objetivo es brindar a la colectividad un servicio cómodo, seguro y rápido, hasta donde requieran los usuarios, ofreciéndoles un servicio de calidad para la satisfacción de los clientes, por tal motivo se requiere realizar una revisión especial a la gestión administrativa.

Según el concepto de Muñoz, C. (2012) las “Funciones Administrativas” están conformadas por 4 fases que son: la Planeación nos permite establecer los objetivos de la organización y determinar programas, políticas y estrategias para alcanzarlo, Organización realiza el diseño de la estructura organizacional, se especifican factores como autoridad y responsabilidad para alcanzar las metas propuestas, Dirección aquí se pretende que los subordinados trabajen sobre lo planeado, para cubrir una buena dirección, deben tomarse en cuenta aspectos importantes como la comunicación, motivación y liderazgo y Control aquí se define si lo alcanzado se logró con base en la planeación, se detectan las desviaciones y se comparan con los estándares para hacer correcciones.

De acuerdo al criterio de Prieto, J. (2011) nos dice que los indicadores de gestión es algo que indica o sirve para orientar la acción de administrar una empresa. También señala de manera cuantitativa la forma como se desarrollan las actividades de un proyecto. En palabras más sencillas, es la relación entre los objetivos y los resultados. De acuerdo al criterio de Luna, D. (2012) en su investigación titulada **“Examen Especial a la Gestión Administrativa de la Unión Provincial de Cooperativa de Transporte de Pasajeros los Ríos y su Incidencia en los resultados del año 2012”**, el presente estudio plantea una investigación que permita identificar las exigentes demandas y crecientes necesidades de los ciudadanos que utilizan el transporte público como medio de movilización, para ser implementados en la Gestión Administrativa y control de la Unión Provincial de Cooperativa de Transporte de pasajeros Los Ríos. Hay que recalcar, que lo más importante de éste proyecto es analizar la

Gestión Administrativa y sacar conclusiones que permitan a los directivos de la Unión contar con una estructura administrativa funcional, para desarrollar las actividades planeadas con el aprovechamiento óptimo de los recursos, en especial con el recurso humano, porque son ellos quienes están diariamente tratando con los ciudadanos que se suben a las unidades de transporte.

De lo antes mencionado se puede concluir con lo siguiente:

El presente trabajo investigativo titulado “Revisión Especial a la Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de servicios de la Cooperativa de Taxis COTUR del Cantón Quevedo periodo 2013” se realizó con el propósito de analizar la gestión administrativa, se esté desarrollando a cabalidad y conocer la calidad de servicios que se está ofreciendo. Control Interno se efectuó mediante el COSO I, resultados que se obtuvieron de la entrevista realizada al personal administrativo.

Este proyecto de investigación se ejecutó con el objetivo de verificar si las metas y políticas se cumplen, analizar los procesos administrativos y evaluar la eficiencia y eficacia del servicio que brinda al cliente la cooperativa. Los procesos desarrollados en la tesis se los efectuó bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, estas normas especifican los lineamientos que deben desarrollar de manera eficiente la cooperativa e investigadores.

En base a las metodologías aplicadas se logró establecer de qué modo la Cooperativa de Taxis COTUR desempeña cada uno de sus procesos administrativos dando a conocer sus deficiencias y debilidades, pero mediante las conclusiones y recomendaciones expresadas posteriormente lograremos un cambio positivo que mejorará sus labores diarias.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En base al trabajo realizado en la Cooperativa de Taxis COTUR, se concluyó lo siguiente:

- ✚ Al evaluar el Ambiente de Control dio como resultado un nivel de confianza del 48.57%, es calificado como Medio y con un nivel de riesgo del 51.43% de acuerdo a la tabla de medición es Medio. La cooperativa no está cumpliendo con los objetivos planteados, debido que no consta con un plan estratégico.

- ✚ La cooperativa posee una estructura organizacional y cada miembro tiene su respectivo puesto de trabajo, pero estos cargos no están siendo respetados. Al realizar un análisis a los procesos administrativos se detectó errores en el desempeño de sus labores, al evaluar las Actividades de Control dio como resultado el 61.25% de nivel de confianza que es considerado Alto, y un nivel riesgo del 38.75%, es calificado como Bajo.

- ✚ La eficiencia y eficacia del servicio que está brindado la Cooperativa de Taxis “COTUR”, se encuentra en un nivel de confianza del 55,91% de acuerdo a la tabla de medición es un nivel Medio y con un nivel de riesgo del 44.09%, este resultado se dio debido a que los clientes no se encuentran satisfecho con la atención que les brindan, por la falta de capacitación a los señores socios y choferes esto afecta el servicio que está ofreciendo dicha entidad.

