



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

Proyecto de investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS
PARA LOS SOCIOS Y USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE ZARACAY, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO
2012.**

AUTORA:

NANCY BARBARA IZA TACO

DIRECTOR:

ING. ABRAHAM MOISES AUHING TRIVIÑO, MSc

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Nancy Bárbara Iza Taco, 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 incluyen 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.

f. _____

Nancy Bárbara Iza Taco

Egresada

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El suscrito, Ing. Abraham Moises Auhing Triviño, MSc., docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada Srta. Nancy Bárbara Iza Taco realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., de grado titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS PARA LOS SOCIOS Y USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2012.**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas por el efecto.

Ing. Abraham Moises Auhing Triviño, MSc
DIRECTOR DE TESIS



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

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

Aprobado:

Dra. Badie Cerezo Segovia, MSc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Janet Franco Cedeño, MSc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

CPA. Mónica Sandoval Cuji, MSc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, meritoria institución de enseñanza e investigación.

A las autoridades de la Universidad.

A los docentes de la Universidad que gracias a sus conocimientos he llegado a este punto especial de mi vida; en especial a mi director de tesis Ing. Abraham Moises Auhing Triviño, MSc por brindarme sus sabios consejos.

A ti DIOS que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño principalmente a mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

A Blanca por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi hermana Diana por ser una gran amiga para mí, que junto a sus ideas hemos pasado momentos inolvidables, eres el ser más importante en mi vida. Te Quiero..jj

A mis hijos Derlys y Denisse por los cuales cada día tiene sentido ya que son el testigo silencioso de mis luchas cotidianas en busca de un mejor futuro, a ellos mi esperanza, mi alegría, mi vida y culminación de esta tesis.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre **María Isabel** por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, quien ha velado por mí durante este arduo camino para convertirme en una profesional.

A mi padre **José Roberto** quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A **Blanca** por ser siempre el mayor apoyo en mis estudios y logros académicos e universitarios y por compartir conmigo cada paso que doy.

A mi querida hermana **Diana Isabel** con la cual comparto todos aquellos lindos momentos de mi vida. Gracias por ser mi confidente.

A mis amados hijos **DERLYS y DENISSE** por ser la razón de mi vida el tesoro más grande que Dios me regaló y el motivo de mí existir.

NANCY IZA

ÍNDICE

Portada	i
Autoría y Cesión De Derecho	ii
Certificación del Director de Tesis	iii
Certificación del Tribunal de tesis	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria.....	vi
Índice	vii
Índice de cuadros.....	xii
Índice de gráficos.....	xiii
Código Dublin	xiv
Resumen Ejecutivo	xv
Abstract.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	1
1.2. Problematización	4
1.2.1. Planteamiento Del Problema	4
1.2.1.1. Diagnóstico	4
1.2.1.1. Pronóstico	5
1.2.2. Formulación Del Problema.....	6
1.2.3. Sistematización Del Problema	6
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. General	7

1.4.2. Específicos.....	7
1.5. Hipótesis	8
1.5.1. General	8
1.5.2. Específicas.....	8
1.6. Variables	8
1.6.1. Independiente	8
1.6.2. Dependiente.....	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Fundamentación Teórica	11
2.1.1. Auditoría Administrativa	11
2.1.1.1. Naturaleza De La Auditoría Administrativa	11
2.1.1.2. Objetivos De La Auditoría Administrativa.....	14
2.1.1.3. Alcance De La Auditoría Administrativa	16
2.1.1.4. Proceso De La Auditoría Administrativa.....	17
2.1.1.5. Control Interno	32
2.1.1.6. COSO I	32
2.1.1.6.1. Ambiente De Control.....	33
2.1.1.6.2. Evaluación De Riesgos	35
2.1.1.6.3. Actividades De Control.....	35
2.1.1.6.4. Sistema De Información Y Comunicación.....	36
2.1.1.6.5. Supervisión Y Monitoreo	37
2.2. Fundamentación Conceptual	37
2.2.1. Gestión.....	37
2.2.2. Administración	38
2.2.3. Planeación	39

2.2.3.1. Elementos De La Planeación.....	39
2.2.3.2. Naturaleza De La Planeación	40
2.2.3.3. Tipos De Planes.....	40
2.2.3.4. Pasos Para La Planeación.....	41
2.2.4. Organización.....	42
2.2.5. Dirección	42
2.2.6. Integración	42
2.2.7. Control	43
2.2.8. Gestión Administrativa	43
2.2.8.1. La Gestión Y Acciones Del Área De Imagen Institucional.....	44
2.2.9. Definición De Transporte Terrestre.....	44
2.2.9.1. Formas De Transporte Terrestre	45
2.3. Fundamentación Legal	45
2.3.1. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	45
2.3.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial	46
2.3.3. Ministerio de Transporte y Obras Publicas	48
2.3.3.1. Transporte.....	48
2.3.3.2. Permisos De Operación, Rutas Y Frecuencias.....	48
2.3.4. Normas De Control Interno Para Las Entidades Del Sector Público.....	49
2.3.5. COSO I	50
2.3.6. Código Tributario	51
2.3.7. Normas Internacionales De Auditoría NIAS	52
CAPÍTULO III	54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1. Materiales Y Métodos	55
3.1.1. Materiales	55

3.1.2. Métodos De Investigación.....	55
3.1.2.1. Inductivo.....	55
3.1.2.2. Deductivo	55
3.1.2.3. Científico	56
3.1.2.4. Analítico	56
3.1.2.5. Sintético	56
3.1.2.6. Descriptivo	56
3.1.2.7. Observación.....	56
3.1.2.8. Entrevista	56
3.1.2.9. Encuesta.....	57
3.1.2.10. Cuestionario.....	57
3.2. Tipo De Investigación	57
3.2.1. Documental.....	57
3.2.2. De Campo.....	57
3.3. Diseño De Investigación	57
3.3.1. Creación De La Firma Auditora Ficticia	57
3.3.2. Construcción Metodológica Del Objeto De Investigación	58
3.3.2.1. FASE I: Planificación Inicial	58
3.3.2.2. FASE II. Análisis De Riesgo.....	59
3.3.2.3. FASE III. Ejecución De La Auditoría Administrativa	59
3.3.2.4. FASE IV: Comunicación De Los Resultados	60
3.4. Población Y Muestra	61
3.4.1. Población	61
3.4.2. Muestra	61
CAPÍTULO IV.....	63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63

4.1. Resultados	63
4.1.1. FASE I. Estudio Preliminar.....	65
4.1.2. FASE II: Planificación	71
4.1.3. FASE III: Ejecución	90
4.1.4. FASE IV: Informe De Auditoría	145
4.2. Discusión	152
CAPÍTULO V.....	154
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	154
5.1. Conclusiones	155
5.2. Recomendaciones	156
CAPÍTULO VI.....	157
BIBLIOGRAFÍA.....	157
6.1. Revisión Literaria	158
CAPÍTULO VII.....	161
ANEXOS.....	161

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Personal de la Cooperativa de transporte “Zaracay”	61
Cuadro 2. Detalle de la población total	62
Cuadro 3. Actividades realizadas.....	90
Cuadro 4. Planificación realizada.....	91
Cuadro 5. Procedimientos administrativos.....	92
Cuadro 6. Operaciones contables.....	93
Cuadro 7. Un plan de gestión administrativa	94
Cuadro 8. Evalúa el desempeño.....	95
Cuadro 9. Se planifica capacitaciones	96
Cuadro 10. Coordina normas y reglamentos	97
Cuadro 11. Rutas con mayor frecuencia.....	98
Cuadro 12. Frecuencia que utiliza las unidades de la Cooperativa	99
Cuadro 13. Tiempo que viaja en las unidades	100
Cuadro 14. Preferencia de las unidades	101
Cuadro 15. Frecuencia con que se moviliza	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Planificación de las actividades a realizar	90
Gráfico 2. La planificación se ejecuta exitosamente	91
Gráfico 3. Se analiza los procedimientos administrativos	92
Gráfico 4. Se controla las operaciones	93
Gráfico 5. Se organiza un plan de gestión	94
Gráfico 6. Se evalúa el desempeño de los empleados	95
Gráfico 7. Se planifica las capacitaciones para el personal	96
Gráfico 8. Coordina la difusión de normas y reglamentos	97
Gráfico 9. Rutas con mayor frecuencia de pasajeros	98
Gráfico 10. Con que frecuencia utiliza las unidades	99
Gráfico 11. Desde que tiempo viaja en las unidades	100
Gráfico 12. Porque prefiere viajar en las unidades	101
Gráfico 13. Con que frecuencia se moviliza en esta ruta	102

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1	Título / Title	M	Gestión Administrativa y sus efectos económicos para los Socios y Usuarios en la Cooperativa de Transporte Zaracay, Cantón Santo Domingo, Año 2012.
2	Creador / Creator	M	Universidad Técnica Estatal de Quevedo Nancy Bárbara Iza Taco
3	Materia / Subject	M	Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.
4	Descripción / Description	M	La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Transporte Zaracay ubicada en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsachilas, ubicada en la calle 29 de Mayo y Tulcán.
5	Editor / Publisher	M	Facultad de Ciencias Empresariales; Carrera, Ingeniería en Contabilidad Y Auditoría C.P.A; Nancy Bárbara Iza Taco
6	Colaborador / Contributor	O	Ing. Abraham Moises Auhing Triviño, MSc.
7	Fecha / Date	M	08 – 04 – 2015.
8	Tipo / Type	M	Tesis de Grado.
9	Formato / Format	R	Doc MS Word 97; .PDF.
10	Identificador / Identifier	M	http://biblioteca.uteg.edu.ec
11	Fuente / Source	O	Cooperativa De Transporte Zaracay.
12	Idioma / Language	M	Español.
13	Relación / Relation	O	Ninguno.
14	Cobertura / Coverage	M	Ninguno.
15	Derechos / Rights	O	Ninguno.
16	Audiencia / Audience	O	Tesis de Pregrado/Bachelor Thesis.

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación se realizó en la Cooperativa de Transporte Zaracay, ubicada en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsachilas en la calle 29 de Mayo y Tulcán cuyo objetivo general es evaluar la Gestión Administrativa y sus efectos económicos para los socios y usuarios; los métodos de investigación empleados en la gestión administrativa realizada es el inductivo, deductivo, científico, analítico, sintético, descriptivo, también se empleó los tipos de investigación documental y de campo; las técnicas primordiales que ayudaron a cumplir con los resultados fueron la observación, entrevista y encuesta. Se utilizó el formato establecido para una auditoría, constandingo de cuatro fases establecidas: Estudio preliminar. Planificación, Ejecución e Informe de Auditoría. Los resultados en base a los objetivos muestran que las políticas administrativas de la Cooperativa de Transporte Zaracay cumplen con la normativa vigente dentro del territorio ecuatoriano, esto es la Constitución de la República del Ecuador, Codificación de la Ley de Cooperativas, Ley Orgánica De Transporte Terrestre y Tránsito y Seguridad promulgada en el 2008 y fue fortalecida con la Ley de Economía Popular y Solidaria vigente desde abril de 2011. La estructura organizacional y sus respectivas funciones en la Cooperativa de Transporte Zaracay se encuentran dentro de los reglamentos internos de la entidad, todos conocen y se deben a ella tal como lo disponen en los documentos legales que la rigen. El modelo COSO I aplicado a los procedimientos administrativos de la Cooperativa de Transporte Zaracay permitió determinar falencias de cometido en los procesos de planificación, gestión, control, dirección y organización, que conjunto muestran un nivel de confianza del 95,80% y un nivel de riesgo del 4,20%, estableciendo así un riesgo de auditoria de 0,0735%, considerado como muy aceptable, porque el modo de operar es mediante una cuota de administración que cada socio entrega por derecho al trabajo de las unidades; el cobro de un ticket de administración. Además Los ingresos generados son entregados a cada dueño de unidad y la Cooperativa no es la responsable sobre la inversión o fiscalización de esos fondos.

ABSTRACT

The research was conducted in Zaracay Transportation Cooperative, located in the city of Santo Domingo de los Tsachilas on the street May 29 and Tulcán whose general objective of evaluating the administrative management and economic impacts for partners and users; research methods employed in the administration is made inductive, deductive, scientific, analytical, synthetic and descriptive types of documentary and field research was also used; the primary techniques that helped to meet the results were observation, interview survey. Preliminary study: the format established for an audit, established comprising four phases was used. Planning, Implementation and Audit Report. The results based on the goals show that the administrative policies of the Cooperative Transport Zaracay comply with current regulations in the Ecuadorian territory, that is the Constitution of the Republic of Ecuador, Codification of the Cooperatives Act, Organic Law of Land Transport Traffic and Safety and enacted in 2008 and was strengthened by the Law of Popular and Solidarity Economy in force since April 2011. The organizational structure and their respective roles in the Cooperative Transport Zaracay are within the internal regulations of the organization, all and they must know it as we have in the legal documents that govern it. The COSO model I applied to the administrative procedures of the Cooperative Transport Zaracay allowed to determine shortcomings of role in the planning, management, control, management and organization, which together show a confidence level of 95.80% and a level of risk of 4.20%, thus establishing a risk audit of 0.0735%, considered very acceptable, because the mode of operation is through a management fee that each partner delivery right to work units; charging a ticket management. Furthermore Revenues are delivered to each unit owner and the Cooperative is not responsible for the investment or control of those funds.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

El sector transportista a nivel mundial ha adquirido un notable crecimiento, constituyéndose en un sector dinámico que realiza un valioso aporte para mejorar la calidad de vida por medio de la generación de empleo directo e indirecto, además tiene un importante efecto multiplicador que permite el crecimiento de otros sectores de la economía. Sin embargo, debido a la crisis económica se ha visto un estancamiento en el crecimiento y en este contexto se hace imprescindible tener una empresa que realice sus procesos con eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología.

En el Ecuador el transporte de pasajeros es sin duda uno de los factores que más impacta la economía y la calidad de vida de las personas a las que sirve, entendiendo por tal la expresión objetiva y cotidiana de un conjunto de valores sobre los cuales el sistema de transporte tiene incidencia. Entre estos valores se destacan: Movilidad, Seguridad Vial, Comodidad, Accesibilidad, Inclusión Social, Sustentabilidad Ambiental, entre otros.

La Cooperativa de Transporte Zaracay es una empresa dedicada a la dotación de servicios de transporte, ofertando transporte para las rutas: Quito, Guayaquil, Pedernales, Chone, Portoviejo, Manta, La Concordia, La Unión, Quinindé, Esmeraldas, Los Bancos, El Coca, Lago Agrio, Shushufindi, Sacha.

La Cooperativa de Transporte Zaracay tiene la necesidad de un análisis de Gestión Administrativa para estimar si los planes se están cumpliendo o no, a nivel macro meso y micro. También se establece un análisis crítico a partir del pronóstico, control de pronóstico, visualizando a futuro los efectos que pueden ocasionar si no se propone estimar las causas que dan origen al no cumplimiento de su gestión.

A fin de resumir el contenido del trabajo investigativo, se detalla brevemente los capítulos que comprende el estudio:

Capítulo I se detalla minuciosamente la problemática de la cooperativa, así como las posibles causas del problema, además se estable los lineamientos a investigar establecidos en objetivos e hipótesis de investigación.

Capítulo II se estableció el marco teórico de la investigación, dividido en teórico, conceptual y legal.

Capítulo III se precisa detallar la metodología de la investigación, compuesta de materiales, métodos, técnicas y procedimiento metodológico.

Capítulo IV se conjuga todo el proceso de auditoría por fases, además se detalla los hallazgos determinados así como el criterio del auditor.

Capítulo V se emite las conclusiones y recomendaciones de la investigación, alineadas a los objetivos propuestos inicialmente.

Capítulo VI se estipula la bibliografía y linkografía plasmada en el marco teórico en forma ordenada para mayor comprensión.

Capítulo VII se exponen los cuestionarios de control interno, certificados que dan fe del trabajo realizado y las fotografías de la investigación.

1.2. Problematización

1.2.1. Planteamiento del problema

Dentro del esquema de globalización mundial, el transporte se ha constituido en un factor determinante de competitividad en las empresas por su afectación en los ingresos económicos que representa dentro de los procesos de la transportación esto depende radicalmente por la mala administración.

En Ecuador la necesidad de transporte ha existido siempre, la manera de satisfacerla ha tenido una evolución a la par del incremento de las actividades en el desarrollo económico.

En la Cooperativa de Transporte Zaracay, del cantón Santo Domingo, la alta oferta de transportes de otras operadoras, ha ocasionado la baja de ingresos económicos a sus socios, además existen un sinnúmero de cargas laborales, altos costos operacionales de las unidades que no permiten a los socios de la cooperativa a estar al día en sus obligaciones con la institución, y que los conlleva a pensar en ciertas ocasiones en abandonar la actividad del transporte.

1.2.1.1. Diagnóstico

Debido a problemas administrativos que se han presentado para los socios de las unidades de la Cooperativa de transporte “Zaracay”, han surgido que los ingresos que obtienen los socios de estas operadoras de transporte se han reducido, ocasionando un problema económico en la administración de la institución, también se suma el alto riesgo de siniestralidad por la competencia (combustible, frenos, motores, llantas, carrocerías, suspensiones, etc.).

1.2.1.1. Pronóstico

La Cooperativa de transporte “Zaracay” hoy en día se enfrenta al reto de asimilar fuertes y continuos cambios, no solo del entorno económico, sino también en lo administrativo, medios tecnológicos, nuevas regularizaciones y legislaciones, efectos económicos entre otros. Es necesario de esta manera tomar decisiones dentro del ámbito empresarial.

Y si no se ha realizado una gestión administrativa dentro de los procesos administrativos de la Cooperativa de transporte “Zaracay” conlleva a desconocer el nivel de desempeño de la gestión y cómo este nivel afecta a la entidad en la ruta del cumplimiento organizacional en el ámbito del servicio de transporte.

1.2.1.3. Control de pronóstico

En base a lo anteriormente mencionado, y en miras de mejorar la gestión administrativa como órgano social encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico que refleja el espíritu esencial de la era moderna.

La gerencia administrativa en la cooperativa, tiene como expectativa que la investigación, permita analizar adecuadamente los estados financieros, para que de esta manera se pueda establecer un método de revisión apropiada, considerando en la contabilidad, el pago de los mismo, para disponer de resultados transparentes del ejercicio económico del 2012, que garanticen a la Cooperativa de Transporte “Zaracay” el cumplimiento de las leyes y la vigilancia de los recursos económicos.

1.2.2. Formulación del problema

¿El análisis de la Gestión Administrativa permite determinar los efectos económicos para los socios y usuarios en la Cooperativa de Transporte Zaracay?

1.2.3. Sistematización del problema

1. ¿Están las políticas de la Cooperativa de Transporte Zaracay acorde a la normativa vigente?
2. ¿Se cumple a cabalidad las funciones establecidas en la Cooperativa de Transporte Zaracay?
3. ¿El modelo COSO I establece las deficiencias del control interno en la Cooperativa de Transporte Zaracay?
4. ¿El informe de los costos y utilidades de la Gestión Administrativa incide en la toma de decisiones gerenciales en la Cooperativa de Transporte Zaracay?

1.3. Justificación

La implementación de la gestión administrativa es factible porque de una u otra forma ayuda a conocer las deficiencias que presenta la Cooperativa de Transporte “Zaracay” y a su vez poder corregir todo tipo de falencia.

La investigación beneficiará a la Cooperativa de Transporte “Zaracay” proporcionando herramienta para determinar los registros económicos de la información financiera y esta a su vez ayude al crecimiento de la misma.

Este trabajo se orienta a fortalecer la Gestión Administrativa, realizando un análisis con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable, en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad

de la información financiera; y cumplimiento de políticas, leyes y normas que vayan en beneficio de todos los socios de la Cooperativa de Transporte Zaracay.

La responsabilidad principal en la aplicación de ésta gestión administrativa en la institución debe estar siempre en la cabeza de la administración con el fin de que exista un compromiso real en todos los niveles de la cooperativa.

Todo lo expuesto anteriormente, conduce a tomar la decisión de desarrollar una investigación de la situación actual de la Cooperativa de Transporte Zaracay, que permita viabilizar actividades de gestión tendientes a la solución del problema de escaso control que sobre sus operaciones ejerce, y orientarla primordialmente a obtener mejores ingresos operacionales para sus socios.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Evaluar la Gestión Administrativa y sus efectos económicos para los socios y usuarios de la Cooperativa de Transporte Zaracay, Cantón Santo Domingo, año 2012.

1.4.2. Específicos

- ✓ Analizar las políticas administrativas de la Cooperativa de Transporte Zaracay y su cumplimiento con las normativas vigentes
- ✓ Evaluar la estructura organizacional y sus respectivas funciones en la Cooperativa de Transporte Zaracay.
- ✓ Aplicar el modelo COSO I a los procedimientos administrativos de la Cooperativa de Transporte Zaracay.

- ✓ Medir el costo - utilidad de la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Zaracay.

1.5. Hipótesis

1.5.1. General

Una adecuada Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Zaracay incide positivamente en la situación socio-económica en los socios y usuarios.

1.5.2. Específicas

- ✓ Las políticas administrativas de la Cooperativa de Transporte Zaracay cumplen con la normativa vigente.
- ✓ Deficiente estructura organizacional definida en la Cooperativa de Transporte Zaracay.
- ✓ El modelo COSO I permite determinar la eficacia, eficiencia y efectividad en la institución.
- ✓ La medición del costo - utilidad de la gestión administrativa influirá en la toma de decisiones de la Cooperativa.

1.6. Variables

1.6.1. Independiente

Políticas administrativas.

Estructura organizacional.

Modelo COSO I.

Medición de costo utilidad.

1.6.2. Dependiente

Cumplimiento de normativa vigente.

Organigrama estructurado.

Determinación de eficiencia, eficacia y efectividad.

Toma de decisiones.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Auditoría administrativa

De acuerdo a Andreu, (2010), Auditoría administrativa nace de la necesidad de descentralización y delegación de autoridad en las empresas que empezaron a surgir a partir de la II Guerra Mundial. Sin embargo la Auditoría administrativa realmente nace cuando los auditores internos se pusieron en disposición de correr riesgos al examinar áreas no familiares de las empresas. Así pues, a medida que han ido creciendo las empresas y entidades, se ha ido reconociendo la necesidad de la Auditoría administrativa. **(Pág. 34).**

Para hablar de ella con mayor precisión, hacemos referencia a los siguientes conceptos:

De acuerdo a Andreu, (2010), Dicha Auditoría Administrativa son exámenes o evaluaciones que revisan de forma minuciosa los organismos de la empresa, con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de la misma. Y a su vez verifican como se está desarrollando dentro de la planificación, organización, dirección, control y todo los factores a lo cual están inmersos. **(Pág. 34).**

Según Benjamín, (2010), La Auditoría Administrativa es un examen constructivo y completo de la estructura orgánica de las instituciones o departamentos gubernamentales. Dicha técnica que se aplica es para analizar los objetivos que van encaminados a un buen asesoramiento gerencial **(Pág. 65).**

2.1.1.1. Naturaleza de la auditoría administrativa

Mediante Benjamín, (2010), La naturaleza de la Auditoría administrativa se enfoca en la esencia de la Auditoría Operacional. Todo término práctico

consiste en hacer que los directivos de la empresa estecen a tiempo en sus obligaciones” (Pág. 65).

Mediante Benjamín, (2010), Conforme al pasado, los negocios, empresas e instituciones a cual está creciendo de una forma grande y apresurada y, los directivos de las empresas se han visto aprisionados con las exigencias del tiempo para resolver problemas de mayor magnitud. (Pág. 65).

Esta naturaleza se divide de la siguiente manera:

1. Conocer los objetivos.- “Es la razón de ser de la empresa, cuyo objetivo verdadero, es la división por departamentos, la unidad, actividad o función que está auditando”. **Benjamín, (2010) (Pág. 65).**

2. Conocer los controles.- Toda las entidades debe ser expuesta a controles ya que es la preocupación del auditor, es en esta área donde puede realizar su trabajo y para ello necesita conocer ciertas reglas de control que aseguren el cumplimiento de determinados objetivos. **Benjamín, (2010) (Pág. 65).**

3. Conocer las normas.- Conocer las Normas las cuales son dictadas por los directivos de la gerencia basándose en los estatutos o reglamento gubernamentales o por los procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptadas **Benjamín, (2010) (Pág. 65).**

4. Conocer la población.- “La Población es una expresión utilizada en muestreo estadístico, significa la totalidad de los ítems o asuntos sobre los cuales el auditor emitirá su opinión”. **Benjamín, (2010) (Pág. 65).**

5. Conocer los hechos.- “El hecho es un suceder real, una condición que exige aquello que realmente ha transcurrido, una realidad absoluta claramente diferenciada de una mera suposición u opinión”. **Benjamín, (2010) (Pág. 65).**

6. Conocer las causas.- “Significa investigar y explorar las causas y buscar lo que hay bajo la superficie procurando encontrar lo que realmente está ocasionando esa desviación”. **Benjamín, (2010) (Pág. 66).**

7. Conocer el efecto.- “Buscar el efecto significa encontrar la desviación de una norma establecida, es encontrar la problemática potencial de la vida de una empresa”. **Benjamín, (2010) (Pág. 65).**

8. Conocer la gente.- Se busca formar sociedad con ellas para encontrar la solución a los problemas se le auguran muchos éxitos. Para ello deberá evitar hacer juicios en las preguntas realizadas para extraer la información, evitará conflictos o discusiones durante el trabajo de campo y, procurará identificarse con las personas entendiéndolas honrada y sinceramente. **Benjamín, (2010) (Pág. 66).**

9. Saber cuándo y cómo comunicarse.- Esto significa la comunicación del auditor desde el momento en que se inicia la Auditoría, durante el transcurso del examen hasta el informe final. **Benjamín, (2010) (Pág. 66).**

Mediante lo expuesto por Benjamín, (2010), El auditor operativo debe saber cuándo y cómo comunicarse con:

- El personal de línea, cuando examina las transacciones.
- Los Directivos del sujeto bajo examen.
- Los Directivos al final del trabajo, a través de la presentación oral o visual de todas las conclusiones de la Auditoría.
- Cada uno de los jefes de las áreas pertinentes, cuando el auditor emita su informe final con todos los resultados de la Auditoría **(Pág. 67).**

10. Conocer los métodos modernos.- “En la actualidad el auditor debe mantenerse al tanto de los adelantos del mundo, por tanto, debe considerar las nuevas técnicas que le ayuden a realizar su trabajo de forma más eficiente”. **Benjamín, (2010) (Pág. 67).**

2.1.1.2. Objetivos de la auditoría administrativa

Según Brooking, (2011), Para el cumplimiento de una buena Auditoría se basa en los siguientes objetivos principales como son:

Ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz, eficiente y económica. Su intención es la de examinar y valorar los métodos y el desempeño de todas las áreas de la entidad, empresa o negocio.

En la Auditoría administrativa existe una diversidad de objetivos tomando en cuenta el tipo de entidad. **(Pág. 23)**.

Según Brooking, (2011), Se debe evaluar tres aspectos fundamentales que son:

1. Evaluación de Control Interno.
2. Evaluación de Rendimiento.
3. Evaluación de Dirección **(Pág. 23)**.

1. Evaluación de Control Interno.

Según Fonseca, (2011), En los primeros años de aplicación de la Ley SOx, las compañías americanas empezaron a realizar la evaluación de control interno a través de enfoque bottom – up que requería la identificación y evaluación de todos los controles, a fin de conocer su funcionamiento de manera efectiva en el periodo. Como resultado de esta primera experiencia, quedo en evidencia que la aplicación de este enfoque consumía demasiado tiempo y era en extremo oneroso para las entidades, por lo que era necesario buscar una mejor forma de resolver este problema **(Pág. 83)**.

2. Evaluación de Rendimiento

“La evaluación de rendimiento es medir lo adecuado de los controles con la dirección a la cual se quiere llegar, esto radica que debe estar acorde a ciertas normas establecidas por la empresa” **Según Fonseca, (2011) (Pág. 83).**

Según Fonseca, (2011), Cuando el auditor realice una evaluación de rendimiento generalmente toda la información cuantitativa como son el área de personal, trabajo, productividad, calidad de trabajo y los costos, esto ayudara a medir toda la información mediante el número de empleados y a su vez todo lo inmerso a su actividad dentro de la misma **(Pág. 83).**

3. Evaluación de Dirección

Mediante lo expuesto por Madariaga, (2010), La auditoría administrativa es la encargada de la evaluación de la dirección de la empresa mediante la coordinación de los gerentes y directores sin importar cualquier tipo de anomalías.

“Una vez realizado el trabajo de Auditoría se establece las funciones de cada empleado junto con sus principios y se enmarca las debidas erogaciones encontradas” **Madariaga, (2010) (Pág. 56).**

Según **Madariaga, (2010),** El auditor debe estar preparado para asistir a los directivos en 4 funciones fundamentales que son:

1. Planificación
2. Organización
3. Dirección y
4. Control **(Pág. 56).**

1. Mediante la **planificación** el auditor trata de observar todas las acciones dentro de la empresa y así ayudar a los directivos de la empresa a

cumplir con objetivos, principios, políticas, procedimientos, reglas, métodos, normas, programas y presupuestos.

2. En lo referente a la **organización** el auditor ayuda a tener unas buenas relaciones entre todos los empleados de la empresa, cuyo objetivo es tomar buenas medidas sobre la razonabilidad de los controles en la unidad de mando.
3. En lo referente a la **Dirección** aquí la función del auditor es las personas encargadas de motivar a los subordinados a cumplir de una manera efectiva y eficaz los objetivos que se han trazado dentro de la empresa.
4. En el control, el auditor es el encargado de evaluar todo logro de los objetivos y metas de acuerdo a un plan diseñado, se basa a tres elementos fundamentales como con las normas, comparaciones y la acción **Madariaga, (2010) (Pág. 56).**

2.1.1.3. Alcance de la auditoría administrativa

Según Benjamín, (2010), Al realizar el alcance de la Auditoría administrativa cuyo principal objetivo es indagar un examen más amplio sobre las operaciones y funciones de la entidad, dicho auditor debe poner su atención en las áreas críticas en donde la Auditoría realizada puede ser de mayor beneficio de acuerdo a las formulaciones de las debidas recomendaciones y así mejorar todas las áreas **(Pág. 67).**

Según Benjamín, (2010), Al momento de realizar la Auditoría no se debe enmarcar en las fechas de las operaciones establecidas en las cuales se va a realizar el examen, a su vez se analizara todo los casos inmersos a la Auditoría Administrativa y a su vez todas las cuentas y las debidas operaciones vigentes, cada uno de los exámenes se debe demostrar las deficiencias, operaciones y áreas críticas las cuales pueden ser corregidas en el futuro **(Pág. 67).**

La Auditoría Administrativa se basa mediante los siguientes aspectos:

- Análisis de la normativa legal administrativa.

- Evaluar las políticas de planeación y ejecución de actividades.
- Examen de los sistemas metodológicos y el cumplimiento de objetivos y metas.
- Revisión del sistema de ejecución y control presupuestario.
- Estructura organizativa relacionada con la creación de la entidad.
- Sistema de información básico, relacionados con los estados financieros.
- Evaluación idónea del personal.
- Sistema de calidad **Según Benjamín, (2010) (Pág. 67).**

Para poder lograr el alcance de auditoría se debe tomar en cuenta los procedimientos y las necesidades de contratación en las áreas definidas.

Una vez determinado todo lo que se va a realizar en el dicho trabajo se realizara la siguiente opinión **Según Benjamín, (2010) (Pág. 67):**

1. Normatividad legal y administrativa.
2. Cumplimiento de objetivos y programas.
3. Idoneidad de los controles internos.
4. Economía en el manejo de los recursos.
5. Adecuado sistema de información.
6. Mejoras a aplicar **(Pág. 67).**

2.1.1.4. Proceso de la auditoría administrativa

Para Puruncajas, (2011), Los procesos de auditoría deben ser definidos mediante los objetivos que radique la auditoría administrativa, las cual se debe basar mediante su primera fase como es la revisión de los archivos permanentes y toda documentación que este inmersa a la misma; en las tres fases siguientes se procederá a la revisión de todas a las áreas consideradas y por último se elaborara el informe final dando también a conocer las debidas recomendaciones **(Pág. 87).**

Para Puruncajas, (2011), Mediante este examen se podrá identificar y revisar minuciosamente aquellas áreas consideradas críticas con la finalidad de verificarlas y evaluarlas y a su vez medir el grado de eficiencia, efectividad y economía en todas lo que tiene que ver con la planificación, organización y control interno y de esta manera realizar el informe con los hallazgos encontrados y determinar el cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes **(Pág. 87).**

La Auditoría administrativa se basa mediante cinco fases que son:

FASE I Estudio Preliminar.

FASE II Revisión de Legislación, Objetivos, Políticas y Normas.

FASE III Revisión y Evaluación del Control Interno.

FASE IV Examen detallado de las Áreas Críticas.

FASE V Comunicación de Resultados **Puruncajas, (2011) (Pág. 87).**

1) FASE I: Estudio Preliminar

Para Puruncajas, (2011), En la fase preliminar se dará a conocer la firma auditora así como todas las operaciones y actividades de la empresa con el fin de familiarizarse con ella. La fase preliminar tiene como objetivo primordial obtener información sobre los aspectos importantes de la entidad o de las áreas las cuales será examinada dicha información nos servirá como ayuda en la realización del trabajo de auditoría que se le realizara a la entidad **(Pág. 87).**

El auditor deberá regirse en tres pasos fundamentales para así realizar el estudio preliminar con son:

1. Se realizara la entrevista al gerente de la empresa a la cual se le va a realizar la auditoría y así obtener información sobre sus actividades.
2. Se recopilara la documentación necesaria sobre las actividades, objetivos, normas y procedimientos.

3. Se visitara las instalaciones de la empresa para conocer su infraestructura y a su debido encargado de cada área **Puruncajas, (2011) (Pág. 88).**

2) FASE II: Revisión de Objetivos, Políticas y Normas.

Para Puruncajas, (2011), En la segunda fase se examinara, evaluara y se revisara toda la información recopilada con el fin de analizar los objetivos, políticas y normas de la empresa examinada, así como los antecedentes y los objetivos principales.

Cómo trabaja el auditor:

Mediante lo expuesto por Purucajas, (2011).

1. El auditor determina por qué se creó la empresa, como fue su origen, los propósitos y objetivos que causaron su creación como ente y si los objetivos variaron con el tiempo **(Pág. 88).**
2. Debe ser claro en sus papeles de trabajo cuál es la misión principal de la empresa o entidad y objetivo primordial.
3. Reducirá su trabajo con el apoyo de una documentación de objetivos, políticas y normas. En caso de no existir se apoyará en bases verbales, para lo cual se realizara una serie de entrevistas para definir los aspectos que gobiernan la entidad **(Pág. 88).**
4. De ser necesario, el auditor buscara por él mismo el desacuerdo de los distintos puntos de vista de los funcionarios, cuando éstos no coincida o no conozcan suficientemente la entidad o área crítica importante.
5. En el caso de exámenes a entidades públicas, en esta fase se estructurará también la revisión de la legislación externa o general aplicable. Además de

leyes específicas aplicables a todas las entidades. Los auditores conocerán el contenido general de las leyes orgánicas de sistema administrativo y otras disposiciones generales sobre la administración pública y privada según la empresa auditada **Puruncajas, (2011) (Pág. 88).**

Para Puruncajas, (2011), Las fuentes de información accesibles para el auditor son las siguientes:

- El archivo permanente de la entidad.
 - La biblioteca legal del Organismo de Control.
 - Los archivos legislativos de la oficina de asesoría jurídica si en caso existan.
- (Pág. 88).**

Revisión de Objetivos:

Según Puruncajas, (2011), Los planes y presupuestos revelan los objetivos y metas de una entidad, estos serán revisados por el auditor para afirmar su acato consistencia. Al no haber una propuesta hacia el logro de objetivos, el auditor indicaría una posible área crítica significativa **(Pág. 88).**

Revisión de Políticas:

Según Puruncajas, (2011), Los datos obtenidos en la primera fase, serán revisados y comparados con la misión principal de la entidad, la legislación y los objetivos para definir una falta de solidez o vacío. Las faltas detectadas en las políticas y su comunicación a los servidores, pueden indicar un área crítica muy importante para el desarrollo posterior de un hallazgo **(Pág. 88).**

Revisión de la Normatividad:

Según Puruncajas, (2011), Significa una breve revisión, reglas y manuales de la entidad para familiarizarse con sus áreas de aplicación, sin indagar al detalle, silo en aquellas áreas consideradas deficientes **(Pág. 88).**

Mediante lo expuesto por Puruncajas, (2011), No se debe hacer revisión de disposiciones internas sin haber observado y evaluado las operaciones ejecutadas, y sin haber definido las áreas que merecen un examen profundo. En otras palabras la revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas, orientan la Auditoría hacia un marco legal normativo general dentro del cual funciona la entidad y sus servidores. Se debe hacer en forma selectiva a excepción de la legislación orgánica o básica, evitando el desgaste de tiempo en las áreas no serán escogidas para un examen profundo. Esta fase no dura más de dos o tres días, y será realizada por el mismo personal de la fase I **(Pág. 88).**

3) FASE III: Revisión y Evaluación del Control Interno.

Según Bueno, (2009), La tercera fase es una de las más importantes, porque el auditor no sólo revisa y evalúa el sistema de control vigente en la empresa o entidad, sino que también al final identificara las áreas críticas.

La idea de esta fase es evaluar la efectividad del control interno gerencial y establecer las debilidades importantes en el sistema administrativo que requieran un examen más detallado. El tiempo de esta fase normalmente depende de la empresa auditada, normalmente se requiere de seis a diez días aproximadamente, recalando que no debe ser demasiado profunda **(Pág. 58).**

En la tercera fase del examen se comprende principalmente lo siguiente:

- Establecer áreas de mayor significación que requieran un examen profundo, cuyos resultados podrían conllevar beneficios importantes.
- Disponer de enlace y profundidad de las pruebas a ser aplicadas.
- Facilitar la determinación de los recursos humanos necesarios para la cuarta fase.
- Tazar el tiempo requerido para completar el examen y presentar el informe **Bueno, (2009) (Pág. 58).**

Según Bueno, (2009), El enfoque para una revisión de naturaleza efectiva útil para el control interno es revisar los procedimientos, prácticas y transacciones específicas relacionadas con la entidad. El examen profundo se lo hará con el fin de obtener información acerca de lo siguiente:

- Forma real en que se efectúan las operaciones.
- Necesidad y utilidad de las distintas fases del proceso de transacciones.
- Resultados de las transacciones según los objetivos, requerimientos legales y prácticas en sentido común.
- Efectividad del control interno **(Pág. 58)**.

Según Bueno, (2009), El método de selección de transacciones específicas y su rastreo a través del proceso, permite determinar los procesos que realmente se han seguido, si son razonables y funcionan a base de los objetivos, políticas y normas **(Pág. 58)**.

Según Bueno, (2009), Para ello es suficiente escoger una o dos transacciones de cada actividad o área de operación y rastrearla evaluando los puntos del control realizados durante todo el proceso. Además deben evaluarse las operaciones y actividades reales como son efectuadas, y no como deben ser según los manuales **(Pág. 58)**.

La manera de identificar las debilidades del sistema de control interno de una entidad es a través de:

- Un examen de informes gerenciales.
- Un examen de Auditoría interna.
- Una inspección física de las actividades involucradas, y; Entrevistas con los responsables directamente involucrados, pero sin descartar los objetivos de la Auditoría; por tanto las técnicas se aplicarán de acuerdo al juicio o ingenio del auditor **Bueno, (2009) (Pág. 58)**.

La evaluación del control interno se debe hacer tomando en cuenta los siguientes factores:

1. Si los métodos y prácticas de la entidad están en conformidad con las Auditorías básicas, requerimientos legales e intención legislativa.
2. Si los procedimientos y sistemas de control interno, dan como resultado actividades que están de acuerdo con lo planeado por la alta dirección en forma eficiente y económica.
3. Si el sistema de control interno proporciona un control satisfactorio de los recursos, observaciones, ingresos y gastos **Bueno, (2009) (Pág. 58).**

Los factores que deben tomarse en cuenta durante la revisión incluyen:

- Duplicación de esfuerzos.
- Uso inapropiado o indebido de fondos disponibles.
- Falta de aceptación de responsabilidad.
- Falta de control apropiado de recursos o actividades.
- Organigramas o procedimientos engorrosos o inadecuados.
- Falta de aptitud del personal, en las debilidades o deficiencias encontradas.
- Utilización ineficaz de los recursos.
- Unidades innecesarias con relación a su costo de mantenimiento.
- Atrasos en el trabajo y forma de combatirlos.
- Carencia de normas y/o metas o mala aplicación de normas que impiden la evaluación de los logros, producción, eficiencia, recursos, servicios y otros factores que requieran evaluaciones administrativas continuas **Bueno, (2009) (Pág. 59).**

Mediante lo comunicado por Bueno, (2009), Al revisar las funciones de la entidad, el auditor debe averiguar los registros que mantienen la información, los propósitos administrativos o estadísticos e incluso asuntos contables, lo cual servirá al sistema de control interno. Al mismo tiempo considerara los registros que no sirvan a ningún propósito o que casi no se utilizan, la

duplicidad de los registros, y los informes innecesarios a fin de optar por los procesamiento electrónico de datos y las técnicas del almacenaje **(Pág. 59)**.

Mediante lo comunicado por Bueno, (2009), Al terminar la Auditoría en la tercera fase, se debe considerar las observaciones objetivas, analizando aquellas áreas problemáticas más importantes que el tiempo y recursos disponibles permitirán realizar un examen en la profundidad necesario para desarrollar los hallazgos correspondientes **(Pág. 59)**.

4) FASE IV: Examen detallado de las áreas críticas.

Según Bueno, (2009), El examen profundo de las áreas críticas constituye el 80% y 90% de las labores de la Auditoría administrativa. En esta fase se desarrollan los hallazgos significativos relacionados con cada área crítica, para lo cual es necesario haber definido las condiciones, los criterios de comprobación y evaluación, el efecto negativo y las causas que motiva cada desviación o problema identificado **(Pág. 60)**.

Según Bueno, (2009), Basándose en la evaluación del control de los procedimientos, prácticas y control de la entidad, se identifican las áreas débiles (III Fase) para proceder a elegir y revisarlas con profundidad en la IV Fase. El examen detallado de las áreas críticas consiste en revisar los archivos; probar, verificar y confirmar la información en ellos, hasta llegar al punto de cumplir con los propósitos de la Auditoría y además complementar la información con inspecciones físicas o contactos con terceros **(Pág. 60)**.

Para Bueno, (2009), El objetivo de esta fase es evaluar posibles hallazgos en la evaluación del control interno, determinando si requiere acción correctiva, y si el asunto merece tal acción. Los objetivos específicos de revisión incluirán el examen de los siguientes temas:

- Adhesión de la política prescrita, aplicable a las operaciones diarias con la finalidad de verificar su conformidad con las leyes pertinentes y su propiedad al efectuar actividades de manera eficiente, efectiva y económica **(Pág. 60)**.
- Logro de propósitos, al determinar si la actividad bajo examen se efectúa siguiendo el propósito original. Para esto se requieren conocimiento de los antecedentes y propósitos de la legislación que autoriza las actividades.
- Eficiencia operativa, al medir un rendimiento efectivo sin desperdicio innecesario, identificando la eficiencia en función de los defectos adversos de las operaciones o actividades **Bueno, (2009) (Pág. 60)**.
- Utilización de recursos, humanos, materiales y financieros de la entidad en forma apropiada, económica y satisfactoria. Las reglas generales al revisar la utilización de recursos, deberán procurar que estos sean utilizados sólo para procesos autorizados y necesarios, salvaguardándolos eficazmente y utilizándolos de manera eficiente y económica **Bueno, (2009) (Pág. 60)**.
- Propiedad del sistema contable, en informes financieros, datos confidenciales que apoyen la toma de decisiones dentro de las áreas examinadas **Bueno, (2009) (Pág. 60)**.

Según Bueno, (2009), El método de obtención de determinación de propiedad y suficiencia es similar a la Auditoría financiera y estará apoyado en la experiencia del auditor. El auditor obtendrá lo posible en evidencia física por medio de la inspección y observación directa de las actividades realizadas por el personal de la empresa o entidad, y sobre otros hechos relacionados con el examen. De igual forma obtendrá la evidencia verbal a través de las entrevistas con los funcionarios y empleados, y documentación a base de los proyectos, archivos e informes de la entidad, procurando unir evidencia documental externa que muestre los hallazgos de Auditoría **(Pág. 60)**.

Según Bueno, (2009), La comunicación de la Auditoría a los funcionarios de la entidad, debe hacerse en función de discutir sobre ellos y llegar a un acuerdo en cuanto a la deficiencia observada, su naturaleza, los hechos involucrados y la acción correctiva que debe ser estimada; contribución muy valiosa para la empresa, especialmente cuando se logre la implementación más oportuna de las recomendaciones **(Pág. 60)**.

Según Bueno, (2009), Al terminar esta fase el auditor debe estar identificado con las situaciones críticas de la entidad que merecen atención y acción correctiva por parte de los directivos, para tomar una decisión sobre la clase de acción correctiva que va a ser recomendada en su informe **(Pág. 60)**.

5) FASE V: Comunicación de Resultados

Según Bueno, (2009), La quinta fase constituye el final de la Auditoría administrativa, en donde el auditor o jefe de equipo organizará el contenido y estructurará el informe, asegurándose que no se han olvidado aspectos importantes. Para ello debe apoyarse en la “Hoja de apuntes”, donde se resume todos los atributos necesarios para la formulación de los hallazgos de Auditoría; y también en los “Papeles de Trabajo” elaborados en el curso del examen. Este trabajo se lo efectúa en dos partes:

1. La comunicación verbal de los resultados a través de una o más conferencias finales, para discutir el borrador del informe; y,
2. La presentación final por escrito del informe **(Pág. 60)**.

Para Bueno, (2009), La comunicación verbal de los resultados, se lo hace con el objeto de: obtener sus puntos de vista con respecto al informe de Auditoría, y obtener las conclusiones y recomendaciones del auditor. Obtener aceptación de las recomendaciones del auditor en la entrevista inicial previa a la emisión del informe final, En algunas ocasiones se puede conseguir sólo el entendimiento y aceptación de la mayoría de las recomendaciones. En los casos que no sean posibles, el auditor por lo menos debe obtener los puntos

de vista diferentes a los suyos, para incluirlos en los comentarios del informe **(Pág. 60)**.

Para Bueno, (2009), El informe por escrito, es el producto final del trabajo del auditor. Está dirigido directamente a la máxima autoridad en copias para cada una de las unidades involucradas en dicho informe. De esta forma determinan las conclusiones y recomendaciones finales **(Pág. 60)**.

Los puntos importantes para el desarrollo de la quinta fase son los siguientes:

a) Los Hallazgos de Auditoría

Según Bulmarop, (2019), Un hallazgo de Auditoría es algo que un auditor ha encontrado irregular en el examen. Es el resultado de la información desarrollada en base de la unión de datos y la presentación de los hechos. Sirve de base para desarrollar las conclusiones y recomendaciones **(Pág. 61)**.

Las características de un hallazgo son entre otras las siguientes:

- Tener un título que revele su contenido en forma resumida.
- Su contenido debe estar justificado por la evidencia obtenida.
- Su presentación no debe conducir a conclusiones erróneas.
- Para su determinación, se debe tomar en cuenta las circunstancias en que ocurrió el hecho, la complejidad y la magnitud del problema, su forma objetiva, honesta, justa y conveniente **Bulmarop, (2019) (Pág. 61)**.

Los atributos de un hallazgo de Auditoría son:

CONDICIÓN – Situación actual encontrada – “Lo que es”.

CRITERIO – Unidades de normas aplicables – “Lo que debe ser”.

CAUSA – Las razones de la decisión – “Por qué sucedió”.

EFFECTO – Importancia relativa del asunto – “La diferencia entre lo que es y debe ser”.

Los mecanismos para establecer un hallazgo son los siguientes:

1. Identificar los asuntos deficientes.
2. Reconocer las líneas de autoridad de la entidad.
3. Verificar las causas de la deficiencia.
4. Determinar si la deficiencia es un caso aislado o una condición determinante.
5. Identificar y solucionar los asuntos legales.
6. Determinar los efectos e importancia de la deficiencia.
7. Obtener comentarios de organismos directamente interesados, que pueden ser afectados por el hallazgo.
8. Establecer las conclusiones de Auditoría en base de la evidencia obtenida.
9. Determinar las posibles acciones correctivas **Bulmarop, (2019) (Pág. 61).**

b) Las Conclusiones

Para Bulmarop, (2019), Constituyen un resumen de las desviaciones encontradas como producto del juicio crítico personal de auditor. Son parte esencial del informe de Auditoría, porque reflejan la apreciación del auditor con respecto de los hechos ocurridos en la entidad **(Pág. 61).**

Las conclusiones deben ser objetivas y basadas en hechos reales. Su presentación se la puede hacer en dos formas:

- Al final del comentario, identificándolas o no con el título de “Conclusiones”.
- En un capítulo exclusivo pero que tenga referencias con cada comentario, su número y página, para permitir la continuidad de las ideas **Bulmarop, (2019) (Pág. 62).**

c) Recomendaciones

Para Bulmarop, (2019), Las recomendaciones son partes fundamentales de un trabajo de Auditoría operacional. Estarán dirigidas a la máxima autoridad y/o principales funcionarios del área examinada. Deberán ser específicas para

evitar las sugerencias demasiado generales, vagas. Su enfoque estará dirigido no solamente a exigir el cumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias, sino también a ciertos lineamientos básicos a seguirse y algunas alternativas de ejecución **(Pág. 62)**.

Para Bulmarop, (2019), Se presentará sólo las recomendaciones que se desprenderán de los hallazgos, y serán formuladas a continuación de cada uno de los hallazgos correspondientes, presentándose secuencialmente numeradas o en un solo grupo, fuera de los comentarios y conclusiones **(Pág. 62)**.

d) La Comunicación de Resultados

Para Bulmarop, (2019), En las labores del auditor la comunicación debe ser permanente y oportuna en todo el proceso del examen, tanto con los funcionarios de la entidad, como de la dependencia examinada. Esta comunicación deberá hacerse en forma apropiada y oportuna, para ayudar al cumplimiento de los objetivos de las labores de control, y evitar problemas posteriores en la divulgación de resultados y en el establecimiento de responsabilidades, las cuales pueden quedar anuladas por falta de cumplimiento de esta formalidad. La comunicación se realiza oral y/o escrito. La comunicación oral logra el mejor entendimiento de información con los funcionarios, en cambio que, la comunicación escrita presenta un informe final **(Pág. 62)**.

e) Informes de Auditoría Administrativa

“El informe de Auditoría administrativa es el producto terminado del trabajo realizado” **Bulmarop, (2019) (Pág. 62)**.