5.2. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones obtenidas del trabajo investigativo, se recomienda lo siguiente:

- ✚ Elaborar un plan estratégico para llevar una buena administración y cumplir con los objetivos y metas establecidas, tomando en cuenta los lineamientos implantados, es importante que la cooperativa cumpla con sus obligaciones planteadas para lograr un buen desempeño.

- ✚ Evaluar de manera frecuente el cumplimiento de las funciones del personal administrativo, ser responsables con sus cargos y horarios establecidos, esto ayudará a mejorar las actividades laborales y hacer respetar sus respectivos puestos de trabajo, para alcanzar un nivel alto de servicio de calidad con sus socios y clientes.

- ✚ Realizar planes de capacitaciones para los socios, choferes, personal administrativo y operadoras, para poder brindarles la mejor atención a sus clientes, con el fin de adquirir más adeptos y ofrecerles un servicio de calidad, logrando una ventaja que los diferencie de las demás cooperativas que entregan el mismo servicio y alcanzar un nivel de confianza alto en la eficiencia.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. BIBLIOGRAFIA

- Anzola Rojas Sérvulo. (2010). Administración de pequeñas empresas. México: Tercera edición.
- César Camisón, Sonia Cruz, Tomás González. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. México: Pearson Educación, S.A. Madrid.
- Daft Richard L., Dorothy Marcic. (2010). Introducción a la Administración. México: Sexta edición.
- Dess Gregory G. , G.T. Lumpkin and Alan B. Eisner. (2011). Administración Estratégica textos y casos. México: Quinta edición.
- Harold Koontz, Heinz Wehrich, Mark Cannice. (2012). Administración, una perspectiva global y empresarial. Perú: Decimocuarta edición.
- Mantilla Samuel Alberto & Cante Sandra Yolima. (2009). Auditoría del control interno. Colombia: Bogotá: Ecoe Ediciones.
- MANTILLA SAMUEL ALBERTO. (2009). Auditoría del control interno. COLOMBIA: Segunda edición: Bogota.
- Munch Lourdes. (2010). Administración. Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos. México: Primera edición.
- Muñoz Heredia César. (2012). Administración Básica. Ecuador: Primera Edición.
- Prieto Herrera Jorge Eliécer. (2011). Gestión estratégica organizacional. Colombia: 3ª edición Bogota: Ecoe Ediciones.
- Ramirez Cardona Carlos. (2010). Fundamentos de Administración. Tercera edición.
- Sotomayor Alfonso Amador. (2008). Auditoría Administrativa. México: Primera Edición.
- Thompson Arthur A. & Margaret A. & Peteraf, John E. & Gamble and A. J. Strickland III. (2012). Administración Estratégica. México: Decimoctava edición.

6.2. LINCOGRAFÍA

<http://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
(s.f.).

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/administracion/la-empresa-y-los-pricipios-administrativos/empresa3.htm>. (s.f.).

<http://www.caf.org.uy/Que-es-una-Cooperativa-Cuales-son>. (s.f.).

http://www.coopconesa.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=57. (s.f.).

<http://www.decoop.cl/Inicio/FomentoCooperativo/CursosenL%C3%ADnea/DEFINICI%C3%93NYTIPODECOOPERATIVAS/tabid/128/Default.aspx>. (s.f.).

<http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-Transito-Seguridad-Vial.html>. (s.f.).

<http://www.e-economic.es/programa/glosario/definicion-cooperativa>. (s.f.).

<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2021%20NAGA%C2%B4s.pdf>.

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/SOAT/Nueva_Ley_transporte_terrestre.pdf.

<http://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
.

http://www.inclusion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf.

<http://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>. (s.f.).

<http://www.portalplanetasedna.com.ar/conceptos12.htm>

http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf.

Inte Toalombo Alberto. (11 de JULIO de 2013). REFORMA DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS COTUR. La Cooperativa de transportes en taxis COTUR. QUEVEDO , LOS RIOS, COSTA.

CAPÍTULO VII
ANEXOS

7.1. ANEXOS

Informe URKUND



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Facultad de Ciencias Empresariales
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA



MEMORANDO N° 20 URKUND-ACT-MMSC-DT-2015

Para: Lcdo. Edgar Pastrano – Decano Facultad de Ciencias Empresariales
De: C.P.A Martha Sandoval Cuji, Docente
Asunto: Informe del Sistema URKUND ACTUALIZADO - Dirección de Proyecto de Investigación
Fecha: 17 de Julio del 2015

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: "REVISIÓN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS COTUR DEL CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2013", elaborado por la señorita egresada QUINTANA ZABALA ISABEL CRISTINA, previo a la obtención del título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución CUARTA, en sesión ordinaria, con fecha 14 de Mayo del 2014, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND ACTUALIZADO, el cual avala los niveles de originalidad, en un 99% y de copia 1%, del trabajo investigativo.