Su contenido debe ser objetivamente enfocado a problemas detectados en vínculo con la eficiencia de la empresa o entidad y con los controles operacionales establecidos. Para que la Auditoría administrativa sea útil a la entidad, el informe debe ser directo y dirigido al tema. Además siempre que sea

posible, debe considerarse los problemas existentes y de los posibles cambios **Bulmarop, (2019) (Pág. 62).**

Según Bulmarop, (2019) (Pág. 62). El informe asemeja a una evaluación, en el cual se muestra los aciertos obtenidos del trabajo. En la opinión tipo informe sobre la eficiencia de la empresa o entidad, y si ser necesario sobre los estados financieros. El informe contendrá tres aspectos:

- Alcance y limitaciones del trabajo.
- Situaciones que afectan desfavorablemente a la eficiencia operacional.
- Sugerencias para mejorar la eficiencia. **(Pág. 62).**

Según Bulmarop, (2019), Además en el contenido presentado a los administradores de la empresa el efecto de la ineficiencia existente, a fin de motivar la decisión más conducentes. De igual forma es necesario mostrar el efecto cuantitativo que provocan las deficiencias, sus causas y consecuencias **(Pág. 62).**

Según Bulmarop, (2019), El compromiso del auditor es de informar los problemas y sugerir diversas soluciones. La implantación de las medidas necesarias para solucionar los problemas, en términos generales queda fuera del trabajo de Auditoría administrativa, incluso en aquellos casos en los que el auditor haya presentado recomendaciones específicas **(Pág. 62).**

Según Bulmarop, (2019), El decálogo para preparar un buen informe de Auditoría Administrativa es el siguiente:

1. resaltar los aspectos valiosos que mejoran la operación del negocio.
2. descartar hechos insignificantes que no merezcan la atención de los ejecutivos.
3. Acotar el informe mínimo necesario.
4. Escribir el informe en lenguaje entendible y sin tecnicismo.

5. Hacer críticas siempre que valla sujetas a sugerencias constructivas y respaldadas en los hechos.
6. Discutir el informe con todos los afectados por sus observaciones y recomendaciones.
7. En el orden que sea posible obtener el acuerdo de los funcionarios afectados en las recomendaciones, en su caso mostrarlas como sugerencias conjuntas.
8. Si no se cuenta con la aceptación de los involucrados, cuando menos asegurarse que sí hay acuerdo en las circunstancias y actos que se notifiquen. Así podrán ver la posición del afectado y la de auditor y tomara una decisión.
9. Hacer llegar los informe a los funcionarios superiores.
10. No circular material que no contenga el propio informe **Bulmarop, (2019) (Pág. 62).**

f) Momento y forma de la Comunicación.

Según Bulmarop, (2019), Existen tres momentos para la comunicación de resultados:

1. Al inicio del Examen, cuando está dirigido a los funcionarios y ex –funcionarios de la entidad o empresa, mediante la conferencia inicial que se efectuará de conformidad con la agenda de entrevistas.
2. En el Transcurso del Examen, con los servidores de la entidad examinada, a fin de obtener la mayor información posible respecto a asuntos sujetos a examen.
3. Cuando el examen sea finalizado y aprobado será presentando en la conferencia final, que se llevará a cabo una vez finalizadas las labores de campo **(Pág. 62).**

Según Bulmarop, (2019), Para la conferencia final anteriormente es citada por escrito, funcionarios y ex –funcionarios de las áreas examinadas asistirán conjuntamente con el supervisor y jefe de equipo de Auditoría. Se dejará

constancia de ello en un documento muy bien elaborado, suscribiéndose en él todos los participantes. Luego de cumplir todos los pasos de las fases, y con la revisión final del borrador del informe, el cual será revisado por el supervisor encargado, se usaran las copias necesarias, las que en su carta del informe, lo distribuirá el auditor general con su firma. Se debe conservar el ejemplar original, del memorando de antecedentes en el caso de existir el archivo de la unidad de Auditoría **(Pág. 62)**.

2.1.1.5. Control interno

Para Estupiñan, (2011), El control interno es un proceso realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos y metas. Es de tener en cuenta que el control interno ha existido siempre en todas las actividades de las personas como una ayuda excepcional para realizarlas, siguiendo normas legales, personales o morales proyectadas a la familia, la sociedad, la empresa o a la persona misma **(Pág. 47)**.

2.1.1.6. COSO I

Para Estupiñan, (2011), Son procesos los cuales son ejecutados por la junta directiva o consejo de una entidad, para proporcionarles seguridad razonable y conseguir en las empresas las tres siguientes categorías:

1. Efectividad y eficiencia emanadas en las operaciones.
2. Suficiencia y confiabilidad de la información.
3. Cumplimiento de las leyes.

Son aquellos procesos que radican a los sistemas y procesos de la empresa mediando la función en la administración y dirección, con un fin mismo. Son ejecutados por personas en los niveles de la organización a través de acciones y palabras, los cuales se logran los objetivos definidos. **(Pág. 47)**.

Sus componentes son:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión y seguimiento **Estupiñan, (2011) (Pág. 47).**

Para Estupiñan, (2011), Los controles consisten en un proceso secuencial, los cuales los componentes afectan solo al siguiente, en el cual más de un componente incluye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. Difiere por entes tamaños, culturas y filosofías de administración. Así mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra. **(Pág. 47).**

2.1.1.6.1. Ambiente de control

Para Estupiñan, (2011), El ambiente de control establece un entorno que estimula o influye las actividades del personal de acuerdo a cada actividad. Es primordial porque presenta elementos que sustentan o actúan entre otros componentes indispensables, lo cual implementa los siguientes objetivos de control **(Pág. 47).**

- **Integridad y valores éticos.** Su propósito es establecer los valores éticos que se espera de todos los miembros de la organización en sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal.

Para Estupiñan, (2011), La participación de la alta administración es la clave de todo asunto, ya que presencia dominante fija pautas a través de su ejemplo. La gente imita a sus líderes. Los controles éticos pueden ser; controles débiles

o inexistencia que respalda los controles requeridos y las debilidades de cada función de la auditoría, o la inadecuada sanciones para los que actúan inapropiadamente **(Pág. 47)**.

- **Competencia.** Son conocimientos y habilidades que posee el personal para cumplir adecuadamente sus labores.
- **Junta directiva. Consejo de administración y/o comité de auditoría.** Los órganos fijan los criterios que perfilan al ambiente de control en la junta directiva y consejo de administración la cual cuentan con experiencia, dedicación y compromiso necesario para tomar las acciones adecuadas.
- **Filosofía administrativa y estilo de operación.** Son las actitudes mostradas hacia la información financiera, y los principios y criterios contables, entre ellos. **Estupiñan, (2011) (Pág. 47)**.

2.1.1.6.1.1. Factores de ambiente de control

- La integridad.
- El compromiso a ser justo.
- Las diligencias de la junta directiva y el comité de auditoría.
- El conocimiento y estilo de operación.
- La distribución de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

Tiene una gran influencia en la forma que desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Para que sea influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa **Estupiñan, (2011) (Pág. 47)**.

2.1.1.6.2. Evaluación de riesgos

Según Estupiñan, (2011), Los riesgos más relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específico asociados. Es indispensable sobre el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes. La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos **(Pág. 47)**.

2.1.1.6.2.1. Objetivos

Según Estupiñan, (2011), La evaluación de riesgos tiene por objeto la valoración de los riesgos laborales según las consecuencias y probabilidad de que ocurra el accidente o la enfermedad profesional, sobre la base de normas técnicas comúnmente establecidas y que permiten asignar un plan de intervención para los riesgos que no se hayan podido evitar **(Pág. 47)**.

Según Estupiñan, (2011), De igual modo, la evaluación tiene por objeto identificar los riesgos de cara a llevar a cabo un adecuado seguimiento de la gestión de los riesgos derivados del trabajo, y así revisar las actuaciones correspondientes en el tiempo para controlarlos y servir de guía a los prevencionistas y al resto de agentes que intervienen en esta materia. **(Pág. 47)**.

2.1.1.6.3. Actividades de control

Según Estupiñan, (2011), Son aquellas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos tienen distintas características, que pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operaciones, generales o específicas, preventivas o detectivas. La actividades de control es importantes no solo porque en si misma implican la forma correcta de hacer las

cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos **(Pág. 48)**.

2.1.1.6.4. Sistema de información y comunicación

Según Estupiñan, (2011), Los sistemas de información están diseñados por la entidad a la cual contribuyen para el establecimiento las estrategias de las organizaciones y por ende el logro de los objetivos y metas, esto debe ajustarse a las características y necesidades de cada entidad **(Pág. 48)**.

2.1.1.6.4.1. Controles generales

Según Estupiñan, (2011), Aseguran las operaciones de una forma continua y adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, también se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistema, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros **(Pág. 48)**.

2.1.1.6.4.2. Controles de aplicación

Según Estupiñan, (2011), Cada sistema y funcionamiento debe lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Que parte desde los controles que cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de información. La información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad” **(Pág. 48)**.

2.1.1.6.4.3. Información y comunicación

Para Estupiñan, (2011), Es importante considerar que las partes tecnológicas que evolucionan en los sistemas deben en su momento ser necesario para diseñar los controles a través de ellas. Es conveniente de los demás componentes y las actividades de control respondan a los objetivos y

estructuras dentro de cada organización, la información contable tiene frontera. Esto puede parecer evidente, pero hay quienes piensan que la información de los estados financieros pudiera ser suficiente para tomar decisiones acerca de una entidad **(Pág. 49)**.

2.1.1.6.5. Supervisión y monitoreo

Segun Estupiñan, (2011), La supervisión y monitoreo es un control diseñado para operar en determinadas circunstancias, por esta razón debe ser tomadas en consideración los objetivos, riesgos y limitaciones inherentes a cada control, mediante las condiciones que van evolucionando tanto a los factores externo como interno **(Pág. 49)**.

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Gestión

Mientras Bulbaro, (2019), La Gestión es un proceso mediante aseguran recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad **(Pág. 48)**.

Para Fernández, (2011), La gestión es un concepto aplica a las organizaciones. Trasmite el conocimiento desde donde se emplea hasta donde se ejecuta con las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y ejecutarlos entre sus miembros, así como para valorarlo si se encuentra en el exterior de estas **(Pág. 39)**.

Mientras Flores, (2013), La gestión es el área dedicada a las tácticas y estrategias requeridas para la administración de los recursos humanos intangibles en una organización **(Pág. 67)**.

Mientras Flores, (2013), La gestión tiene perspectivas tácticas, es más detallado y se centra en la forma de dar a conocer las actividades relacionadas con el conocimiento como su creación, captura, transformación y uso. Su función es planificar, implementar y controlar todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los programas requeridos para la administración efectiva del capital intelectual **(Pág. 67)**.

Para Ávila, (2011), La gestión es el proceso asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes de una empresa con objeto el afán de mejorar su capacidad de Resolver problemas y así contribuir al sustento con ventajas competitivas.

La gestión es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la empresa en relación con sus actividades y su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales **(Pág. 67)**.

2.2.2. Administración

Según Reyes, (2010), Quizá no haya otro campo de la actividad humana más importante que la administración, pues la tarea del administrador consiste en crear y conservar un ambiente adecuado para que grupos de personas puedan trabajar eficiente y eficazmente en el logro de objetivos comunes **(Pág. 33)**.

Para Navarro, (2011), En otros términos el administrador está obligado a tomar las medidas que permitan que cada individuo dentro del grupo contribuya en la mejor forma posible a la obtención de estos objetivos. Además debe tener en cuenta todos los demás conceptos de carácter ético, social, económico, político, técnico, etc., propios del medio que rodea su actividad. **(Pág. 35)**.

Para Sarabia, (2012), La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización **(Pág. 65)**.

2.2.3. Planeación

Mientras Andreu, (2010), La planeación es fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de números necesarios para su ejecución. Planear es hacer que ocurran cosas que, de otro modo, no habrían ocurrido. Equivale a trazar los planos para fijar dentro de ellos nuestra futura acción **(Pág. 110).**

2.2.3.1. Elementos de la planeación

- a. **“Los propósitos.-** los objetivo o aspiraciones que se plantea un grupo social.
- b. **La investigación.-** consiste en la investigación determinada de todos los factores que influyen en los propósitos, así como de los medios para conseguirlos.
- c. **Los objetivos.-** representa los logros que la empresa quiere alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinando un transcurrido un tiempo específico.
- d. **Las estrategias.-** son los que utiliza los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.
- e. **Políticas.-** son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten dentro de una organización.
- f. **Programas.-** son secuencia que se realizan para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

- g. Presupuestos.-** son los planes de un grupo social expresado en términos económicos, junto con la comprobación de dicho plan.
- h. Procedimientos.-** establecen el orden o la secuencia de actividades que deben seguirse al realizar un trabajo **Andreu, (2010) (Pág. 110).**

2.2.3.2. Naturaleza de la planeación

- a. “Su contribución al propósito y a los objetivos.-** cada planeación deben contribuir a un propósito y los objetivos de la empresa.
- b. Su supremacía entre las tareas del administrador.-** La planeación establecerá los objetivos necesarios hacia los cuales fluirá el esfuerzo de los demás.
- c. Su generalización.-** La planeación es una función de todos los administradores aunque su carácter y alcance varían de acuerdo con la autoridad de cada uno de y con la naturaleza de las políticas y los planes establecidos por la alta dirección.
- d. La eficiencia de sus planes.-** La eficiencia se define en base a un eficiencia en menos los costos y otros factores necesarios para formularlo y operarlo **Andreu, (2010) (Pág. 110).**

2.2.3.3. Tipos de planes

- a. Propósitos o misiones.-** es el objetivo fundamental que debe tener una empresa (visión y misión).
- b. Objetivos o metas.-** los propósitos que tiene la actividad.

- c. Estrategias.-** Determinación los objetivos a largo plazo de una empresa y la integración de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos.
- d. Políticas.-** Las políticas son planes que se constituyen con interpretaciones generales que guían el pensamiento para la toma de decisiones.
- e. Procedimientos.-** Los procedimientos que establecen un plan obligatorio para realizar las actividades futuras **Andreu, (2010) (Pág. 110).**

2.2.3.4. Pasos para la planeación

- a. Detección de las oportunidades o problemas.-** Este es el punto de partida de la planeación, se realiza un examen de las oportunidades, saber cómo solucionar problemas u oportunidad y saber a dónde se quiere ir y que quiere obtener.
- b. Establecimiento de objetivos.-** Consiste en establecer objetivos para cada unidad de trabajo.
- c. Desarrollo de premisas.-** No son más que suposiciones sobre el ambiente en que el plan ha de ejecutarse.
- d. Determinación de cursos alternativos a la acción.-** estudiar varias opciones para la solución de un problema.
- e. Evaluación de cursos alternativos de acción.-** se deben estudiar los puntos fuertes y débiles de cada uno y compararlos con la empresa.

- f. **Selección de un curso de acción.-** luego de estudiar los cursos, se debe elegir el que se amolde mejor a las metas del plan y de la empresa.
- g. **Formulación de planes derivados.-** Se necesitan planes que respalde el cumplimiento de los objetivos para realizar las metas de ese plan.
- h. Expresión numérica de los planes a través del presupuesto **Andreu, (2010) (Pág. 110).**

2.2.4. Organización

Mientras Madarriaga, (2019), Se refiere a la reestructuración técnica de las relaciones que deben darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia. Es un proceso encaminado a obtener un fin. Organizar consiste en efectuar una serie de actividades humanas, y después coordinarlas de tal forma, que el conjunto de las mismas actúen como una sola para lograr un propósito común **(Pág. 78).**

2.2.5. Dirección

Para Koontz, (2011), Es el aspecto interpersonal de la administración por medio del cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa. Esta función es difícil porque el administrador tiene que tratar con un complejo de fuerzas de las cuáles no se conoce lo suficiente, y sobre mucha de las cuáles no tiene control **(Pág. 97).**

2.2.6. Integración

Para Koontz, (2011), Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos medios que la mecánica administrativa señala como necesarios para su más eficaz y eficiente funcionamiento, escogiéndolos,

introduciéndolos, articulándolos. La integración es la antesala de la operatividad razonable de la empresa **(Pág. 100)**.

2.2.7. Control

Según Mantilla, (2008), La función administrativa del control es la medida y la corrección del desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la empresa diseñados para conseguirlos se estén llevando a cabo. Es entonces, la tarea para la cual cada administrador, desde presidente hasta capataz, se asegura de que lo que se hace es lo que se intentaba, como Fayol claramente reconoció hace décadas: “En una empresa el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones impartidas y los principios establecidos. Tiene por objeto señalar las debilidades y los errores para rectificarlos y evitar que vuelvan a ocurrir. Opera en todo, cosas, personas, acciones” **(Pág. 100)**.

2.2.8. Gestión administrativa

Según Matos, (2008), La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financiero **(Pág. 69)**.

Según Matos, (2008), La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Gestionar es hacer que las cosas sucedan". Sustantivamente, es un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y coordinar las acciones necesarias para cumplir un fin. Otros, definen Gestión como "el conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas" **(Pág. 69)**.

Según Matos, (2008), La Gestión está constituida por un conjunto de fenómenos dimanados de una voluntad o de un comportamiento previsible.

Fenómenos que son despersonalizados, aptos para ser reflejados en un "modelo" y que constituyen la holografía de la empresa y no su propia realidad. Agrega que el fin de estudiar y entender estos fenómenos es adquirir un saber práctico: Conceptos + técnicas + herramientas **(Pág. 69)**.

2.2.8.1. La gestión y acciones del área de imagen institucional

Según Matos, (2008), La organización se acerca a sus públicos externos a través de estrategias comerciales y no comerciales. Las primeras, operadas bajo los principios del Mercadeo, han sido la única solución para generar ganancias y rentabilidad, sin embargo, las segundas podrían funcionar como un instrumento tácito y discreto de persuasión, al ser las encargadas de emitir mensajes que proyecten una identidad limpia y uniforme, establecer nexos emotivos entre los objetivos organizacionales y su público objetivo, generar admiración y respaldo obtener una imagen acorde a su identidad, para finalmente (convertidas también en una solución efectiva) atraer el éxito **(Pág. 69)**.

Según Matos, (2008), Cabe resolver si es posible gestionar una óptima imagen a partir de mensajes corporativos y que estos a su vez generen ganancias a largo plazo para los intereses comerciales. Su pertinencia radica en la importancia que debe tener para las empresas la unificación de criterios de su comunicación externa y el manejo de técnicas para adaptarse al entorno y ejercer influencia a su favor **(Pág. 69)**.

2.2.9. Definición de transporte terrestre

Para Ardilla, (2010), Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como

en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas **(Pág. 69)**.

2.2.9.1. Formas de transporte terrestre

Según Ardilla, (2010), El transporte terrestre no experimentó cambios hasta el desarrollo del automóvil. El automóvil consiguió el crecimiento de las carreteras y autopistas, y provocó uno de los problemas urbanos, que es el tráfico y la contaminación que genera. Su reparto es muy desigual: en Asia, Iberoamérica y África se sitúan solo el 10% de las carreteras pavimentadas del mundo, y normalmente, están en mal estado. El transporte de ferrocarril se desarrolló a inicios del siglo XIX. Pasó por una agonía porque el avión resultó más favorable, pero, hoy en día, tiene un nuevo inicio en los países desarrollados gracias a las líneas de alta velocidad, que recorren mayor trayectoria en menos tiempo que el avión. Pero, en zonas menos desarrolladas siguen los problemas: líneas desconectadas, vías desiguales que impiden la comunicación con otros países **(Pág. 69)**.

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Para la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2012),

Art. 83.- Definición y clases.- Son las constituidas para prestar el servicio de transportes de personas o bienes, por vía aérea, terrestre, fluvial o marítima. No se podrán constituir sin el permiso de operación respectivo.

Art. 84.- Cooperativas de propietarios.- Son en las que sus socios, choferes profesionales, mantienen el vehículos destinados al servicio.

Art. 85.- Cooperativas de caja común.- Son aquellas que por concepto de la prestación del servicio, integra un fondo común repartible entre los socios, una vez derivado los gastos generales y en conformidad con el mecanismo de evolución aprobado por la asamblea general. **(Pág. 43).**

Para la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2012), En estas cooperativas el socio solo podrá tener un voto, ni más de dos unidades, ni por sí mismo, ni por interpuesta persona y deberá conducir personalmente uno de ellos. **(Pág. 43).**

Art. 86.- Cooperativas de caja individual.- Son aquellas en las que sus socios, administran y conducen su propio vehículo, salvo lo que nos puedan hacerlo por exceso de trabajo diario, por su edad, incapacidad física o mental, enfermedad, calamidad doméstica justificada, quienes contrataran choferes asalariados, previamente calificados por el Consejo de Administración y sujetos al Código de Trabajo y la Ley de Seguridad Social. **(Pág. 43).**

Art. 87.- Cooperativas de trabajadores.- Son aquellas en las cuales la totalidad de vehículos y bienes muebles e inmuebles, son propiedad de la cooperativa y sus socios son todas las personas que trabajan en la organización, en cualquiera de sus áreas administrativas u operacionales. Estas cooperativas se regirán por las normas generales para las de trabajo asociado constantes en el presente reglamento **(Pág. 43).**

2.3.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

Mientras la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, (2010),

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.

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. 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 **(Pág. 113)**.

2.3.3. Ministerio de transporte y Obras publicas

2.3.3.1. Transporte

Según el Ministerio de Transporte y Obras Publicas, (2010),

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias **(Pág. 78)**.

El cual menciona:

2.3.3.2. Permisos de Operación, Rutas y Frecuencias

“Para el transporte público de pasajeros y/o carga, se debe obtener previamente permiso de operación del Consejo Nacional de Tránsito cuando se trate de servicio interprovincial, o del respectivo Consejo Provincial de Tránsito, cuando sea dentro de la provincia. Para el servicio dentro de la provincia del Guayas, los permisos de operación son concedidos por la Comisión de Tránsito de la provincia del Guayas”.

“Los permisos de operación se conceden previa constatación física de que el número y especificaciones técnicas de la flota vehicular, se ajuste a las disposiciones de la Ley de tránsito y Transporte Terrestres, su reglamento y a las resoluciones del Consejo Nacional de Tránsito”.

“En el permiso de operación se determinan las rutas y frecuencias a las que debe sujetarse el beneficiario **(Pág. 78)**.”

2.3.4. Normas de Control Interno para las Entidades del Sector Público

Según la Contraloría General del Estado, (2013), Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

Control Interno

Es responsabilidad de la institución del Estado dentro de las personas jurídicas hacer cumplir todo lo que disponga los recursos públicos con la única finalidad de crear condiciones para los ejercicios, es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

Debe ir orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, cuyo objetivo radica en que los organismos del sector público dispongan de recurso público para de esta manera alcanzar con la misión institucional **Contraloría General del Estado, (2013) (Pág. 120)**.

Todo responsable debe mantener un funcionamiento perfecto los cual deben realizar una evaluación del control interno los cual el único responsable es la máxima autoridad, de acuerdo con las competencias las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno.

Los directivos y demás servidores debe disponer y ser ejecutados en el proceso periódico y formal lo cual la rendición de cuenta sobre el cumplimiento de la misión. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado. Mediante la rendición de cuentas los cual realizaran en el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente **Contraloría General del Estado, (2013) (Pág. 120).**

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno se la define sobre el establecimiento del entorno organizacional lo cual favorece las prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno **Contraloría General del Estado, (2013) (Pág. 120).**

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.

La Administración estratégica del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional **Contraloría General del Estado, (2013) (Pág. 120).**

2.3.5. COSO I

Mientras Coral, (2009), El informe COSO I fue creado en el año 1992, después de una larga investigación por un grupo de profesionales fue creado por la *Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial*

Reporting bajo las siglas COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*). Este informe nace como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretación existentes en torno a la temática del control interno, e intentaba definir un nuevo marco conceptual, capaz de integrar y unificar los diversos conceptos, logrando que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común.

El informe COSO define al control interno como el proceso que ejecuta la junta de Directores, la Gerencia y otro personal administración con el fin de proveer seguridad razonable en la consecución de los objetivos relacionados con la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas **(Pág. 100)**.

2.3.6. Código Tributario

Para el Código Tributario, (2005), Capítulo II. Deberes tributarios

Art. 67.- Facultades de la administración tributaria.- Implica el ejercicio de las siguientes facultades: de aplicación de la ley; la determinadora de la obligación tributaria la de resolución de los reclamos y recursos de los sujetos pasivos la potestad sancionadora por infracciones de la ley tributaria o sus reglamentos y la de recaudación de los tributos.

Art. 68.- Facultad determinadora.- La determinación de las obligaciones tributaria, es el acto o conjunto de actos reglados realizados por la administración activa, tendientes a establecer, en cada caso particular, la existencia del hecho generador, el sujeto obligado, la base imponible y la cuantía del tributo.

El ejercicio de esta facultad comprende, la verificación, complementación o enmienda de las declaraciones de los contribuyentes o responsables la composición del tributo correspondiente, cuando se advierte la existencia de

hechos imponible, y la adopción de las medidas legales que se estime convenientes para esa determinación.

Art. 69.- Facultad resolutoria.- La autoridades administrativas que la ley determine, están obligadas a expedir resoluciones motivada, en el tiempo que corresponda, respeto de toda consulta, petición, reclamo o recurso que, en ejercicio de su derecho, presenten los sujetos pasivos de tributos o quienes se consideren afectados por un acto de administración tributaria.

Art. 70.- Facultad sancionadora.- En las resoluciones que expida la autoridad administrativa competente, se impondrán las sanciones pertinentes, en los casos y en la medida previstos en la ley.

Art. 71.- Facultad recaudadora.- La recaudación de los tributos se efectuara por las autoridades y en la forma o por los sistemas que la ley o el reglamento establezcan para cada tributo **(Pág. 105)**.

2.3.7. Normas Internacionales de Auditoría NIAS

Según la NIA, (2019), Las NIAs contienen objetivos, requerimientos y una guía de aplicación y otras anotaciones explicativas que tienen como finalidad ayudar al auditor a alcanzar una seguridad razonable. Las NIAs requieren que el auditor aplique su juicio profesional y mantenga un escepticismo profesional durante la planificación y ejecución de la auditoría y, entre otras cosas:

Identifique y valore los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, basándose en el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad.

Obtenga evidencia de auditoría suficiente y adecuada sobre si existen incorrecciones materiales, mediante el diseño y la implementación de respuestas adecuadas a los riesgos valorados.

Se forme una opinión sobre los estados financieros basada en las conclusiones alcanzadas a partir de la evidencia de auditoría obtenida.

8. La forma en la que el auditor exprese su opinión dependerá del marco de información financiera y de las disposiciones legales o reglamentarias aplicables.

9. Asimismo, el auditor puede tener otras responsabilidades de comunicación e información con respecto a los usuarios, a la dirección, a los responsables del gobierno de la entidad, o a terceros ajenos a la entidad, en relación con cuestiones que surjan de la auditoría. Dichas responsabilidades pueden establecerse en las NIA o en las disposiciones legales o reglamentarias aplicables **(Pág. 109)**.

NIA 230 Cumplimiento de objetivos el cual indica que debe cumplir sobre la aceptación del trabajo, la planeación y ejecución del trabajo y la formación de una opinión y la emisión del dictamen.

NIA 330 incluye requerimientos y orientaciones en relación con la naturaleza, el momento de realización y la extensión de los procedimientos de auditoría aplicados en respuesta a los riesgos valorados. Estos procedimientos de auditoría pueden incluir procedimientos analíticos sustantivos.

NIA 700 informe de gestión indica que todo informe de gestión el auditor deberá incluir en el apartado especificando los requerimientos legales y reglamentarios **(Pág. 109)**.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y métodos

3.1.1. Materiales

En el presente trabajo investigativo se detallan los materiales y equipos que se utilizó en la investigación para el desarrollo de la presente gestión Administrativa.

Tabla 1. Materiales y métodos utilizados en la investigación

Detalle	Cantidad
Computadora	1
Bolígrafos	6
Resma de papel	3
Copias	500
CD's	7
Marcadores	1
Empastado	3
Anillado	10

Elaborado por: Nancy Iza

3.1.2. Métodos de Investigación

Los siguientes métodos son los que se utilizaron en la investigación:

3.1.2.1. Inductivo

Es el cual permitió analizar todos los procesos ejecutados dentro la empresa de una manera ordenara y coherente.

3.1.2.2. Deductivo

Se lo tomo en cuenta para el presente trabajo el cual se llevó a cabo en la Cooperativa de transporte "Zaracay" de una manera ordenada.

3.1.2.3. Científico

Es el proceso sistemático el cual lleva de una manera ordenada todas las observaciones y un buen análisis de los datos inmersos a la cooperativa.

3.1.2.4. Analítico

Con este método se permitió analizar todos los documentos administrativos de la Cooperativa de transporte "Zaracay".

3.1.2.5. Sintético

En el método sintético se vio la posibilidad de agrupar todo lo referente a la situación actual de la empresa.

3.1.2.6. Descriptivo

Aquí se describe todo el análisis realizado a los procesos, técnicas y políticas para a su vez dar un criterio de auditoría y de esta manera poder aplicar a este tipo de auditoría en la Cooperativa de transporte "Zaracay".

3.1.2.7. Observación

Se empleó una observación directa a los fenómenos, hechos o casos que demuestre la Cooperativa de transporte "Zaracay" y estos problemas a su vez puedan ser analizados con veracidad.

3.1.2.8. Entrevista

La técnica de entrevista se la aplico al Gerente y al consejo administrativo de la Cooperativa de transporte "Zaracay" se la realiza con el fin de obtener información sobre las falencias que tienen dentro de la empresa.

3.1.2.9. Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas, en este caso se aplicó encuestas a socios y usuarios de la Cooperativa de transporte “Zaracay” con el propósito de conocer cómo se encuentra la parte económica de la entidad.

3.1.2.10. Cuestionario

Se aplicó pregunta de control interno dirigidas al Gerente de la cooperativa, también se empleó un cuestionarios de preguntas abiertas a los socios y usuarios de la cooperativa.

3.2. Tipo de Investigación

3.2.1. Documental

El desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas a través del análisis, interpretación y confrontación de la información recogida, tal es el caso de los registros de la Cooperativa de transporte “Zaracay”.

3.2.2. De Campo

Se apoyó en informaciones que se originaron entre otras, de entrevistas a miembros de la Cooperativa de transporte “Zaracay” y observaciones a su acción laboral.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. Creación de la firma auditora ficticia

Para la realización del presente trabajo se creó la firma auditora ficticia denominada:

Nancy Iza & Asociados



3.3.2. Construcción metodológica del objeto de investigación

Considerando que los cambios fueron contundentes puesto que se realizó una Gestión administrativa, de tal forma que permita detectar y corregir errores en las operaciones logrando con ello la identificación, verificación, confiabilidad y exactitud de los procesos operativos y así reflejar en un futuro la realidad de la Administración de la Cooperativa de transporte “Zaracay”

Para el proceso de los procesos administrativos se estableció el siguiente orden:

3.3.2.1. FASE I: Planificación inicial

La planificación inicial es primordial para el desarrollo de un adecuado trabajo.

Visita de observación a la entidad. En esta fase se visitó la empresa, con el propósito de observar el desarrollo de las actividades Administrativas, su funcionamiento, en conjunto todo proceso que realiza la entidad.

Memorándum de planificación. Se preparó el memorándum de planificación de la revisión de los procesos administrativos, a más de ser un papel de trabajo para documentar ciertas decisiones sobre aspectos generales, sirve para comunicar de forma ágil las decisiones, así como otra información significativa de la planificación.

Conocimiento de la entidad. Con este procedimiento se estableció entrevista con los representantes de la empresa, además se tomó como referencia la actividad donde se desenvuelve la empresa.

3.3.2.2. FASE II. Análisis de riesgo

Permitió identificar el riesgo de que se produzcan errores en el área administrativa a ser revisados, de manera que se concentró el trabajo en aquellas áreas que, además de ser las más significativas sean las que mayor riesgo presenten.

Evaluación del control interno. Permitió acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes dentro de la entidad, la evaluación preliminar del riesgo es importante; pues de ella depende el alcance y momento de realización de las pruebas.

El uso de cuestionarios fue importante porque permitió conocer el interior de la empresa. En lo global, los resultados proporcionan la importancia de practicar con carácter de urgencia una auditoría general. El crecimiento económico de la empresa justifica la necesidad de este apoyo.

3.3.2.3. FASE III. Ejecución de la Auditoría Administrativa

Esta es la fase en la que se realizaron las pruebas definitivas en los programas de trabajo. Siendo esta la fase de mayor duración, con una clara evidencia en los papeles de trabajo, la opinión que emitió en el informe.

Procedimiento de la Auditoría. Con la aplicación de este procedimiento se obtuvo un listado de la mercadería que se encuentran disponible para la venta.

Además, se analizó el proceso de ingreso y egreso de mercadería.

Descripción de los procesos. Se refiere a debilidades en el control interno identificadas por el auditor, los mismos que fueron comunicados al Gerente de la Cooperativa de transporte “Zaracay”, por lo que representan deficiencias significativas que podrían afectar en forma negativa a la entidad.

Se procedió a elaborar las hojas sobre el resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios y se indicó para cada hallazgo la condición, criterio, causa, efecto, conclusión y la recomendación.

El auditor planteó sus recomendaciones con el propósito, que la empresa de solución inmediata a los problemas presentes en el área examinada.

Hoja de hallazgos. Se estableció un resumen de los hallazgos encontrados, encontrándose los efectos, recomendación final de lo expuesto.

3.3.2.4. FASE IV: Comunicación de los resultados

Una vez finalizado los procedimientos, se realizó un papel de trabajo donde se resumió todos los aspectos más significativos surgidos en la revisión, que hizo de puente entre todas las secciones de trabajo y el informe. En dicho memorándum se presentó; antecedentes con la descripción del trabajo realizado y comentarios generales sobre la evolución de la cuenta inventarios.

Carta de presentación del informe. Es la primera hoja del informe va dirigida al Gerente de la Cooperativa de transporte “Zaracay” firmada por el auditor. Dando cumplimiento de su credibilidad y el impacto en la sociedad por medio de un contingente equitativo del bien o servicio prestado.

Preparación del informe. Finalmente, se emitió un informe el mismo que fue redactado haciendo énfasis a la condición que hace referencia a la base legal, el criterio enfatiza las causas y efectos, y luego emitir las conclusiones y recomendaciones.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Para realizar el estudio de la gestión administrativa y sus efectos económicos para los socios y usuarios de la Cooperativa de Transportes “Zaracay”, se tomó como referencia las siguientes personas.

Cuadro 1. Personal de la Cooperativa de transporte “Zaracay”

Cargo	Nº de personas	Obtención de resultados
Gerente	1	Cuestionario de control interno
Consejo administrativo	7	Entrevista
Socios	78	Encuesta
Usuarios	6.240	Encuesta
TOTAL	6.326	

Fuente: Cooperativa de transporte “Zaracay”

Elaboración: Nancy Iza Taco

Para el caso de la encuesta realizada a los usuarios se tomó en consideración el número de vehículos (78 vehículos), la frecuencia (dos frecuencias) y el número de usuarios (40 pasajeros promedio) que viajan diariamente llegando un total de 6.240 pasajeros.

3.4.2. Muestra

Para poder determinar la muestra de los usuarios se tomó como referencia la siguiente técnica de muestreo aleatorio simple, el cual se detalla a continuación:

$$n = \frac{N}{(E^2N - 1) + 1}$$

Desarrollo:

n= Tamaño de la muestra.

N= Unidad Objetiva (6.240).

P= Probabilidad de aceptación (0.5).

Q= Probabilidad de rechazo (0.5).

E= Margen de error = 5%.

z= Nivel de Confianza 95%.

Cuadro 2. Detalle de la población total

Detalle	Población
Pasajeros de Transporte Zaracay	6.240
Total	6.240

$$n = \frac{6.240}{(0.0025 \times 6.239) + 1} + \frac{6.240}{15.59 + 1} + \frac{6.240}{16.59} = 395.06 = 376.13$$

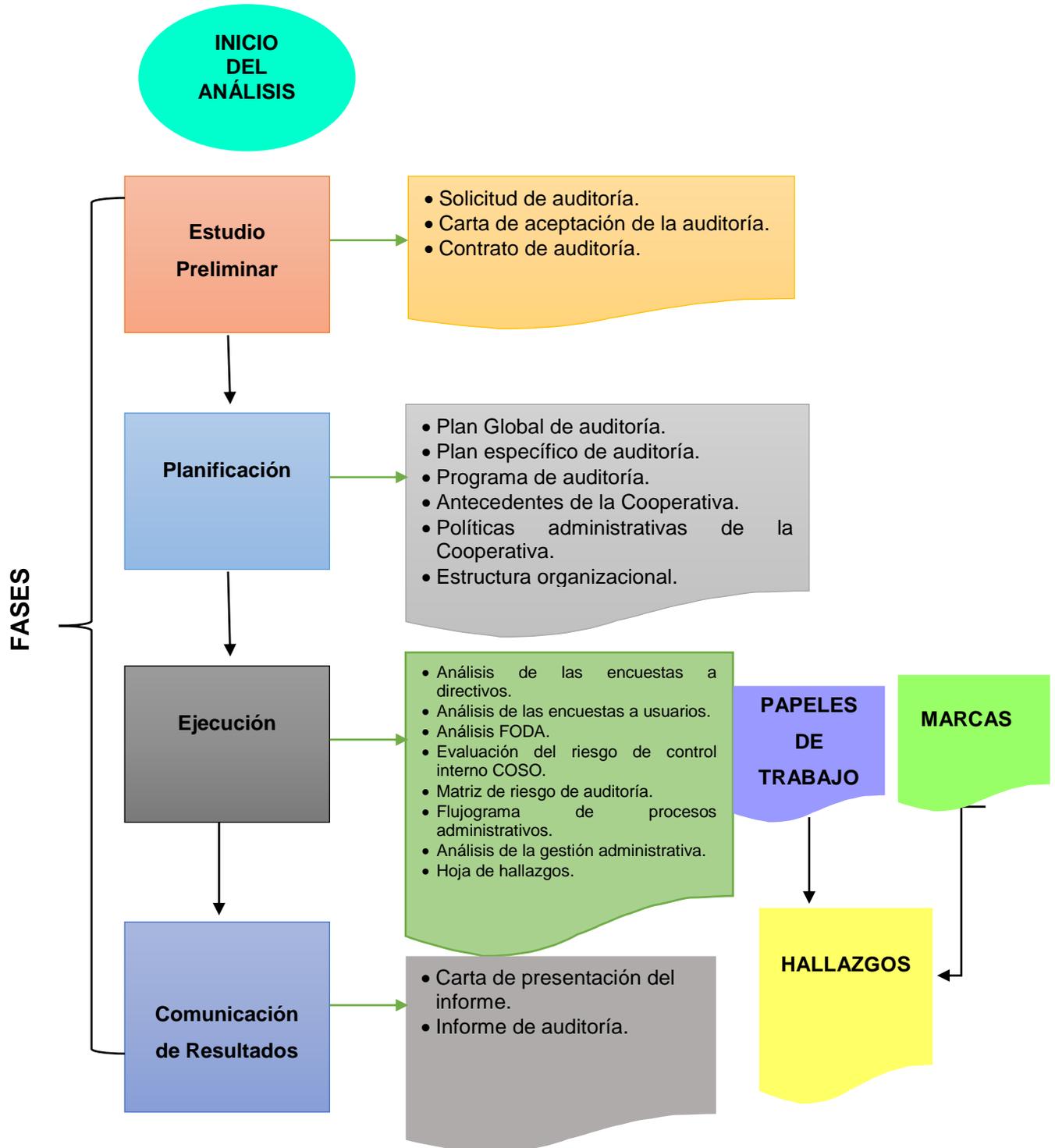
n= 376

Una vez aplicado la formula se obtuvo una muestra de 376 pasajeros y 78 socios a los cuales se les realizo encuestas; también se empleó entrevista al Gerente (1) y los miembros de consejo administrativo (7).

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE AUDITORÍA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA



4.1.1. FASE I. Estudio preliminar

	Página: 1/1		P.T. # 01	
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha	
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012	
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012	
Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador				
SOLICITUD DE AUDITORÍA				1/1
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIALES "ZARACAY"</p> <p>Fundada el 16 de Octubre de 1961 - Inscrita con el N°. 667 Santo Domingo - Ecuador</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Quevedo, 14 de Mayo del 2012</p> <p>Señora:</p> <p>Nancy Iza Taco</p> <p>Gerente Propietaria de la empresa auditora NANCY IZA & ASOCIADOS</p> <p>Señora Gerente:</p> <p>A través de la presente carta, reciba un cordial saludo y además augurando éxito en el cargo que acertadamente desempeña en la empresa auditora de su propiedad.</p> <p>En esta oportunidad, la Cooperativa de Transportes Interprovinciales "Zaracay", se encuentra viviendo momentos de cambios radicales en la administración. Por lo que es menester mejorar ciertos aspectos que se consideran esenciales para establecer parámetros de medición de la calidad por el servicio brindado.</p> <p>En vista de lo enunciado anteriormente se necesita en esta oportunidad que dentro de la Cooperativa se realice un análisis de la gestión administrativa, para lo cual, recurrimos a usted como representante de la firma auditora NANCY IZA & ASOCIADOS para la ejecución de la misma.</p> </div> </div>				



Página: 2/2	P.T. # 01	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

SOLICITUD DE AUDITORÍA

2/2

Seguros de contar con su ayuda, nos suscribimos de usted muy atentamente.,

Sr. Miguel Morocho

Gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovinciales “Zaracay”

Dirección: Av. 29 mayo y Tulcán. Santo Domingo de los Colorados



Página: 1/1	P.T. # 02	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA AUDITORÍA

1/1

Quevedo, 29 de Mayo del 2012

Sr. Miguel Morocho

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIALES “ZARACAY”**

De mis consideraciones:

El despacho de la firma auditora NANCY IZA & ASOCIADOS ha recibido su carta de solicitud y en vista de los argumentos detallados está dispuesto a realizar la Auditoría de gestión administrativa a la Cooperativa de Transporte que usted dirige, dicha evaluación se realizará para el período 2012.

El análisis de la gestión administrativa comprenderá encuestas, entrevistas y cuestionarios de control interno COSO I como medio de verificación de los efectos para los socios y usuarios.

El Costo del servicio brindado será de \$ 3000,00 (TRES MIL DÓLARES 00/100) más el 12% de I.V.A. debiendo cancelar el 50% al momento de la firma del contrato y el restante previa la entrega del informe y presentación final además se entregará el borrador del informe.

Si se está de acuerdo con lo emitido en la presente carta, sírvase disponer la respectiva aceptación al documento enviado.

Atentamente

Nancy Iza Taco

Gerente Propietaria de la empresa auditora NANCY IZA & ASOCIADOS



Página: 1/3	P.T. # 03	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTRATO DE AUDITORÍA

1/3

Quevedo, al 05 de Junio del 2012

CONVOCADOS

El señor Miguel Eduardo Morocho Rodríguez, de Nacionalidad Ecuatoriana con Cedula de Identidad N° 120686169-0, Gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovinciales “Zaracay”, domiciliado en la ciudad de Santo Domingo, a quien se denominará “El Cliente”.

Por otra parte la señora Nancy Bárbara Iza Taco de Nacionalidad Ecuatoriana con Cedula de Identidad N° 1205110883, Gerente Propietaria de la empresa auditora NANCY IZA & ASOCIADOS, con CI. 1205110883, domiciliada en el cantón Quevedo, a quien se denominará "la Auditora".

EXPONEN

Que “El Cliente” desea celebrar un contrato de Auditoría, habiendo sido designado la auditora anteriormente citada para desempeñar esta función en virtud de acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria de la Cooperativa el 14 de Mayo del 2012.

Que la firma auditora que acepta el encargo está inscrita en el Colegio de Contadores de Los Ríos y está registrada como empresa en la Superintendencia de Compañías teniendo como función principal realizar auditorías.

Ambas partes suscriben el presente contrato de auditoría, que se regirá por las siguientes:



Página: 2/3	P.T. # 03	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTRATO DE AUDITORÍA

2/3

CLÁUSULAS

Primera.- "La Auditora" realizará la auditoría en la Cooperativa de Transporte Interprovinciales "Zaracay" del año 2012 (que comprenden procedimientos administrativos). Al completar la auditoría, emitirán un informe que contendrá su opinión acerca de la razonabilidad de los procesos administrativos auditados.

Adicionalmente, "la Auditora" informará a la Administración de la Cooperativa de Transporte Interprovinciales "Zaracay", sobre las debilidades significativas que, en su caso, hubieran identificado en la evaluación del control interno COSO I.

Segunda.- La auditora realizará su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes a este tipo de trabajo.

Como parte de la auditoría, y únicamente a efectos de determinar la naturaleza, oportunidad de los procedimientos de auditoría, "la Auditora" tendrá en cuenta la estructura de control interno de "El Cliente". Sin embargo, dicha consideración no será suficiente para permitirles expresar una opinión específica sobre la eficacia de la estructura de control interno en lo que se refiere a la aplicación de los procedimientos administrativo.

Tercera.- Los Administradores de "El Cliente" son responsables de la documentación, así como de entregar a la auditora, debidamente firmadas, dentro del plazo que para su aprobación establece la Ley.

Cuarta.- De acuerdo con normas de auditoría, "la Auditora" hará consultas específicas a los Administradores y a otras personas sobre la información contenida y sobre la eficacia de la estructura de control interno.



Página: 3/3	P.T. # 03	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTRATO DE AUDITORÍA

3/3

Quinta.- La duración del presente contrato será de 45 días. Los procedimientos son responsabilidad de "la Auditora", que los realizará conforme los requerimientos de la sociedad contratante, socios propietarios de la Cooperativa que será auditada.

Sexta.- Los honorarios profesionales por el desempeño de su función, tomando en consideración el tiempo estimado necesario (50 horas), y los conocimientos y experiencia profesional del personal asignado para la realización del encargo.

Séptima.- Los honorarios profesionales a percibir por los auditores durante cada ejercicio, serán abonados por "El Cliente".

Octava.- El presente contrato tiene por objeto exclusivo la realización de la auditoría de los procedimientos de "El Cliente", quedando excluido del mismo cualquier otra actuación profesional que se encomiende por "El Cliente" a "la auditora".

Cláusula arbitral.- Las partes descritas acuerdan que toda circunstancia ajena a lo prescrito es de absoluta responsabilidad de las partes.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha arriba indicados.

Sr. Miguel Eduardo Morocho
Rodríguez
Cooperativa de Transporte
Interprovinciales "Zaracay"

Nancy Bárbara Iza Taco
Empresa auditora
NANCY IZA & ASOCIADOS

4.1.2. FASE II: Planificación

	Página: 1/2		P.T. # 04	
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha	
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012	
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012	
<p align="center">Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador</p>				
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA			1/2	
<p>OBJETIVO.- Planificar las actividades a auditar y establecer criterios generales para el desarrollo del análisis de la gestión administrativa.</p> <p>ALCANCE.- A todo el personal que se encuentra laborando en la Cooperativa de Transporte Interprovinciales “Zaracay”.</p> <p>REFERENCIAS.- Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Control Interno.</p> <p>RESPONSABILIDADES Y PARTICIPANTES DE LA AUDITORÍA.- Personal administrativo, socios y usuarios de la Cooperativa de Transporte Interprovinciales “Zaracay”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en el proceso investigativo. • Emitir criterio justo sobre la gestión administrativa. <p>Autora de auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el plan global y específico de la auditoría. • Ejecutar la auditoría. • Emitir el informe. <p>REGLAMENTO APLICABLE.- Normas Internacionales de Auditoría. Normas de control interno y documentos fuentes de la entidad auditada.</p> <p>NIA 300. Documentación. Apartado 12. El auditor incluirá en la documentación de auditoría:(a) la estrategia global de auditoría;(b) el plan de auditoría; y (c) cualquier cambio significativo realizado durante el encargo de auditoría en la estrategia global de auditoría o en el plan de auditoría, así como los motivos de dichos cambios.</p>				



Página: 2/2	P.T. # 04	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA

2/2

PLAN DE TRABAJO.- Para el desarrollo del proyecto de investigación se ha establecido realizar el análisis de la gestión administrativa y sus efectos económicos para los socios y usuarios en la Cooperativa de Transporte Zaracay, Cantón Santo Domingo, año 2012.

Para la realización se prevé disponer un tiempo aproximado de 45 días. La presentación del informe con o sin salvedades tendrá como fecha tope el 07 de Noviembre de 2012.

La ejecución de la presente auditoría tendrá un valor de 3.000,00 dólares americanos más IVA, que serán cancelados, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de auditoría.

ANTECEDENTES.- En la Cooperativa de Transporte Zaracay nunca se ha llevado a cabo una auditoría interna sobre los efectos económicos para los socios y usuarios.

NORMAS GENERALES.- Se establece las siguientes normas generales:

- La administración de la Cooperativa de Transporte Zaracay podrá solicitar una auditoría específica o no.
- El auditor mostrará independencia e imparcialidad al momento de emitir el informe.
- Las tareas deben ser planificadas previamente tanto para la entidad auditada como la firma auditora.
- La entidad auditada debe brindar toda la información necesaria para la correcta ejecución del trabajo previsto.

	Página: 1/3		P.T. # 05	
	Período: 2012		Inicial	Fecha
	Realizado por:		N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:		A.M.A.T	05-09-2012
Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador				
PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA				1/3
1.- Requerimiento para el análisis de la gestión administrativa				
2.- Enfoque de la auditoría administrativa				
2.1. Objetivo general				
Ejecutar un análisis de la Gestión Administrativa a la Cooperativa de Transporte Interprovincial Zaracay, año 2012.				
2.2. Control interno				
Durante el trabajo de campo se revisara y evaluara el control interno de la empresa mediante la aplicación de los cuestionarios respectivos.				
2.3. Punto básico de interés				
Debe considerarse como áreas críticas todos los resultantes del cuerpo del informe. Además se considera que en el análisis de la gestión administrativa se debe centrar en la determinación de los efectos económicos; con el objetivo de verificar la veracidad de la gestión.				
2.4. Alcance				
El alcance previsto para el análisis de la gestión administrativa corresponde al período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de diciembre del 2012.				
3. Presupuesto				
3.1. Horas presupuestados				
50 horas programadas, divididas en trabajo continuo de 2 horas diarias a partir de la firma del convenio.				
3.2. Recursos financieros				
Se requiere de 3.000,00 dólares más IVA para la ejecución de la auditoría, además se requiere programas de trabajo, matrices para la identificación de controles y cuestionarios de control interno de tipo estándar e información propia de la entidad.				