URKUND

Document [TESIS ISABEL QUINTANA 17-03-2015.docx \(D13603662\)](#)

Submitted 2015-03-17 19:20 (-05:00)

Submitted by Martha Sandoval (msandoval@uteq.edu.ec)

Receiver msandoval.uteq@analysis.arkund.com

Message TESIS ISABEL QUINTANA 17-03-2015 [Show full message](#)

1% of this approx. 89 pages long document consists of text present in 5 sources.



Atentamente,

C.P.A Martha Sandoval C., M.Sc.
DIRECTORA TESIS

Adjunto: Proyecto de Investigación

RUC de la cooperativa

 **REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**
SOCIEDADES  *...le hace bien al país!*

NUMERO RUC: 1290052838001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS COTUR

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: ANCHUNDIA RODRIGUEZ ALONZO AUGUSTO

CONTADOR: CASTILLO BRITO JOSE IGNACIO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 07/08/1970 **FEC. CONSTITUCION:** 07/08/1970

FEC. INSCRIPCION: 20/10/1987 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 15/10/2008

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIOS DE TAXIS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Párrquia: GUAYACAN Ciudadela: PROGRESO Barria: PROGRESO Calle: SEGUNDA Número: 200 Referencia ubicación: A UNA CUADRA DEL COLEGIO RODRIGUEZ LABANDERA Telefono Trabajo: 052758627 Telefono Trabajo: 052750328

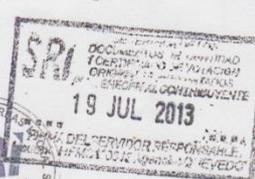
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: \ REGIONAL LITORAL SUR\ LOS RIOS **CERRADOS:** 0

Alonso Anchundia
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: HFMS14314 Lugar de emision: QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 19/07/2013 08:10:21

Página 1 de 2

SRI.gob.ec

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1290052838001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS COTUR

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO	ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.	07/09/1971	
NOMBRE COMERCIAL:	COOPERATIVA DE TRANSPORTE COTUR				FEC. CIERRE:		
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:	SERVICIOS DE TAXIS					FEC. REINICIO:	

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Panoquía: GUAYACAN Ciudadela: PROGRESO Barrio: PROGRESO Calle: SEGUN
Número: 200 Referencia: A UNA CUADRA DEL COLEGIO RODRIGUEZ LABANDERA Telefono Trabajo: 052758627 Telefono
Trabajo: 052750328



Mona Amador
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: HFMS18315

Lugar de emisión: QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 19/07/2013 08:10:21

Solicitud de Revisión Especial

Quevedo, miércoles 19 de febrero del 2014

SEÑOR

Alonzo Anchundia

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXI COTUR

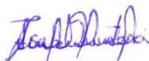
En su despacho.-

Saludos cordiales:

Mediante la presente Yo, Isabel Cristina Quintana Zabala, egresada de la carrera de Ingeniería Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, le solicito de manera más comedida a usted y por su intermedio al organismo correspondiente, se me permita realizar un Proyecto de Investigación con fines académicos (TESIS), cuyo tema propuesto es: **"REVISIÓN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS COTUR DEL CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2013"**.

Esperando contar con una favorable respuesta, me suscribo de usted.

Muy Atentamente



Srta. Isabel Cristina Quintana Zabala

C.I. 140066820-6

CERTIFICO SER FIEL
COPIA DE LA ORIGINAL
Fecha: 19/02/2014

Secretaría



Autorización para ejecutar Revisión Especial



Cooperativa de Transportes en Taxis "COTUR"

FUNDADA EL 14 DE SEPTIEMBRE DE 1969

Con Personería Jurídica Ministerial, N°. 0010 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el N°. De Orden 0747.

Afiliada a la Unión de Taxistas de Los Ríos y la Federación Nacional de Cooperativas de Taxis.

RUC. 1290052838001 QUEVEDO-ECUADOR Telf.: 052-758627 EMAIL. cooperativacotur@hotmail.com

Quevedo 21 de febrero del 2014

Señorita

Isabel Cristina Quintana Zabala

De mis consideraciones.

Reciba un cordial saludo a nombre de quienes conformamos la Cooperativa de Taxis "COTUR" es para llevarle a su conocimiento que en sesión realizada el día miércoles 20 de febrero del 2014, por su parte de los vocales del Consejo de Administración.

Resolvieron aceptar que su solicitud de realizar su proyecto de investigación con fines académico (TESIS), cuyo temas es "REVISIÓN ESPECIAL A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS COTUR DEL CANTÓN QUEVEDO PERIODO 2013".

Conocimiento que llevo a usted para los fines legales.

Atentamente.

Alonzo Anchundia Rodríguez



GERENTE