Página: 2/3	P.T. # 05	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

2/3

3.3. Talento Humano

Se prevé el siguiente equipo auditor que trabajará en el proceso a la entidad auditada.

CARGO	NOMBRES	INICIALES
Auditor jefe	Ing. Abraham Moises Auhing Triviño, MSc	A.M.A.T.
Ayudante de auditoría	Nancy Bárbara Iza Taco	N.I.T.

3.5. Recursos materiales

Para la realización de la gestión administrativa a la Cooperativa de Transporte Interprovincial Zaracay se requieren los siguientes materiales y equipos:

Materiales	Cantidad
Papelería	
Copias	250
Resmas de hojas de papel A4	5
Equipos	
Computador	1
Pen Drive	1
Scanner	1
Impresora	1
Calculadora	1
Cámara fotográfica	1

	Página: 3/3		P.T. # 05
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012
<p align="center"> Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador </p>			

PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA	3/3
-------------------------------------	------------

En la fase de ejecución de la auditoría se establecerá los hallazgos en cada área evaluada, para lo cual se necesitará marcas, de las cuales se enuncian a continuación:

MARCAS	SIGNIFICADO
@	Notas Aclaratorias (llamada de auditoría).
Σ	Sumatoria.
√	Revisado o verificado.
H	Hallazgo.
∅	Incumplimiento de la normativa y reglamento.
—:	No reúne requisitos.
O	No existe documentación.
¢	Expediente desactualizados.
↗	Operación aritmética incorrecta.
Đ	Documentación mal estructurado.
~	Falta proceso.
Ω	Sustentando con evidencia.
F1	Fase uno.
F2	Fase dos.
F3	Fase tres.
F4	Fase cuatro.
Ref. P/T	Referencia papel de trabajo.



Página: 1/2	P.T. # 06	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

PROGRAMA DE AUDITORÍA		1/2		
1.- OBJETIVOS				
1.1. General				
Evaluar la Gestión Administrativa y sus efectos económicos para los socios y usuarios de la Cooperativa de Transporte Zaracay, Cantón Santo Domingo, año 2012.				
1.2. Específicos				
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las políticas administrativas de la Cooperativa de Transporte Zaracay y su cumplimiento con las normativas vigentes. • Evaluar la estructura organizacional y sus respectivas funciones en la Cooperativa de Transporte Zaracay. • Aplicar el modelo COSO I a los procedimientos administrativos de la Cooperativa de Transporte Zaracay. • Medir el costo – utilidad de la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Zaracay. 				
2.- PROCEDIMIENTOS				
N.	PROCEDIMIENTO	ELABORADO POR	REF P/T	FECHA
1	PREVIOS			
	CUESTIONARIOS			
	a. Elaboración de preguntas para la encuesta a socios y usuarios de la Cooperativa. b. Elaboración de preguntas para la entrevista a directivos c. Aplicación de las encuestas y entrevistas. d. Análisis de los resultados obtenidos.	N.I.T.	1/10	10/09/14



Página: 2/2	P.T. # 06	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

PROGRAMA DE AUDITORÍA				2/2
REQUERIMIENTOS				
	Formato de encuestas. Formato de entrevistas.	N.I.T.	1/13	10/09/14
DURANTE				
	e. Elaboración de cuestionario de control interno COSO I. f. Aplicación de cuestionarios. g. Elaboración de la matriz de riesgo.	N.I.T.	1/15	16/09/14
2	EJECUCIÓN			
	1. Establecer narrativa de actividades.	N.I.T.	1/10	08/10/14
	2. Evaluar indicadores.	N.I.T.	1/3	09/10/14
REQUERIMIENTOS				
	1. Establecer flujograma de las actividades administrativas.	N.I.T.	1/10	14/10/14
	2. Analizar la gestión administrativa a través de indicadores.	N.I.T.	1/2	16/10/14
	3. Determinar la eficacia y eficiencia de la gestión.	N.I.T.	1/3	20/10/14
DURANTE				
	Determinar hallazgos en los procesos.	N.I.T.	1/10	28/10/14
	Establecer deficiencia de indicadores.	N.I.T.	1/5	29/10/14
3	RESULTADOS			
	1. Carta de presentación.	N.I.T.	1/2	03/11/14
	2. Enfoque de auditoría.	N.I.T.	1/2	03/11/14
	3. Información de la entidad.	N.I.T.	1/1	04/11/14
	4. Evaluación del sistema de control interno y deficiencias.	N.I.T.	1/5	06/11/14
	5. Hallazgos.	N.I.T.	1/5	10/11/14



Página: ½	P.T. # 07	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA

1/2

1. SITUACIÓN ACTUAL Y LEGAL DE LA EMPRESA

1.1. Denominación y domicilio

Con escritura pública N° 667 cedida por el notario público del Cantón Santo Domingo, fue creada el 16 de octubre de 1961, domiciliada en la provincia de Sto. Domingo de los Tsáchilas, Cantón Sto. Domingo, la sede se encuentra ubicada en la calle 29 de Mayo s/n y Tulcán, diagonal a Almacenes TIA.

1.2. Nacionalidad

La cooperativa es de nacionalidad ecuatoriana.

1.3. Duración

Tiene una duración de cien años, contados desde la fecha de inscripción de su escritura, pudiendo prorrogarlo si fuere el caso.

1.4. Socios y capital social

COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIALES “ZARACAY” presta servicios de transporte interprovincial de pasajeros, encomiendas y valijas, cuenta con 41 trabajadores y 78 socios, cada uno con un vehículo que cubra las rutas establecidas por la Cooperativa.

1.5 Aspecto legal

COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL “ZARACAY” establece sus operaciones bajo la Ley de economía popular y solidaria; Normas y estatutos de la cooperativa, el Código de Comercio y Código de trabajo.



Página: 2/2	P.T. # 07	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA

2/2

1.6 Actividad económica

La venta de servicio de transporte público a nivel interprovincial. (Guayaquil, Santo domingo, Esmeraldas, Manta, Quito, El coca, Shushufindi y Lago agrio).

2. RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de transporte interprovincial “Zaracay” fundada el 16 de octubre de 1961 inscrita con el N° 667, opera bajo la modalidad de pasajeros y tipo de transporte interprovinciales, cuya razón social es Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros de Buses “Zaracay”, domiciliada en la ciudad de Santo Domingo, provincia de los Tsáchilas, obtuvo su personería jurídica mediante acuerdo ministerial, la capacidad de cupos o unidades son de 78 socios y 44 trabajadores en áreas administrativa, boletería y encomiendas.

Actualmente mantiene oficinas en Santo Domingo, Quevedo, Guayaquil, Quito y Lago Agrio.

LAS POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ZARACAY” CUMPLEN CON LA NORMATIVA VIGENTE

	Página: 1/6		P.T. # 08
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012
Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador			
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS			1/6
A.- POLÍTICAS IMPUESTAS INTERNAMENTE			
1 MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA			
1.1 MISIÓN DE LA EMPRESA			
<p>COOPERATIVA DE TRANSPORTES ZARACAY, es una empresa cuya misión es ofrecer servicios profesionales especializados para la transportación interprovincial de ciudadanos y ciudadanas nacionales; y extranjeros; supervisión y evaluación de sus integrantes, dando el soporte técnico necesario en todos los aspectos, hasta su correcta culminación.</p>			
1.2 VISIÓN DE LA EMPRESA			
<p>La COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL ZARACAY, pretende ser una de las empresas más competitivas a nivel nacional en la prestación de servicio de transporte terrestre de pasajeros y encomiendas, con miras a expansiones futuras, mediante la implementación de agencias, sucursales y de nuevas unidades de transportes modernas.</p>			
1.3 VALORES			
<p>Disciplina: En cada una de las áreas y acciones a realizar, siguiendo los pasos y reglamentos previamente impuestos por la cooperativa.</p>			
<p>Responsabilidad: Por parte de los choferes y ayudantes al conducir las unidades de transporte, respetando horarios y rutas.</p>			



Página: 2/6	P.T. # 08	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

2/6

Colaboración: Existe apoyo y solidaridad entre personal directivo, administrativo y operativo dentro de la cooperativa.

Espíritu de Cuerpo: Los accionistas se identifican con la cooperativa y velan por sus intereses y desarrollo.

2 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA EMPRESA

2.1. OBJETIVO PRINCIPAL

La COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL ZARACAY, empresa seria y de experiencia, tiene como objetivo primordial la prestación de servicios de transporte terrestre de pasajeros y encomiendas, su lema es “GARANTÍA Y SEGURIDAD A SU SERVICIO”, la misma que se ha logrado al brindar un mejor servicio y una mayor seguridad a sus usuarios.

2.2. ESPECÍFICOS

Contar con vehículos en buen estado, en perfectas condiciones mecánicas y buena presentación para poder cumplir con su servicio de transporte.

- Brindar un trato honesto, delicado y respetuoso a los usuarios.
- Transportar y entregar las encomiendas en buen estado, y en perfectas condiciones hasta su lugar de destino.
- Hacer que los turnos se cumplan con orden, disciplina y a cabalidad para el buen servicio del usuario.
- Controlar que los vehículos de la cooperativa que prestan sus servicios cumplan con exactitud y esmero su trabajo.



Página: 3/6	P.T. # 08	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

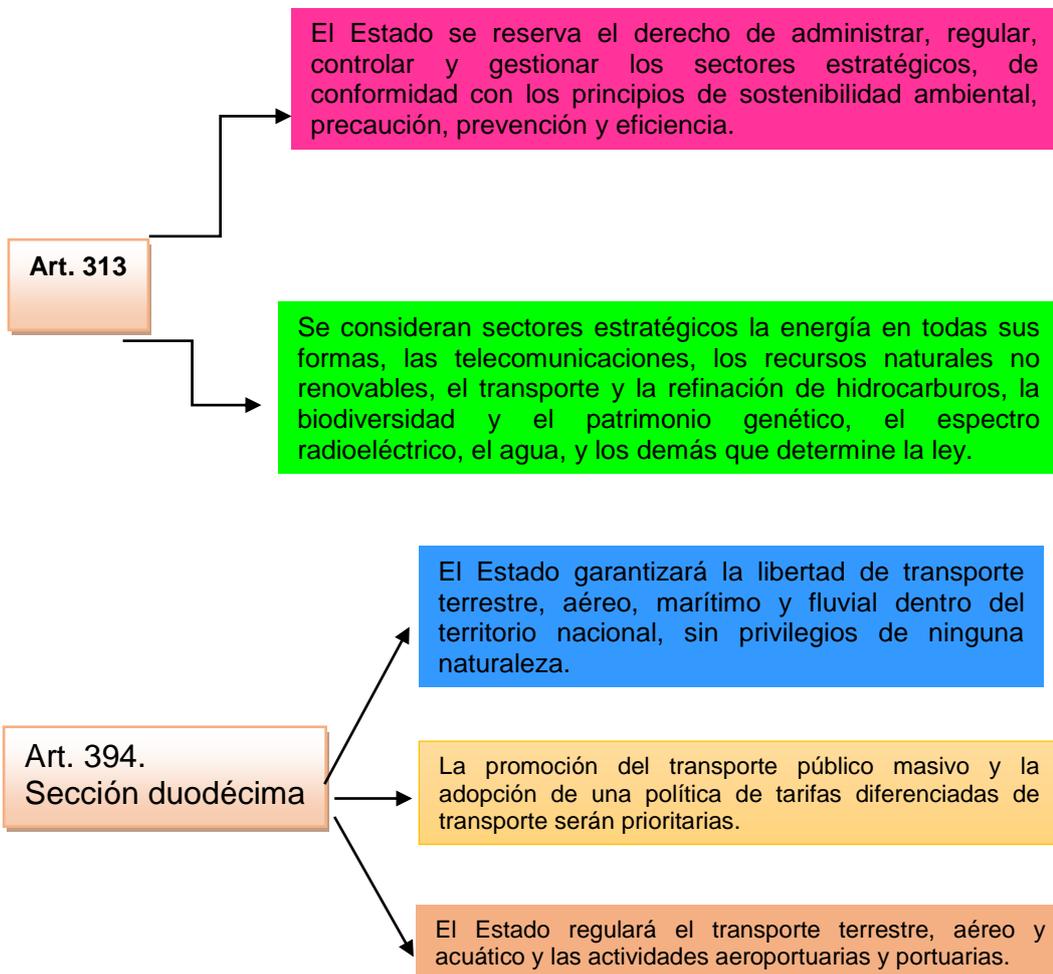
Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

3/6

B.- POLÍTICAS IMPUESTAS EXTERNAMENTE

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



Análisis: Como se puede observar la Cooperativa de Transporte “Zaracay” cumplen con la normas dispuestas por la constitución de la republica mediante el art. 313 el cual menciona que el estado se reserva el derecho de administrar manteniendo precaución, prevención y eficiencia; y el Art. 394 sobre la promoción de los transporte públicos.



Página: 4/6	P.T. # 08	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

4/6

B.- POLÍTICAS IMPUESTAS EXTERNAMENTE

CODIFICACION DE LA LEY DE COOPERATIVAS

Art. 1

Art. 2

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.

Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán 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.

Análisis: La Cooperativa de Transporte “Zaracay” cumple con la ley de cooperativas determinadas en el Art.1 sobre las cooperativas deben estar formadas por personas naturales y jurídicas; el Art. 2 expresa los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de los socios y el Art. 3 el cual indica que las cooperativas no concederán privilegios a ninguno de sus socios en particular.



Página: 5/6	P.T. # 08	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

5/6

B.- POLÍTICAS IMPUESTAS EXTERNAMENTE

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Art. 77

Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa, ya sea esta compañía o cooperativa que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley y su Reglamento, haya obtenido legalmente el título habilitante, para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquier de sus clases y tipos.

Art. 78

Toda operadora de transporte terrestre que estuviese autorizada para la prestación del servicio, deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el Reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo.

Art. 79

Por ser el servicio de transporte terrestre, de carácter económico - estratégico para el Estado, las operadoras deberán tener un objeto social exclusivo en sus estatutos, de acuerdo con el servicio a prestarse.

Análisis: La Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial expresa mediante el Art. 77 sobre las operadores de transporte terrestre deben cumplir con todo los requisitos dispuesto mediante este articulo; mientras que el Art. 78 indica que las operadores de transporte deben mantener una excelente prestación de servicio y el Art. 79 debe ser de carácter económico – estratégico.



Página: 6/6	P.T. # 08	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

6/6

B.- POLÍTICAS IMPUESTAS EXTERNAMENTE

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

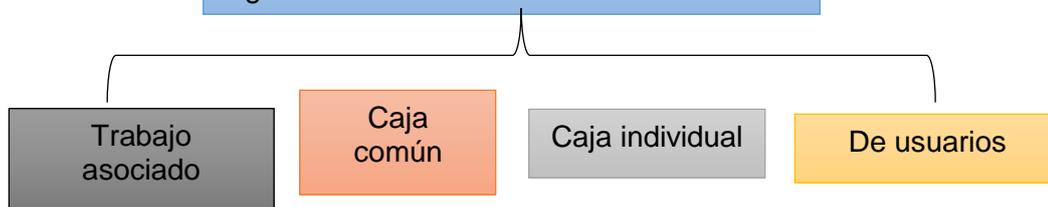
Art. 62

Son cooperativas de transportes están constituidas para prestar, en común, el servicio de transportes de personas o bienes, por vía terrestre, fluvial o marítima, autoabasteciéndose de vehículos, embarcaciones, repuestos, combustibles, accesorios y el mantenimiento de las unidades de transporte.

Art. 63

Los permisos de operación, contratos, concesiones o autorizaciones para la prestación del servicio de transportes, en cualquiera de sus modalidades, se concederán a favor de las cooperativas y no individualmente a sus socios. Se prohíbe la transferencia de los derechos sobre permisos de operación o contratos.

Art.- 64.- Las cooperativas de transportes, podrán constituirse, bajo una de las siguientes modalidades:



Análisis: El Art. 62 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria menciona que Son cooperativas de transportes están constituidas para prestar, en común, el servicio de transportes; el Art. 63 manifiesta sobre los servicios de operación, contratos o autorización para prestar servicio de transporte y el Art. 64 sobre el trabajo asociado, la caja común, la caja individual y los usuarios.

DEFICIENTE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEFINIDA EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ZARACAY”

	Página: 1/1		P.T. # 09
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1/1



Análisis: La Cooperativa de Transporte “Zaracay” se maneja mediante la siguiente estructura organizacional el cual está comprendido por el consejo de vigilancia que es la cabeza principal de la empresa seguido por el presidente de la Cooperativa el gerente con su respectiva secretaria y de ahí se despliegan las áreas financiera con sus respectivos contador, el área operativa con los choferes y oficiales y la área de venta que comprende a boletería encomienda.



Página: 1/3	P.T. # 10	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

FUNCIONES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1/3

CONSEJO DE VIGILANCIA

Funciones:

- Velar por el fiel cumplimiento de la Ley.
- Cumplir y hacer cumplir las resoluciones.
- Convocar a las Junta Generales.
- Abrir con el Gerente cuentas corrientes.

PRESIDENTE

Funciones:

- Realizar recaudaciones de los accionistas.
- Representar judicial y extrajudicial.
- Organizar y dirigir la administración.
- Cuidar los libros de la contabilidad.

Gerente

Funciones:

- Realizar recaudaciones de los accionistas.
- Representar judicial y extrajudicial.
- Organizar y dirigir la administración.
- Cuidar los libros de la contabilidad.



Página: 2/3	P.T. # 10	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

FUNCIONES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2/3

SECRETARIA

Funciones:

- Realizar las actas para la asamblea.
- Realizar cartas, memos u otros.
- Control de archivo e información.

CONTADOR

Funciones:

- Presentar Balances e informes.
- Aplicar las leyes tributarias.
- Colaborar en el control de activos.
- Realizar facturación.

CHOFERES

Funciones:

- Estar identificados con el uniforme.
- Llegar a tiempo con la unidad.
- Deberá reportarse en las oficinas.
- Dar un trato honesto, delicado y respetuoso.



Página: 3/3	P.T. # 10	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

FUNCIONES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3/3

OFICIALES

Funciones:

- Estar identificados con el uniforme.
- Llegar a tiempo con la unidad.
- Deberá reportarse en las oficinas.
- Dar un trato honesto, delicado y respetuoso.

BOLETERÍA

Funciones:

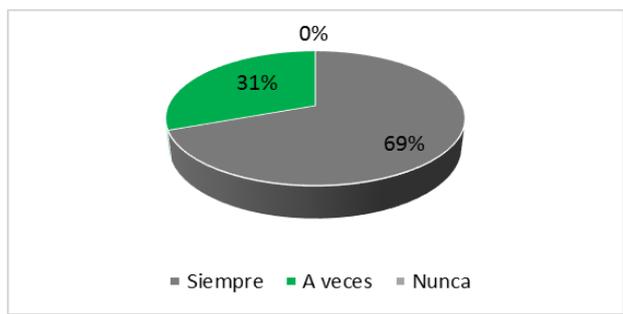
- Mantener el registro de boletos.
- Controlar la venta de boletos.
- Vender y entregar los boletos al precio establecido.
- Emitir informe de boletos vendidos.

ENCOMIENDAS

Funciones:

- Entregar a los choferes las encomiendas en perfecto estado.
- Registrar las encomiendas que ingresan a la agencia.
- Facturar las encomiendas.

4.1.3. FASE III: Ejecución

	Página: 1/13		P.T. # 11																										
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha																										
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012																										
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012																										
<p>Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador</p>																													
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS				1/13																									
ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY PLANIFICACIÓN																													
1. ¿Existe planificación de las actividades a realizar en la cooperativa?																													
Cuadro 3. Actividades realizadas																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>FRECUENCIA</th> <th colspan="3">PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siempre</td> <td>54</td> <td colspan="3">69%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>24</td> <td colspan="3">31%</td> </tr> <tr> <td>Nunca</td> <td>0</td> <td colspan="3">0%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>78</td> <td colspan="3">100%</td> </tr> </tbody> </table>					DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE			Siempre	54	69%			A veces	24	31%			Nunca	0	0%			Total	78	100%		
DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE																											
Siempre	54	69%																											
A veces	24	31%																											
Nunca	0	0%																											
Total	78	100%																											
<p>Fuente: Encuesta a los socios Elaborado por: Nancy Iza</p>																													
																													
Gráfico 1. Planificación de las actividades a realizar																													
<p>Análisis: De acuerdo al análisis realizado a las encuestas realizadas se aprecia en el cuadro y gráfico respectivo que el 69% de los socios coinciden en que se planifica las actividades en la Cooperativa como norma general de la entidad; seguidos del 31% el cual indican que a veces lo realizan.</p>																													

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

2/13

2. ¿La planificación realizada se ejecuta exitosamente?

Cuadro 4. Planificación realizada

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	13%
A veces	55	71%
Nunca	13	17%
Total	78	100%

Fuente: Encuesta al consejo administrativo

Elaborado por: Nancy Iza

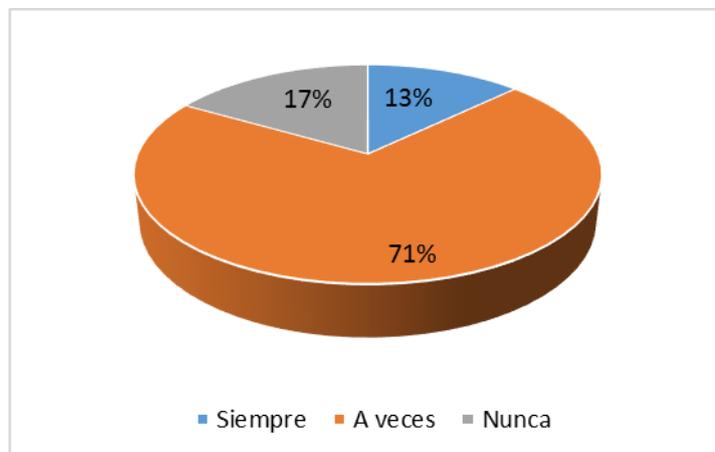


Gráfico 2. La planificación se ejecuta exitosamente

Análisis: En el cuadro y gráfico respectivo se aprecia que el 71% de los encuestados manifiestan que a veces se cumple la planificación, mientras que la opción siempre y nunca resultó con el 13 % y 17% cada uno.



Página: 3/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

3/13

CONTROL

3. ¿Se analiza en sesión todos los procedimientos administrativos para ejecutarlos?

Cuadro 5. Procedimientos administrativos

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	47	60%
A veces	21	27%
Nunca	10	13%
Total	78	100%

Fuente: Encuesta al consejo administrativo

Elaborado por: Nancy Iza

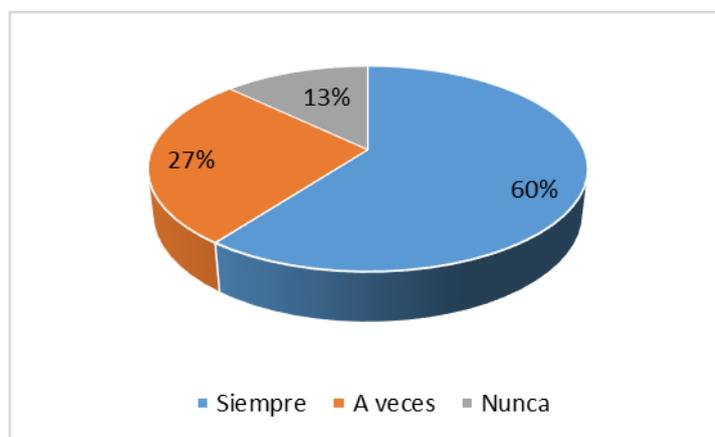


Gráfico 3. Se analiza los procedimientos administrativos

Análisis: Para la pregunta 3 sobre el análisis de los procedimientos administrativos, se aprecia que el 60% de los encuestados opinan que siempre lo realizan; mientras que el 27% manifestaron a veces y un 13% contestaron que nunca.



Página: 4/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

4/13

4. ¿Se controla las operaciones contables?

Cuadro 6. Operaciones contables

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	27	35%
No	21	27%
A veces	30	38%
Total	78	100%

Fuente: Encuesta al consejo administrativo

Elaborado por: Nancy Iza

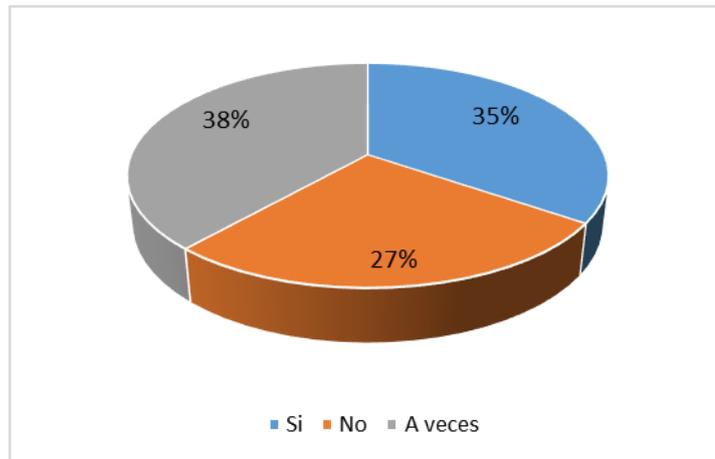


Gráfico 4. Se controla las operaciones

Análisis: En la pregunta 4 sobre el análisis de los procedimientos administrativos, se aprecia que el 38% de los encuestados opinan que a veces lo realizan; mientras que el 35% manifestaron que siempre y un 27% contestaron que nunca.



Página: 5/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

5/13

ORGANIZACIÓN

5. ¿Se organiza un plan de gestión administrativa anual?

Cuadro 7. Un plan de gestión administrativa

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	15%
No	61	78%
A veces	5	6%
Total	78	100%

Fuente: Encuesta al consejo administrativo

Elaborado por: Nancy Iza

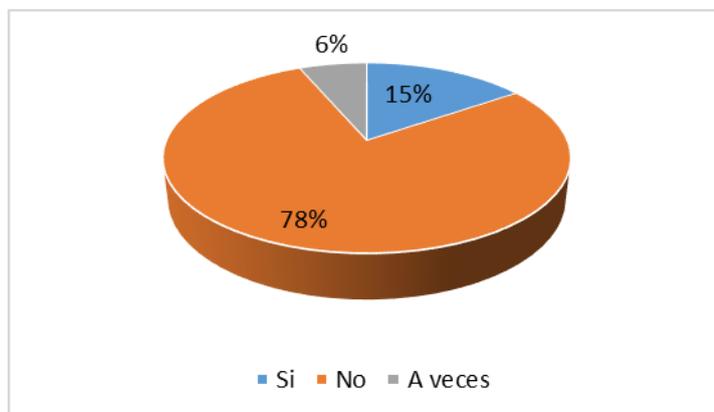


Gráfico 5. Se organiza un plan de gestión

Análisis: En lo que respecta a la pregunta 5 sobre la existencia de planificación de gestión administrativa, el 78% de los encuestados coincidieron que no, mientras que el 15% expresaron que sí, finalmente un 6% aseguró que a veces.



Página: 6/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS
DIRECCIÓN

6/13

6. ¿Se evalúa el desempeño de los empleados?

Cuadro 8. Evalúa el desempeño

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	10%
A veces	68	87%
Nunca	2	3%
Total	78	100%

Fuente: Encuesta al consejo administrativo
 Elaborado por: Nancy Iza

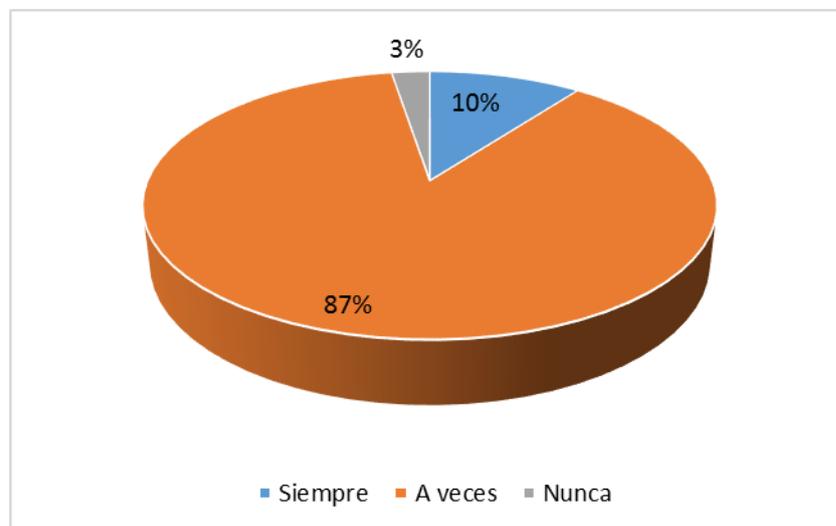


Gráfico 6. Se evalúa el desempeño de los empleados

Análisis: Para la pregunta 6 con referencia a la evaluación del desempeño de los empleados, el 87% de los encuestados aseguran que a veces, mientras que el 10% expresaron que siempre, por último el 3% aseguró que nunca.



Página: 7/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRECCIÓN

7/13

7. ¿Se planifica capacitaciones al personal?

Cuadro 9. Se planifica capacitaciones

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	5%
A veces	72	92%
Nunca	2	3%
Total	78	100%

Fuente: Encuesta al consejo administrativo
Elaborado por: Nancy Iza



Gráfico 7. Se planifica las capacitaciones al personal

Análisis: Con respecto a la pregunta 7 sobre planificación de capacitaciones al personal, el 92% de las personas encuestadas aseguran que a veces, mientras que el 5% expresaron que siempre, el 3% aseguró que nunca.



Página: 8/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS COORDINACIÓN

8/13

8. ¿Coordina la difusión de normas y reglamentos dentro de la cooperativa?

Cuadro 10. Coordina normas y reglamentos

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	67	86%
A veces	9	12%
Nunca	2	3%
Total	78	100%

Fuente: Encuesta al consejo administrativo

Elaborado por: Nancy Iza

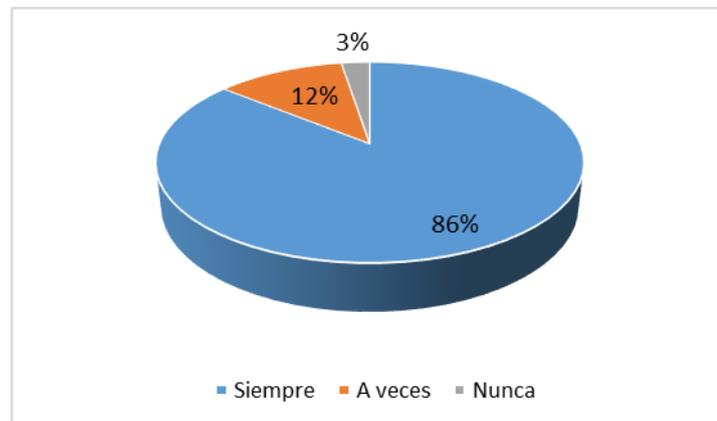


Gráfico 8. Coordina la difusión de normas y reglamentos

Análisis: En lo referente a la pregunta 8 sobre la difusión de normas dentro de la cooperativa, el 86% de las personas encuestadas aseguran que siempre, mientras tanto que el 12% están en desacuerdo ya que aseguran que a veces se realiza dicha acción; el 3% aseguró que nunca.



Página: 9/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

9/13

ENCUESTA A USUARIOS DE LA COOPERATIVA

1. Rutas con mayor afluencia de pasajeros

Cuadro 11. Rutas con mayor frecuencia

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guayaquil	96	26%
Santo Domingo	56	15%
Coca	224	60%
Total	376	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Nancy Iza

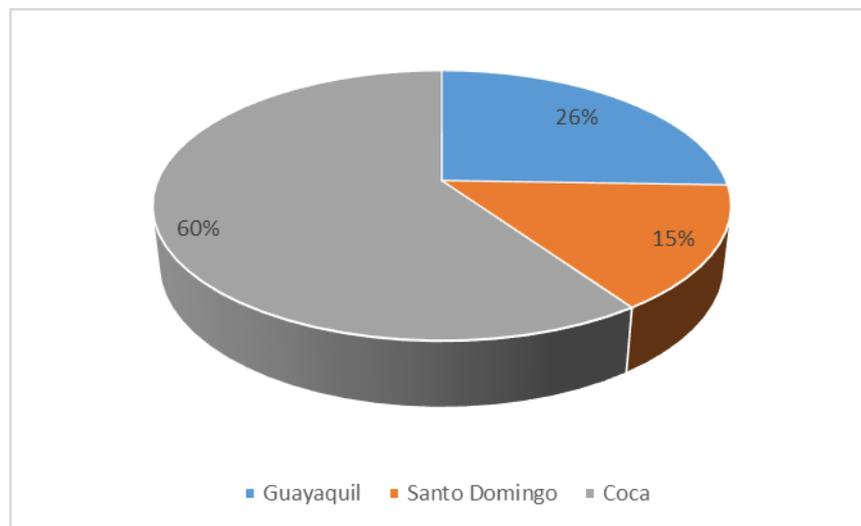


Gráfico 9. Rutas con mayor frecuencia de pasajeros

Análisis: El gráfico y cuadro, relata que entre las rutas más usadas es al Coca con un 60% siendo este de mayor frecuencia; Guayaquil con un 26% y Santo Domingo con un 15%.



Página: 10/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

10/13

2. ¿Con que frecuencia utiliza las unidades de la cooperativa de Transporte Zaracay?

Cuadro 12. Frecuencia que utiliza las unidades de la Cooperativa

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	95	25%
Siempre	215	57%
A veces	66	18%
Total	376	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios
 Elaborado por: Nancy Iza

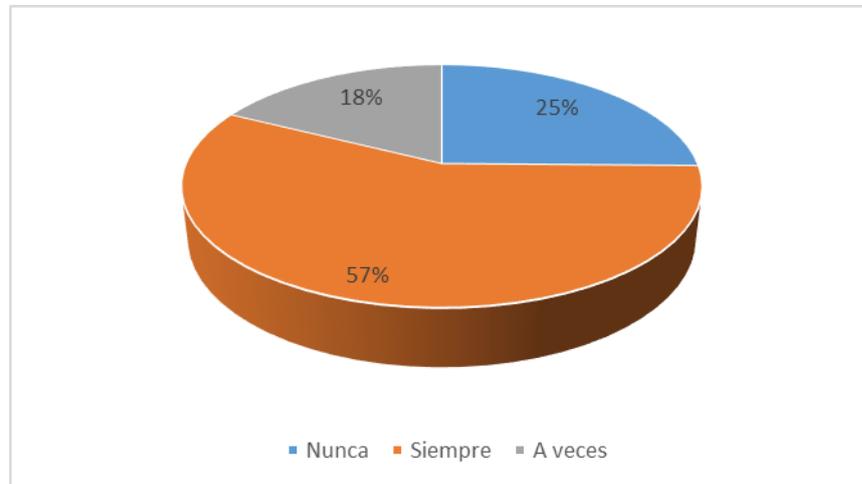


Gráfico 10. Con que frecuencia utiliza las unidades

Análisis: En el gráfico 10 y cuadro 12 se puede observar que la frecuencia en la que usan los servicios de la cooperativa de Transporte “Zaracay” con un 55% siempre lo frecuenta; nunca suelen utilizarlos con el 25% y a veces con un 18%.



Página: 11/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

11/13

3. Desde hace que tiempo viaja en las unidades de la cooperativa de Transporte “Zaracay”

Cuadro 13. Tiempo que viaja en las unidades

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 - 3 años	75	20%
4 - 6 años	110	29%
Más de 6 años	191	51%
Total	376	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Nancy Iza

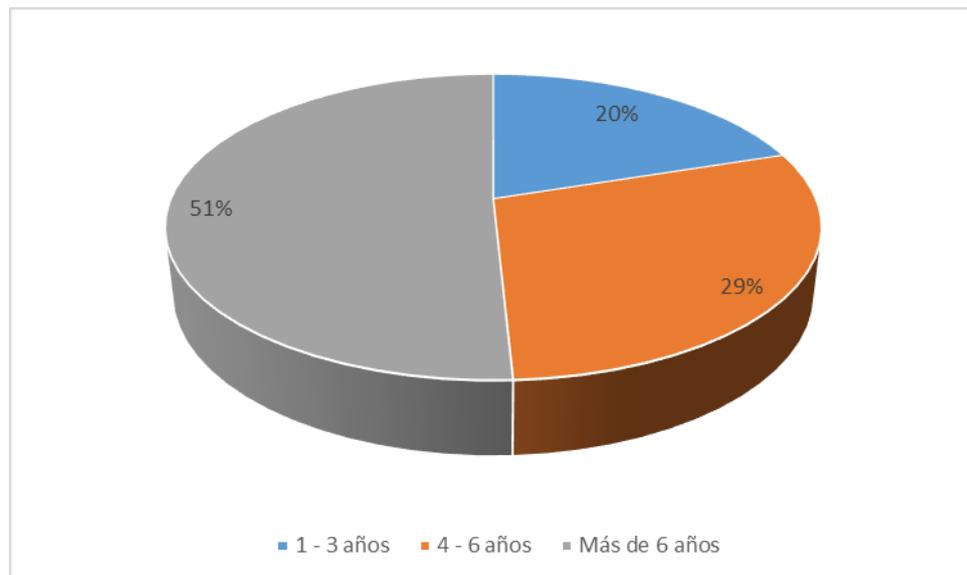


Gráfico 11. Desde que tiempo viaja en las unidades

Análisis: Las personas que viajan en las unidades de la cooperativa “Zaracay” usan estas unidades con mayor frecuencia hace más de 6 años con un porcentaje de 51%; hace 4 a 6 años con un porcentaje del 29% con un 20% de personas que han utilizado de 1 a 3 años.



Página: 12/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

12/13

4. ¿Por qué prefiere las unidades de la cooperativa de Transporte Zaracay?

Cuadro 14. Preferencia de las unidades

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Valor del pasaje	99	26%
Seguridad al viajar	165	44%
Servicio al usuario	112	30%
Total	376	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Nancy Iza

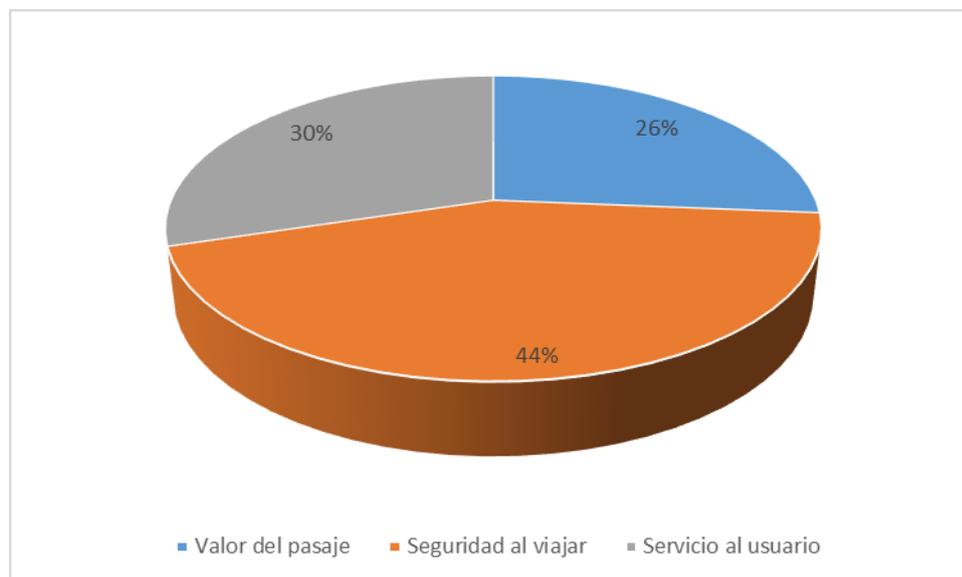


Gráfico 12. Porque prefiere viajar en las unidades

Análisis: Los usuarios prefieren las unidades de la cooperativa Zaracay por su seguridad al viajar ubicándolo como su primer motivo de preferencia con un porcentaje de 44% lo utilizan por la seguridad al viajar; el 30% por los servicios que brindan y el 26% por el valor del pasaje.



Página: 13/13	P.T. # 11	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

13/13

5. ¿Con qué frecuencia se moviliza usted en esta ruta?

Cuadro 15. Frecuencia con que se moviliza

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	200	53%
Varias veces a la semana	112	30%
Una vez a la semana	64	17%
Total	376	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Nancy Iza

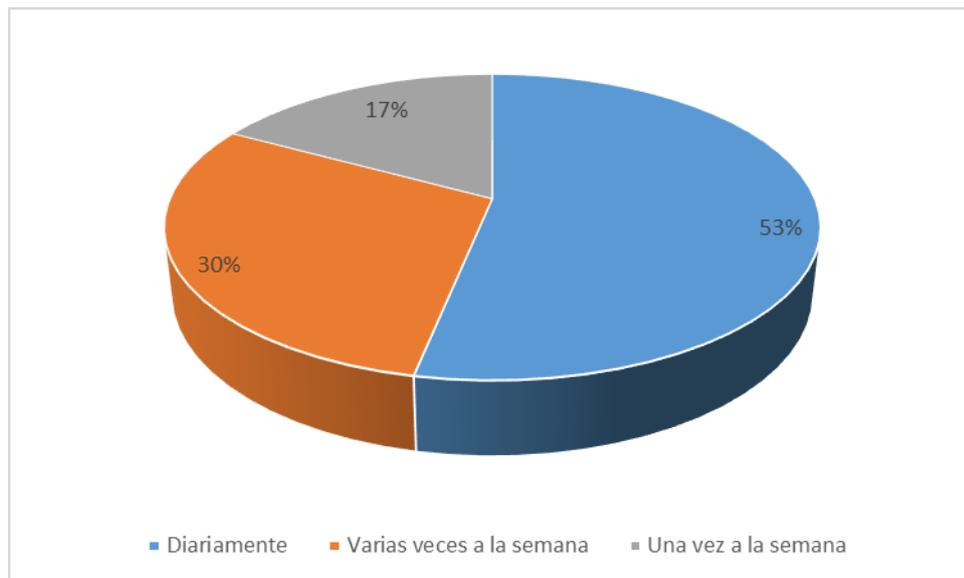


Gráfico 13. Con qué frecuencia se moviliza en esta ruta

Análisis: Las personas se movilizan en esta ruta diariamente la misma que ocupa el primer lugar con el 53%; la misma ruta es frecuentada varias veces a la semana con el 30%; y una vez a la semana con el 17%.

En base a las encuestas realizadas, tanto a directivos como usuarios, se pudo establecer el FODA que a continuación de muestra.



Página: 1/1	P.T. # 12	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ANÁLISIS FODA		1/1
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se planifica las actividades a realizar. ✓ Análisis de procedimientos administrativos. ✓ Difusión de normas y reglamentos. ✓ Empresa de transporte conocida en el medio. ✓ Clientes leales al servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliar rutas de viaje. ✓ Mejorar el servicio. ✓ Incremento de unidades de transporte. 	
AMENAZAS	DEBILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia en las mismas rutas. ✓ Desastres Naturales. ✓ Nuevas regulaciones tributarias. ✓ Accidentes de Tránsito. ✓ Regulaciones a nivel de Cooperativas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inexistencia seguimiento de planificaciones. ✓ Débil control de las operaciones contables. ✓ Inexistencia de plan de gestión administrativa. ✓ Débil control de desempeño laboral. ✓ Deficientes capacitaciones al Talento Humano. 	



Página: 1/2	P.T. # 13	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ENTREVISTA AL CONSEJO ADMINISTRATIVO

1/2

Preguntas	Vigilancia	Operador de sistema	Frecuencia de carro	Control de tarjetas	Control de minutos caídos	Consejo administrativo	Comisario
Planeación							
¿El resultado de la administración de la cooperativa se basa en una planeación estratégica?	Por lo general se realiza planeación anual de las actividades a realizar.	Todas las actividades están previamente planeadas.	Se planifica anualmente pero no es una planeación estratégica.	Todas las actividades se planifica antes de realizarlas.	La planeación que se realiza no abarca todas actividades.	Si, se planifica en reuniones de lo que se desea realizar.	Si, se realiza planeación pero hay deficiencias en el proceso.
Dirección							
Se encarga de orientar, comunicar, capacitar y motivar al recurso humano de la cooperativa para que desempeñen efectivamente.	Sí, es parte de la administración realizar estas actividades.	Si, se hace gestión administrativa con los empleados.	Si, consideramos al personal una pieza muy importante dentro de la cooperativa.	Hacemos todos por promover la excelencia en la cooperativa.	Sí, es el fin que se persigue en la cooperativa para mejorar el servicio.	Si, considero que se trata de mejorar al personal.	Se realiza muchas actividades para mejorar el desempeño de la cooperativa.
Gestión							
Cree que la gestión de la cooperativa es eficiente.	Sí, es eficiente aunque faltan muchas cosas por realizar en la cooperativa.	Si es eficiente con todos los inconvenientes que a veces se presentan.	Para mí la gestión es muy eficiente dentro de la cooperativa.	Si es eficiente, eso se puede verificar en los informes entregados anualmente.	La cooperativa si se maneja con gestión eficiente.	Coincido en la eficiencia de la gestión dentro de la cooperativa.	Es muy eficiente a pesar de todos los problemas que se presentan en la cooperativa.



Página 2/2	P.T. # 13	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

ENTREVISTA AL CONSEJO ADMINISTRATIVO

2/2

Preguntas	Vigilancia	Operador de sistema	Frecuencia de carro	Control de tarjetas	Control de minutos caídos	Consejo administrativo	Comisario
Control							
La cooperativa posee mecanismos para verificar si los objetivos empresariales se están cumpliendo.	Si, en la parte económica es por medio de los balances.	Sí, es parte de la administración verificar si se cumplen los objetivos.	Si existen métodos de verificación.	Como administradores debemos verificar aquello.	Si hay indicadores de gestión para verificar aquello.	La cooperativa si tiene medios para verificar.	Sí, siempre se controla aquello.
Organización							
La Estructura organizacional de la cooperativa incluya funciones definidas.	Sí, de todos los miembros de la cooperativa.	Por supuesto, tenemos una cooperativa bien definida.	Sí, está bien estructurada.	Sí, se incluye funciones de todo el personal.	Sí, pues se considera esencial dentro de la cooperativa.	La cooperativa si posee todo bien estructurado.	Somos una entidad que posee todos los requerimientos.

APLICAR EL MODELO COSO I, A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY.

	Página: 1/15		P.T. # 14			
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha			
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012			
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012			
<p align="center">Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador</p>						
CONTROL INTERNO COSO I					1/15	
Entrevistado: Gerente						
Componente: Ambiente de control						
Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Integridad y valores éticos					
1	¿Todo el personal conoce la normativa que rige la conducta en las funciones establecidas?		x	7	4	Solo en forma verbal, no existe documentación alguna.
2	¿Es importante la integridad y comportamiento ético en la cooperativa?	x		6	6	
3	¿Existe documentos que promueven los valores y éticos en la cooperativa?	x		6	6	
	Competencia					
4	¿Tiene definida las funciones a desarrollar en la cooperativa?	x		7	7	
5	¿Posee análisis de las competencias de los empleados?	x		6	6	
6	¿Brindan capacitaciones para mejorar las competencias?	x		7	7	
	Estilo de dirección y gestión					
7	¿Posee un compromiso entre el sistema de control interno y los valores éticos?	x		7	7	
8	¿Las decisiones de la cooperativa se toman luego del análisis minucioso del riesgo?	x		6	6	
9	¿Es positivo hacia el análisis de rendición de cuentas y/o auditoría interna?	x		7	7	

H



Página: 2/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

2/15

Entrevistado: Gerente

Componente: Ambiente de control

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Estructura organizativa-organigrama					
10	¿El organigrama define la relación jerárquica existente?	x		7	7	
11	¿Contribuye al flujo de información entre todas las áreas de la organización?	x		7	7	
	Asignación de autoridad y responsabilidad					
12	¿Los empleados conocen su función específica?	x		7	7	
13	¿Cada empleado desarrolla sus propias iniciativas, dentro de sus responsabilidades?	x		7	7	
	Políticas y prácticas de personal					
14	¿La cooperativa tiene procedimientos de promoción, selección y sanción del personal?	x		6	6	
15	¿Estos procedimientos son conocidos por todos los empleados?	x		7	7	
	TOTAL			100	97	



Página: 3/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

3/15

Para determinar el nivel de confianza, se recurrió a la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Ponderación óptima}}$$

Nivel de Confianza = 97/100

Nivel de Confianza = 0.97 * 100 = 97%

Nivel de Riesgo= 100% - Nivel de confianza

Nivel de Riesgo= 100% - 97%

Nivel de Riesgo= 3%

Al revisar la tabla de ponderación de confianza, tenemos:

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Fuente: Contraloría General del Estado

Análisis: El componente ambiente de control evaluado al gerente de la cooperativa resultó con un nivel de confianza alto, 97% y el riesgo bajo, 3%; dicho riesgo está dado por que el personal de la Cooperativa de Transporte “Zaracay” no conoce sobre la normativa que rige en las funciones establecidas.



Página: 4/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

4/15

Entrevistado: Gerente

Componente: Evaluación de riesgos

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Misión, objetivos y políticas					
1	¿La misión de la cooperativa es conocida por todos los empleados?		x	8	3	Todavía no se difunde plenamente en toda la cooperativa.
2	¿Los objetivos tienen concordancia con la misión?	x		8	8	
3	¿Se ha definido políticas para alcanzar los objetivos?	x		9	9	
	Identificación de riesgos					
4	¿Los riesgos internos y externos de la cooperativa se encuentran identificados?	x		8	8	
5	¿Funcionan adecuadamente la identificación de los riesgos internos y externos?	x		8	8	
	Estimación de riesgos					
6	¿La estimación de riesgos, considera la probabilidad de ocurrencia?	x		9	9	
	Acceso restringido a los recursos, activos y registros					
7	¿Los procedimientos de control aseguran que las personas autorizadas tengan acceso a los recursos y activos de la cooperativa?	x		8	8	
8	¿El custodio y rendición de cuentas lo realizan diferentes personas?	x		9	9	
9	¿Posee procedimientos de control para el acceso de los datos de la cooperativa?	x		8	8	

H



Página: 5/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

5/15

Entrevistado: Gerente

Componente: Evaluación de riesgos

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
10	¿Posee procedimientos para la custodia de los recursos físicos de la cooperativa?	x		8	8	
	Rotación del personal en las área sensibles					
11	¿Existe rotación de empleados en áreas predispuesta a fraudes o actos de corrupción?	x		9	9	
	Control del sistema de información					
12	¿Posee procedimientos para asegurar el acceso autorizado al sistema de información?	x		8	8	
	TOTAL			100	95	



Página: 6/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

6/15

El componente evaluación de riesgos, resultó con un nivel de confianza, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Ponderación óptima}}$$

Nivel de Confianza = 95/100

Nivel de Confianza = 0.95 * 100 = 95%

Nivel de Riesgo= 100% - Nivel de confianza

Nivel de Riesgo= 100% - 95%

Nivel de Riesgo= 5%

Al revisar la tabla de ponderación de confianza, tenemos:

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Fuente: Contraloría General del Estado

El componente evaluación de riesgos evaluado al Gerente de la cooperativa resultó con un nivel de confianza alto, 95% y el riesgo bajo, 5%; dicho riesgo está dado porque la misión de la cooperativa no es conocida por todos los empleados.



Página: 7/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I						7/15
Entrevistado: Gerente						
Componente: Actividades de control						
Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Riesgo en actividades de control					
1	¿La cooperativa posee procedimientos para mitigar los riesgos?	x		8	8	
2	¿Dichos procedimientos se aplican apropiadamente?	x		8	8	
3	¿Los procedimientos son comprendidos por todo el personal de la cooperativa?	x		8	8	
	Oposición de intereses					
4	¿Las tareas referentes a autorización y pagos son asignadas a personas diferentes?	x		7	7	
5	¿Personas ajenas al manejo de cuentas realizan las conciliaciones bancarias?	x		8	8	
	Coordinación entre áreas					
6	¿La información fluye adecuadamente entre las distintas áreas de la cooperativa?	x		8	8	
7	¿Todos los trabajadores son conscientes del impacto de sus acciones en la cooperativa?		x	8	4	No todos, algunos cometen y siguen cometiendo errores.
	Documentación					
8	¿Existe documentos sobre el control interno de la cooperativa?	x		7	7	
9	¿Estos documentos se encuentran disponibles para todos los empleados?	x		7	7	

H



Página: 8/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

8/15

Entrevistado: Gerente

Componente: Actividades de control

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Niveles definidos de autorización					
10	¿Existe control para las tareas realizadas?	x		8	8	
11	¿La delegación de tareas posee lineamientos en la cooperativa?	x		8	8	
	Registro adecuado de las transacciones					
12	¿Los egresos se registran en forma oportuna?	x		8	8	
13	¿Los ingresos se realizan en forma oportuna?	x		7	7	
	TOTAL			100	96	



Página: 9/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

9/15

El componente actividades de control, resulto con un nivel de confianza, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Ponderación óptima}}$$

Nivel de Confianza = 96/100

Nivel de Confianza = 0.96 * 100 = 96%

Nivel de Riesgo= 100% - Nivel de confianza

Nivel de Riesgo= 100% - 96%

Nivel de Riesgo= 4%

Al revisar la tabla de ponderación de confianza, tenemos:

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Fuente: Contraloría General del Estado

El componente evaluación de riesgos evaluado al Gerente de la cooperativa resultó con un nivel de confianza alto, 96% y el riesgo bajo, 4%; el riesgo está dado porque muchos de los trabajadores son inconscientes de sus acciones y cómo éstas afectan a la cooperativa.



Página: 10/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I **10/15**

Entrevistado: Gerente

Componente: Información y comunicación

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Información y responsabilidad					
1	¿Existen reportes de información para la toma de decisión a todos los niveles de la cooperativa?		x	9	5	Los reportes existen pero no son utilizados para la toma de decisiones.
2	¿Los niveles de autoridad reciben información apropiada?	x		9	9	
	Flujo de información					
3	¿La información circula en todas las direcciones de la cooperativa?	x		9	9	
	Sistema de información integrado					
4	¿La información se utiliza para la toma de decisiones?	x		9	9	
5	¿Se evalúa el desempeño total de la cooperativa?	x		8	8	
6	¿Se rinde cuentas eficientemente?	x		8	8	
	Comunicación, valores organizacionales y estrategias					
7	¿La cooperativa posee mecanismos de comunicación apropiados?	x		8	8	
8	¿El sistema de comunicación proporciona información confiable a los empleados?	x		8	8	
	Canales de comunicación					
9	¿Posee la cooperativa canales de comunicación externas?	x		8	8	

H



Página: 11/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I	11/15
-------------------------------	--------------

Entrevistado: Gerente

Componente: Información y comunicación

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Control de la tecnología de la información					
10	¿El recurso tecnológico cumple con los requisitos de información?	x		8	8	
	Indicadores de desempeño					
11	¿Posee la cooperativa indicadores de gestión?	x		8	8	
12	¿Estos indicadores están acorde a la realidad de la cooperativa?	x		8	8	
	TOTAL			100	95	



Página: 12/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

12/15

El componente información y comunicación, resulto con un nivel de confianza, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Ponderación óptima}}$$

Nivel de Confianza = 95/100

Nivel de Confianza = 0.95 * 100 = 95%

Nivel de Riesgo= 100% - Nivel de confianza

Nivel de Riesgo= 100% - 95%

Nivel de Riesgo= 5%

Al revisar la tabla de ponderación de confianza, tenemos:

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Fuente: Contraloría General del Estado

El componente información y comunicación evaluado al Gerente de la cooperativa resultó con un nivel de confianza alta, 95% y el riesgo bajo, 5%; el riesgo está dado porque los reportes no son utilizados en la toma de decisiones.



Página: 13/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

13/15

Entrevistado: Gerente

Componente: Supervisión y monitoreo

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Evaluación del sistema de control interno					
1	¿El sistema de control interno es evaluado por la alta dirección?	x		9	9	
2	¿Posee herramientas adecuadas para su evaluación?		x	9	4	No hay herramientas para la evaluación de control interno.
	Eficacia del sistema de control interno					
3	¿Posee información sobre el logro de los objetivos institucionales?	x		9	9	
4	¿Se prepara adecuadamente la información financiera?	x		9	9	
5	¿Se cumple con leyes y normativas que rige la información contable?	x		9	9	
	Deficiencias detectadas					
6	¿Posee procedimientos para detectar deficiencias en el sistema de control interno?	x		10	10	
	Manuales de procedimientos					
7	¿La cooperativa posee manuales de procedimientos?	x		9	9	
8	¿Cada empleado conoce los manuales de procedimientos?	x		9	9	
	Actividades continuas					
9	¿La supervisión permite determinar si los componentes del control interno siguen funcionando a través del tiempo en la cooperativa?	x		9	9	

H



Página: 14/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

**Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
 Educativa Quevedo**
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I						14/15
Entrevistado: Gerente						
Componente: Supervisión y monitoreo						
Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
10	¿Existe un proceso para actualizar regularmente los procedimientos de la cooperativa?	x		9	9	
	Valoración de información					
11	¿Se valoriza el riesgo financiero acorde a la evolución de la cooperativa?	x		9	9	
	TOTAL			100	96	



Página: 15/15	P.T. # 14	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

**Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
 Educativa Quevedo**
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

15/15

El componente supervisión y monitoreo, resulto con un nivel de confianza, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Ponderación óptima}}$$

Nivel de Confianza = 96/100

Nivel de Confianza = 0.96 * 100 = 96%

Nivel de Riesgo= 100% - Nivel de confianza

Nivel de Riesgo= 100% - 96%

Nivel de Riesgo= 4%

Al revisar la tabla de ponderación de confianza, tenemos:

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo

Fuente: Contraloría General del Estado

El componente supervisión y monitoreo evaluado al gerente de la cooperativa resultó con un nivel de confianza alto, 96% y el riesgo bajo, 4%; el riesgo está dado porque no hay herramientas para la evaluación de control interno.



Página: 1/1	P.T. # 15	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

RIESGO DE CONTROL

1/1

El riesgo de control resultó de la medición del nivel de confianza y riesgo por componente auditado, estableciéndose los siguientes parámetros.

Componentes	Confianza	Riesgo de control
Ambiente de control	97%	3%
Evaluación de riesgo	95%	5%
Actividades de control	96%	4%
Información y comunicación	95%	5%
Supervisión y monitoreo	96%	4%
TOTAL	95,80%	4,20%

Elaborador por: La autora

ESCALA DE MEDICIÓN DE RIESGOS

Alto	Alto	99.99%
	Medio	88.88%
	Bajo	77.77%
Medio	Alto	66.66%
	Medio	55.55%
	Bajo	44.44%
Bajo	Alto	33.33%
	Medio	22.22%
	Bajo	11.11%

Se establece un Riesgo Bajo y una confianza Alta porque dentro de la Cooperativa de transporte "Zaracay" se cumple con todas las expectativas de control, obteniendo así un riesgo de control del 4.20% y una confianza del 95.80%, el cual se lo expresa a continuación:

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15% - 50%	Baja	Alto
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 100%	Alta	Bajo



Página: 1/1	P.T. # 16	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

RIESGO INHERENTE

1/1

El riesgo inherente, está conceptualizado como la posibilidad de que un acontecimiento no deseado suceda y que genere un impacto negativo en los objetivos de la cooperativa.

Factores de riesgo externo	Pond.	Calif.
Eliminación del subsidio del transporte.	25	15
Incremento de costos de repuestos para buses.	25	20
Nueva obligaciones gremiales.	25	15
Políticas tributarias.	25	15
TOTAL	100	65

NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE OPTIMO

NIVEL DE CONFIANZA = 65/100

NIVEL DE CONFIANZA = 0.65 X 100 = 65%

NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO = 100% - 65%

NIVEL DE RIESGO = 35%

RIESGO DE DETECCIÓN

Porcentaje	Referencia
0%	Sin riesgos
5%	Poco riesgo
12%	Mayor riesgo

Análisis: Una vez concluida la entrevista de control interno se toma como referencia un riesgo de detección del 5% ya que en la empresa se encuentra poco riesgo.



Página: 1/1	P.T. # 17	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

RIESGO DE AUDITORÍA

1/1

A fin de determinar el riesgo de auditoría, se tomó los datos obtenidos del riesgo inherente, riesgo de control y adicional el riesgo asumido por el auditor para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Riesgo de auditoría} = RI * RC * RD \times 100$$

$$\text{Riesgo de auditoría} = 0.35 \times 0.042 \times 0.05 \times 100$$

$$\text{Riesgo de auditoría} = 0.0000735 \times 100$$

$$\text{Riesgo de auditoría} = 0,0735\%$$

Análisis: De acuerdo al análisis efectuado mediante la fórmula anterior, se pudo determinar que la Cooperativa de Transporte Interprovincial Zaracay, presenta un riesgo de auditoría de 0,0735%, considerado como muy aceptable dentro de este procedimiento efectuado.



Página: 1/1	P.T. # 18	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	17-02-2012
Revisado por:	M.C.G.M	19-02-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

MATRIZ DE DEBILIDADES Y DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

1/1

Nº	PROCEDIMIENTO	MÉTODO	RESULTADO
1	PLANIFICACIÓN	Cuestionario	Inexistencia de documentos que promuevan la ética y valores entre los empleados de la cooperativa, de igual manera se carece de un análisis minucioso del riesgo en las decisiones tomadas, además los empleados están impedidos de tomar iniciativas dentro de sus responsabilidades.
2	ORGANIZACIÓN	Cuestionario	La misión de la cooperativa no es conocida por todos los empleados.
3	GESTIÓN	Cuestionario	Muchos de los trabajadores son inconscientes de sus acciones y cómo éstas afectan a la cooperativa.
4	CONTROL	Cuestionario	No se evalúa el desempeño del personal.
5	DIRECCIÓN	Cuestionario	Inexistencia de un sistema de control interno en la entidad.



Página: 1/7	P.T. # 19	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INFORME DE CONTROL INTERNO

1/7

Señor

Miguel Morocho

Gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovinciales “Zaracay”

De mis consideraciones:

Mediante el presente oficio es necesario realizar el informe de control interno realizado a la **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS PARA LOS SOCIOS Y USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY, CANTON SANTO DOMINGO, AÑO 2012.**

Utilizando para el mejor cumplimiento de la evaluación la siguiente normas legales:

Normas Internacionales de Auditoría (NIAS).

Norma de Control Interno Gubernamental.

OBJETIVO.- Planificar las actividades a auditar y establecer criterios generales para el desarrollo del análisis de la gestión administrativa.

ALCANCE.- El alcance previsto para el análisis de la gestión administrativa corresponde al período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de diciembre del 2012.

PLAN DE TRABAJO.- Para el desarrollo del proyecto de investigación se ha establecido realizar el análisis de la gestión administrativa y sus efectos económicos para los socios y usuarios en la Cooperativa de Transporte Zaracay, Cantón Santo Domingo, año 2012.



Página: 2/7	P.T. # 19	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INFORME DE CONTROL INTERNO

2/7

COMPONENTE: Ambiente de Control.

HALLAZGO Nº 1: DESCONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “Zaracay”.

CONDICIÓN: Se puede constatar que mediante la entrevista realizada al gerente de la Cooperativa se encontró un desconocimiento de la normativa por parte de los colaboradores de la empresa.

CRITERIO: La Cooperativa de Transporte “Zaracay” debe tener en consideración dar a conocer a todo el personal que labora dentro de la institución sobre las normas a las cuales deben regirse incumpliendo la normas de control interno **200 Ambiente de control** del subcomponente **200-01 Integridad y valores éticos** el cual expresa que la máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.

CAUSA: Al no tener un buen conocimiento de las normas a las cuales esta regía la Cooperativa de Transporte “Zaracay” esto dificulta en la segregación de funciones.

EFECTO: Se menciona que dentro de la Cooperativa existe desconocimiento de las funciones establecidas a fin de conocer su forma de conducta.

CONCLUSIÓN: Se indica que dentro de la Cooperativa existe desconocimiento de la normativa ya que el personal no conoce su correcta funcionalidad.



Página: 3/7	P.T. # 19	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INFORME DE CONTROL INTERNO

3/7

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Gerente de la Cooperativa dar a conocer al personal sobre las normativas que tiene vigente dentro de la institución.

COMPONENTE: Evaluación de riesgos.

HALLAZGO N° 2: FALTA DE COMUNICACIÓN SOBRE LA MISIÓN DENTRO DE LA COOPERATIVA.

CONDICIÓN: Se constata que dentro de la Cooperativa de Transporte “Zaracay” todavía no se difunde plenamente la misión en toda la institución.

CRITERIO: Al no dar a conocer sobre la misión al personal que labora dentro de la Cooperativa de Transporte “Zaracay” esto afecta radicalmente en el cumplimiento a los que deben regirse incumpliendo la normas de control interno **300 Evaluación del riesgo** el cual menciona que la entidad debe dar a conocer sobre la misión y objetivos para el logro de su cumplimiento.

CAUSA: Esto ocasiona que la Cooperativa de Transporte “Zaracay” no pueda cumplir con los objetivos planteados dentro de ella.

EFECTO: desconocimiento de la Misión dentro de la Cooperativa.

CONCLUSIÓN: Se menciona que dentro de la Cooperativa no existe la comunicación de la misión a todos los empleados.



Página: 4/7	P.T. # 19	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INFORME DE CONTROL INTERNO

4/7

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Gerente de la Cooperativa difundir plenamente sobre la Misión a todo el personal que labora dentro de la institución.

COMPONENTE: Actividad de control.

HALLAZGO Nº 3: CARENCIA DE IRREGULARIDADES POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA.

CONDICIÓN: Dentro de la Cooperativa debe tener en cuenta que los trabajadores no comentan ningún tipo de irregularidades.

CRITERIO: Dentro de la cooperativa debe existir coordinación entre áreas a fin de que los trabajadores no sigan cometiendo ningún tipo de irregularidades dicho concepto incumple la norma de control interno **400 Actividades de control** el cual menciona que las actividades enmarcadas dentro de la empresa debe mantener un control minucioso de los proceso que realizan.

CAUSA: Esto afecta directamente a la cooperativa ya que existe un tipo de inconsistencias en las labores que realizan.

EFECTO: Falencia en la coordinación de las áreas para de esta manera poder emitir acciones apropiadas dentro de la cooperativa.

CONCLUSIÓN: Se indica que dentro de la cooperativa de Transporte Zaracay desconocen sobre las acciones que deben seguir.



Página: 5/7	P.T. # 19	
Período: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INFORME DE CONTROL INTERNO

5/7

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Gerente de la Cooperativa coordinar con los trabajadores a fin de evitar algún tipo de anomalías.

COMPONENTE: Información y comunicación.

HALLAZGO Nº 4: DÉFICIT PROCESO DE REPORTE DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIÓN.

CONDICIÓN: Dentro de la Cooperativa de Transporte “Zaracay” no realizan proceso de evaluación para la toma de decisión.

CRITERIO: La cooperativa de Transporte “Zaracay” no cuenta con procesos de reportes de información para la toma de decisión incumpliendo la norma de control interno **500 Información y comunicación** el cual menciona que los sistemas de información y comunicación deben estar constituidos por métodos establecidos para registrar, procesar y resumir.

CAUSA: Esto ocasiona que dentro de la Cooperativa de Transporte “Zaracay” no se mantenga reportes de información para la toma de decisiones.

EFFECTO: Falta de procesos para la toma de decisiones.

CONCLUSIÓN: Se verifica que dentro de la Cooperativa de Transporte “Zaracay” no existen procesos de reportes para la toma de decisión.



Página: 6/7	P.T. # 19	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INFORME DE CONTROL INTERNO

6/7

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Gerente de la Cooperativa crear un sistema adecuado para el proceso de toma de decisión.

COMPONENTE: Supervisión y monitoreo.

HALLAZGO Nº 5: INEXISTENCIA DE HERRAMIENTAS ADECUADAS PARA LA EVALUACIÓN.

CONDICIÓN: Se especifica que dentro de la Cooperativa de Transporte “Zaracay” no se encuentra empleado un sistema adecuado para la evaluación de control interno.

CRITERIO: Se denota que dentro de la Cooperativa de Transporte “Zaracay” no hay herramientas para la evaluación de control interno incumpliendo la normas de control interno **600 Seguimiento** el cual menciona que los proceso de evaluación deben realizarse con calidad y acorde a los procedimientos de seguimiento para medir con eficacia el sistema de control interno.

CAUSA: Se determina que dentro de la Cooperativa de Transporte “Zaracay” al no tener herramientas adecuadas para la evaluación mantiene un tipo de error en los procesos que realizan.

EFFECTO: Inadecuadas herramientas de evaluación.

CONCLUSIÓN: Se expresa que dentro de la Cooperativa de Transporte “Zaracay” no existen herramientas para la evaluación de control interno.



Página: 7/7	P.T. # 19	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INFORME DE CONTROL INTERNO

7/7

RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Gerente de la Cooperativa crear herramientas de evaluación a fin de mejorar los procesos de control interno.

Atentamente

Nancy Iza Taco

Gerente Propietaria de la empresa auditora NANCY IZA & ASOCIADOS.

Los diagramas de flujo permiten la formulación, análisis y solución de problemas, además ayuda a determinar la existencia de hallazgos en el proceso de la administración.

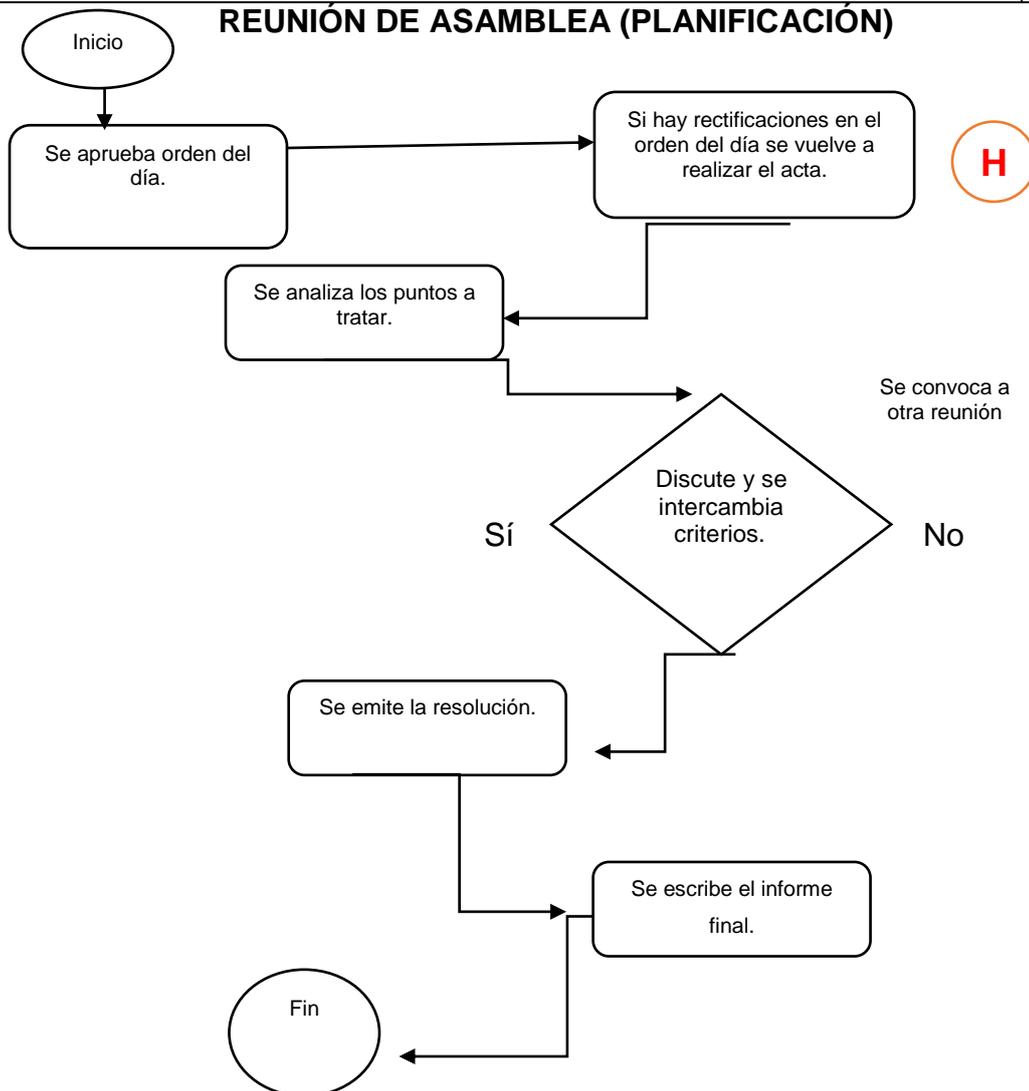


Página: 1/3	P.T. # 20	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 1/3

REUNIÓN DE ASAMBLEA (PLANIFICACIÓN)



H Hallazgo.

Ø Incumplimiento de la normativa y reglamento.

Análisis: El acta con rectificaciones no se vuelve a realizar solo se coloca nota aclaratoria donde se realiza la rectificaciones.

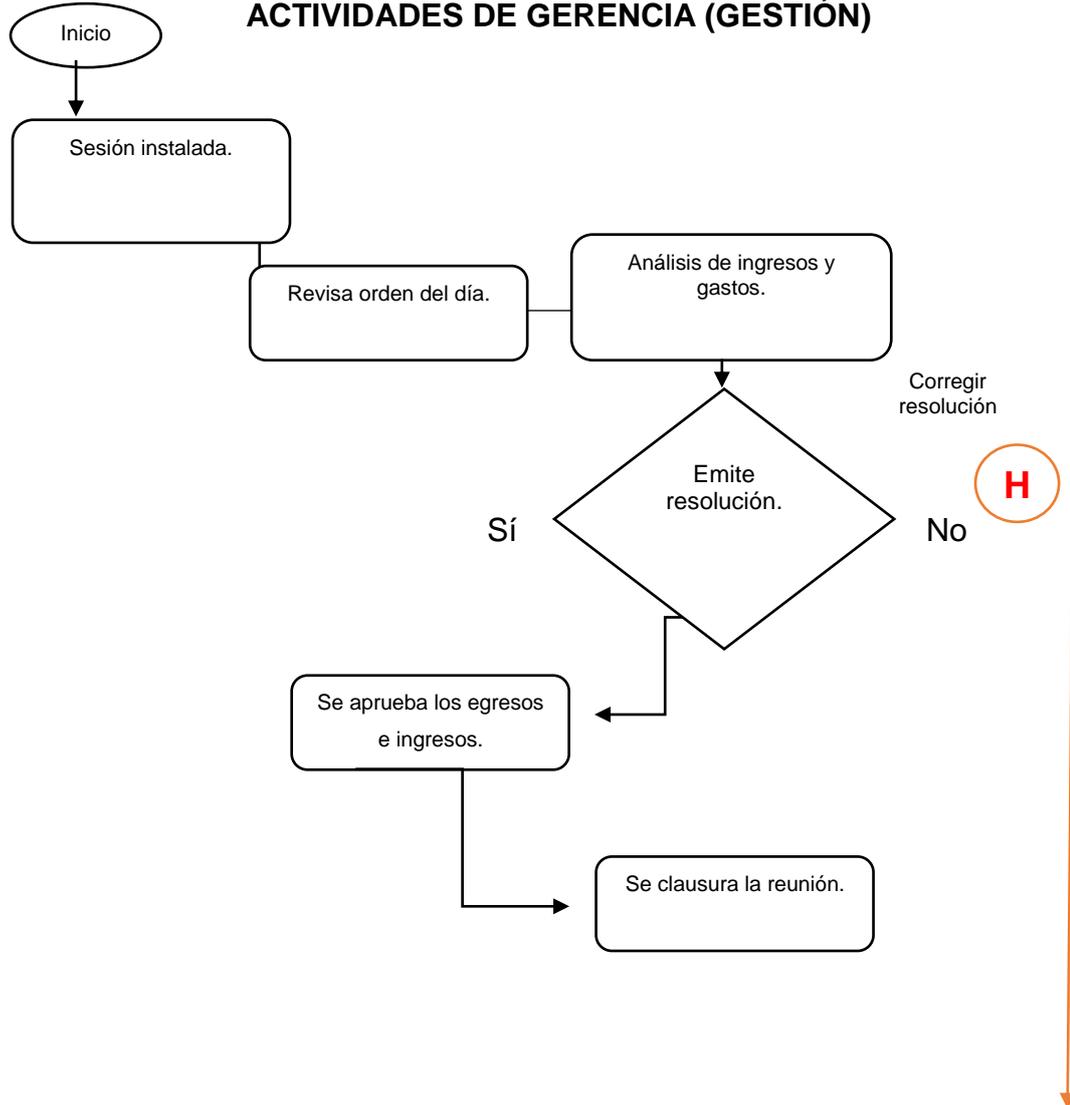


Página: 2/3	P.T. # 20	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2/3

ACTIVIDADES DE GERENCIA (GESTIÓN)



H Hallazgo.

Ø Incumplimiento del reglamento interno.

Análisis: La corrección de la resolución no se realiza el mismo día, se deja para la siguiente sesión.

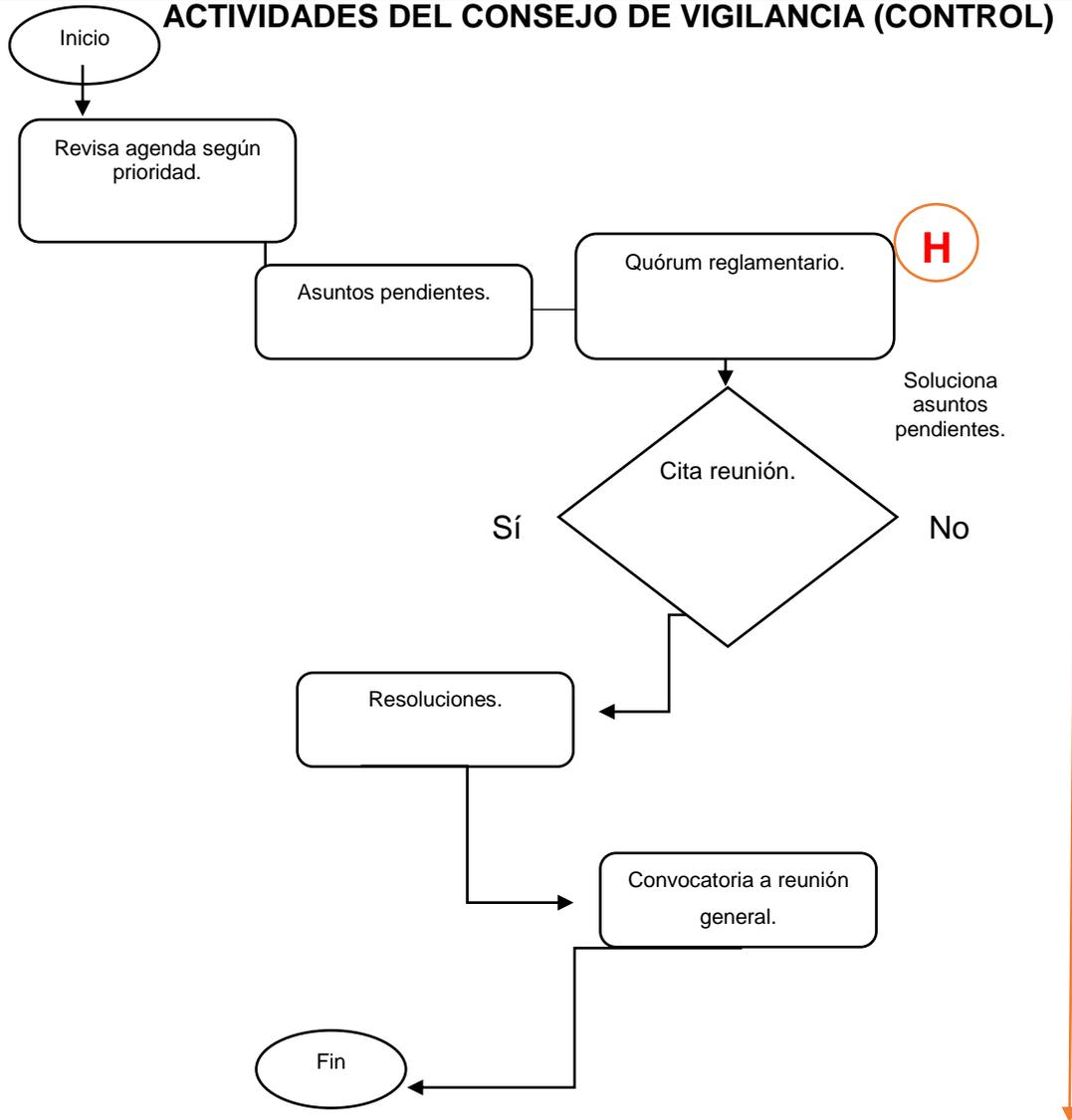


Página: 3/3	P.T. # 20	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 3/3

ACTIVIDADES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA (CONTROL)



H Hallazgo.

Ø Incumplimiento de la normativa y reglamento.

Análisis: No se revisa el quorum reglamentario antes de iniciar la sesión.

MEDIR EL COSTO – UTILIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ZARACAY”

	Página: 1/3		P.T. # 21
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012
			Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador
COSTO - UTILIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA			1/3
PRESUPUESTO 2012			
CUENTAS	MONTO	PORCENTAJE	
INGRESOS			
Cuotas de los socios para gastos de administración.	28.900,00	69%	
Cuotas extraordinarias de los socios.	10.000,00	24%	
Otros ingresos no operacionales.	3.000,00	7%	
TOTAL INGRESOS	41.900,00	100%	
GASTOS			
Sueldos y salarios administrativos y operativos.	18.560,00	44%	
Beneficios sociales administrativos y operativos.	4.584,00	11%	
Gastos varios de movilización de gestión.	823,00	2%	
Aportes al IESS.	1.245,00	3%	
Honorarios profesionales (Contador).	3.500,00	8%	
Servicios básicos varios.	1.584,00	4%	
Pago de arriendo.	2.485,00	6%	
Mantenimiento y reparaciones de equipos de cómputo.	1.482,00	4%	
Suministros de oficina.	1.027,00	2%	
Sistemas tecnológicos.	825,00	2%	
Otros gastos varios.	5.785,00	14%	
TOTAL EGRESOS	41.900,00	100%	
Relación Beneficio – Costo	1,00		



Página: 2/3	P.T. # 21	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

COSTO - UTILIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2/3



Criterio.- Tal como se aprecia en el gráfico, el 69% de los ingresos de la Cooperativa corresponde a las cuotas que cancelan los socios para gastos de administración; el 24% corresponde a cuotas extraordinarias pagada por los socios, es decir multas por atrasos inasistencia a sesión, entre otros. El 7% restante de los ingresos corresponde a dinero generado por arrendamiento de bienes de la cooperativa.

Se indica que los ingresos generados por los rubros descritos anteriormente son el único recurso que percibe el ente regulador para cubrir las necesidades de orden monetario.

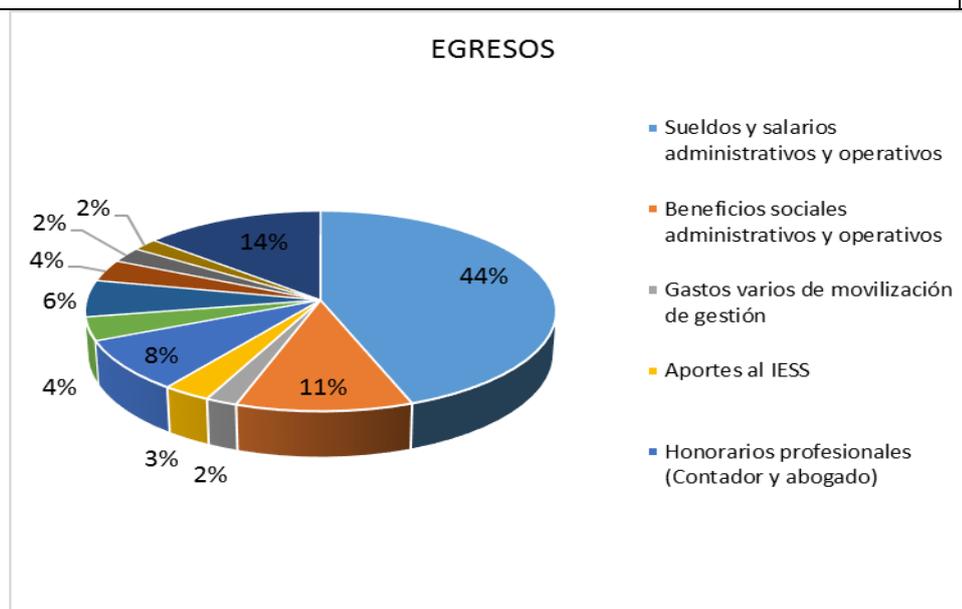


Página: 3/3	P.T. # 21	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

COSTO - UTILIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3/3



Criterio.- Tal como se aprecia en el gráfico, el 44% de los egresos corresponde al pago de salarios tanto para el área administrativa (Gerente, secretaria) como operativa (boletería y encomiendas); el 14% corresponde a otros gastos varios; el 11% está representado por el pago de los beneficios sociales y el 8% representa al pago de servicios profesionales como es al contador y en ciertas ocasiones un abogado para situaciones legales de la cooperativa.

Si se divide los ingresos para los costos generados se obtiene una relación beneficio – costo igual a 1 equivalente a un estado neutro, tal como se establece en índices financieros significa que por cada dólar de deuda pendiente por pagar se tiene precisamente 1 dólar para cubrir ese valor.



Página: 1/3	P.T. # 22	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INDICADORES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1/3

1. Eficiencia de vehículos en ruta= vehículos averiados en ruta/vehículos totales en ruta.

$$EVR = \frac{\text{Total de vehículos averiados en ruta}}{\text{Total de vehículos en ruta}}$$

$$EVR = \frac{8}{99} \times 100 = 8.08\%$$

En la eficiencia de los vehículos en ruta se puede constatar mediante la fórmula descrita anteriormente que existe aproximadamente 8.08% de vehículos que se averían en ruta, corresponde al 91.92% de efectividad en que los buses llegan a su destino sin ningún contratiempo, Cabe establecer que este indicador es diario.

2. Eficiencia en conflicto de accidente de tránsito= total de vehículos accidentados resueltos/total de vehículos accidentados.

$$ECA = \frac{\text{Total de vehículos accidentados resueltos anual}}{\text{Total de vehículos accidentados anual}}$$

$$EVR = \frac{5}{8} \times 100 = 62.5\%$$

En lo referente al número de vehículos accidentados y los problemas resueltos, se evidencia que anualmente existe un promedio de 8 vehículos que se accidentan y la resolución de conflictos por el accidente alcanza el 62.5% de efectividad. En este indicador el Gerente ayuda con las diligencias del seguro del carro.



Página: 2/3	P.T. # 22	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INDICADORES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2/3

3. Eficiencia en el tiempo de viaje= Total horas de viaje ejecutadas/Total de horas de viaje planificadas.

$$ETV = \frac{\text{Total horas de viaje ejecutadas}}{\text{Total de horas de viaje planificadas}}$$

$$ETV = \frac{5}{6} \times 100 = 83.33\% \text{ Eficiencia}$$

Con respecto a la eficiencia de las horas de viaje planificadas, se aprecia que existe un promedio de 6 horas de viaje agrupando todas las horas de recorrido y los destinos a los que aplica la Cooperativa, se concluye que existe un 83.33% de efectividad en el cumplimiento de lo programado.

4. Calidad del servicio= Total de pasajeros transportados/Total de asientos del vehículos.

$$CDS = \frac{\text{Total de pasajeros transportados}}{\text{Total de asientos del vehículos}}$$

$$CDS = \frac{50}{44} = 1.13 \text{ Eficiencia}$$

Para determinar la calidad del servicio brindado se estableció el número de pasajeros que en promedio lleva cada unidad a los diferentes destinos de la Cooperativa, dio como resultado que existe 1.13 pasajeros por cada asiento del vehículo, lo que sin duda es una molestia para el usuario tener que realizar su recorrido de pie en el carro.

	Página: 3/3		P.T. # 22
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012
Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador			
INDICADORES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA			3/3
<p>5. Número de asaltos al año= Total de vehículos asaltados en ruta/Total de vehículos en ruta.</p> $CDS = \frac{\text{Total de vehículos asaltados en ruta}}{\text{Total de vehículos en ruta}}$ $CDS = \frac{15}{29.700} \times 100 = 0.05\% \text{ Eficiencia}$ <p>Tal como se aprecia en el este indicador el promedio de vehículos asaltados está alrededor del 0.05% considerado como muy ínfimo. Esto se debe a los controles policiales implantados y otras medidas de precaución aplicados en la Cooperativa.</p>			



Página: 1/4	P.T. # 23	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
 Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
 Quevedo – Los Ríos - Ecuador

HALLAZGOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1/4

HALLAZGO 1

ELEMENTO: Planificación.

CONDICION: Planificación de las actividades a realizar.

CRITERIO: Certeza del programa planificado basándonos en la **NIA 230 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS** el cual indica que debe cumplir sobre la aceptación del trabajo, la planeación y ejecución del trabajo y la formación de una opinión y la emisión del dictamen.

CAUSA: El retraso de la planificación se debe a demoras en las reuniones de la directiva y se extiende la frecuencia, además por condiciones de tiempo.

EFECTO: El 62% de la planificación se ha cumplido mientras que el 38% no se ha cumplido satisfactoriamente, siendo desfavorable para la empresa ya que ingreso menos dinero de lo planificado.

DETERMINACION: Ejecutar la planificación de las variables y vigilar su ejecución en la empresa.

HALLAZGO 2

ELEMENTO: Organización.

CONDICION: Ejecución de plan de gestión administrativa.



Página: 2/4	P.T. # 23	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

HALLAZGOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2/4

CRITERIO: Cumplimiento de la gestión, de acuerdo a las **NIA 700 INFORME DE GESTIÓN** indica que todo informe de gestión el auditor deberá incluir en el apartado especificando los requerimientos legales y reglamentarios.

CAUSA: La inexistencia de personal dedicado a ayudar en esta gestión.

EFECTO: El 80% de la planificación no se ha cumplido satisfactoriamente, siendo desfavorable para la cooperativa ya que se incrementa los costos.

DETERMINACION: Disponer de una persona dedicada a organizar la gestión.

HALLAZGO 3

ELEMENTO: Control.

CONDICION: Reducción de pérdidas económicas accidentes.

CRITERIO: Costo que la Cooperativa pierde por accidentes, basados en el **Art. 3 de la Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial** 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.

CAUSA: Se establece este indicador por causas fortuitas en la vía.



Página: 3/4	P.T. # 23	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

HALLAZGOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3/4

EFEECTO: Para este indicador se establece que la Cooperativa analiza el 64% del control por accidentes.

DETERMINACION: Reducir el indicador para reducir los costos por accidentes.

HALLAZGO 4

ELEMENTO: Dirección.

CONDICION: Planificación de capacitaciones al personal.

CRITERIO: Mantenimiento de la efectividad del personal capacitado, mediante el **Art. 134.- Programas de capacitación.-** La Secretaria Técnica de Capacitación y Formación Profesional, en coordinación con el Instituto, en su Plan Anual de Capacitación y Formación Profesional para Grupos de Atención Prioritaria y Actores de la Economía Popular y Solidaria, incluirá programas de capacitación especializados en procesos económicos, organizativos dispuesto por la **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.**

CAUSA: Se establece una buena planificación de capacitación al personal.

EFEECTO: No se evalúa el desempeño del personal por la falta de capacitaciones en las diversas áreas.

DETERMINACION: Mejorar el parámetro evaluado.



Página: 4/4	P.T. # 23	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

HALLAZGOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4/4

HALLAZGO 5

ELEMENTO: Coordinación.

CONDICION: Control de difusión de normas y procedimientos.

CRITERIO: Controlar la ejecución de normas y procedimientos, mediante la **NIA 330** incluye requerimientos y orientaciones en relación con la naturaleza, el momento de realización y la extensión de los procedimientos de auditoría aplicados en respuesta a los riesgos valorados. Estos procedimientos de auditoría pueden incluir procedimientos analíticos sustantivos.

CAUSA: Indica que se está ejecutando adecuadamente las normas establecidas.

EFECTO: No se evalúa el desempeño del personal por la falta de capacitaciones en las diversas áreas.

DETERMINACION: Mantener el parámetro establecido.

4.1.4. FASE IV: Informe de auditoría

	Página: 1/7	P.T. # 24	
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012
Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador			
INFORME DE AUDITORÍA			1/7
Quevedo, 7 de noviembre del 2012			
Sr. Miguel Morocho			
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIALES “ZARACAY”			
De mis consideraciones:			
<p>El despacho de la firma auditora NANCY IZA & ASOCIADOS a concluido con el análisis de la gestión administrativa a la entidad que usted dirige por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.</p> <p>Este análisis se efectuó bajo las NIA’s, incluyendo las pruebas que se establecen para este tipo de análisis, además de los procedimientos acorde a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Se avaluó además el control interno en función de los procesos administrativos llevados a cabo. Con todo esto se realiza los comentarios, conclusiones y recomendaciones dentro del texto por cada hallazgo determinado.</p> <p>Usted como autoridad le corresponde establecer los mecanismos administrativos adecuados para mejor o mantener estas evidencias en base a las recomendaciones.</p>			
Atentamente			
NANCY IZA & ASOCIADOS			

	Página: 2/7	P.T. # 24	
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012
<p align="center"> Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador </p>			

INFORME DE AUDITORÍA	2/7
-----------------------------	------------

I. ENFOQUE

NATURALEZA DE ESTUDIO: Análisis de la gestión Administrativa.

RESPONSABLE: Nancy Iza Taco.

ANTECEDENTES:

En la Cooperativa de Transportes “Zaracay” no se ha realizado una auditoría de gestión, pero se ha evidenciado falencias que necesitan corregirse para el buen manejo de la misma.

OBJETIVOS:

- Analizar las políticas administrativas de la Cooperativa de Transporte Zaracay y su cumplimiento con las normativas vigentes.
- Evaluar la estructura organizacional y sus respectivas funciones en la Cooperativa de Transporte Zaracay.
- Aplicar el modelo COSO a los procedimientos administrativos de la Cooperativa de Transporte Zaracay.
- Medir el costo – utilidad de la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Zaracay.

ALCANCE:

El alcance previsto para el análisis de la gestión administrativa corresponde al período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de diciembre del 2012.

	Página: 3/7	P.T. # 24	
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012
<p align="center"> Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador </p>			

INFORME DE AUDITORÍA	3/7
-----------------------------	------------

Recursos financieros

Se requiere de 3.000,00 dólares más IVA para la ejecución de la auditoría, además se requiere programas de trabajo, matrices para la identificación de controles y cuestionarios de control interno de tipo estándar e información propia de la entidad.

Recursos materiales

Para la realización del de la gestión administrativa a la Cooperativa de Transporte Interprovincial Zaracay se requieren los siguientes materiales y equipos:

Materiales	Cantidad
Papelería	
Copias	250
Resmas de hojas de papel A4	5
Equipos	
Computador	1
Pen Drive	1
Scanner	1
Impresora	1
Calculadora	1
Cámara fotográfica	1

Recursos humanos

Se prevé el siguiente equipo auditor que trabajará en el proceso a la entidad auditada.

CARGO	NOMBRES	INICIALES
Auditor jefe	ING. ABRAHAM AUHING MSc	A.M.A.T.
Ayudante de auditoria	NANCY IZA TACO	N.I.T.



Página: 4/7	P.T. # 24	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INFORME DE AUDITORÍA

4/7

II. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

HALLAZGO 1

PLANIFICACIÓN

CONDICIÓN: Planificación de las actividades a realizar.

CRITERIO: Certeza del programa planificado basándonos en la **NIA 230 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS** el cual indica que debe cumplir sobre la aceptación del trabajo, la planeación y ejecución del trabajo y la formación de una opinión y la emisión del dictamen.

CAUSA: El retraso de la planificación se debe a retrasos en las reuniones de la directiva y se extiende la frecuencia, además por condiciones de tiempo.

EFFECTO: El 62% de la planificación se ha cumplido mientras que el 38% no se ha cumplido satisfactoriamente, siendo desfavorable para la empresa ya que ingreso menos dinero de lo planificado.

DETERMINACIÓN: Ejecutar la planificación de las variables y vigilar su ejecución en la empresa.

HALLAZGO 2

ORGANIZACIÓN

CONDICIÓN: Ejecución de plan de gestión administrativa.



Página: 5/7	P.T. # 24	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INFORME DE AUDITORÍA

5/7

CRITERIO: Cumplimiento de la gestión, de acuerdo a las **NIA 700 INFORME DE GESTIÓN** indica que todo informe de gestión el auditor deberá incluir en el apartado especificando los requerimientos legales y reglamentarios.

CAUSA: La inexistencia de personal dedicado a ayudar en esta gestión.

EFEECTO: El 80% de la planificación no se ha cumplido satisfactoriamente, siendo desfavorable para la Cooperativa ya que se incrementa los costos.

DETERMINACIÓN: Disponer de una persona dedicada a organizar la gestión.

HALLAZGO 3

CONTROL

CONDICIÓN: Reducción de pérdidas económicas accidentes.

CRITERIO: Costo que la Cooperativa pierde por accidentes, basados en el **Art. 3 de la Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial** 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.

	Página: 6/7	P.T. # 24	
	Periodo: 2012	Inicial	Fecha
	Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

INFORME DE AUDITORÍA	6/7
-----------------------------	------------

CAUSA: Se establece este indicador por causas fortuitas en la vía.

EFFECTO: Para este indicador se establece que la Cooperativa analiza el 64% del control por accidentes.

DETERMINACIÓN: Reducir el indicador para reducir los costos por accidentes.

HALLAZGO 4

DIRECCIÓN

CONDICIÓN: Planificación de capacitaciones al personal.

CRITERIO: Planificación de capacitaciones al personal, mediante el **Art. 134.- Programas de capacitación.-** La Secretaria Técnica de Capacitación y Formación Profesional, en coordinación con el Instituto, en su Plan Anual de Capacitación y Formación Profesional para Grupos de Atención Prioritaria y Actores de la Economía Popular y Solidaria, incluirá programas de capacitación especializados en procesos económicos, organizativos dispuesto por la **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.**

CAUSA: Se establece una buena planificación de capacitación al personal.

EFFECTO: No se evalúa el desempeño del personal por la falta de capacitaciones en las diversas áreas.

DETERMINACIÓN: Mejorar el parámetro evaluado.

	Página: 7/7		P.T. # 24	
	Periodo: 2012		Inicial	Fecha
	Realizado por:		N.B.I.T	01-09-2012
	Revisado por:		A.M.A.T	05-09-2012
<p align="center"> Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador </p>				
INFORME DE AUDITORÍA				7/7
HALLAZGO 5				
COORDINACIÓN				
<p>CONDICIÓN: Control de difusión de normas y procedimientos.</p> <p>CRITERIO: Controlar la ejecución de normas y procedimientos, mediante la NIA 330 incluye requerimientos y orientaciones en relación con la naturaleza, el momento de realización y la extensión de los procedimientos de auditoría aplicados en respuesta a los riesgos valorados. Estos procedimientos de auditoría pueden incluir procedimientos analíticos sustantivos.</p> <p>CAUSA: Indica que se está ejecutando adecuadamente las normas establecidas.</p> <p>EFFECTO: Para este indicador la Cooperativa controla la difusión de normas.</p> <p>DETERMINACIÓN: Mantener el parámetro establecido.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Nancy Iza Taco Gerente Propietaria de la empresa auditora NANCY IZA & ASOCIADOS</p>				

4.2. Discusión

Las políticas administrativas de la Cooperativa de Transporte Zaracay cumplen con la normativa vigente dentro del territorio ecuatoriano, esto va de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, Codificación de la Ley de Cooperativas, Ley Orgánica De Transporte Terrestre y Tránsito y Seguridad promulgada en el 2008 y fue fortalecida con la Ley de Economía Popular y Solidaria vigente desde abril de 2011., basadas según la **(Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2012)** el cual se fundamentan sobre 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 del art. 2.

La estructura organizacional y sus respectivas funciones en la Cooperativa de Transporte Zaracay se encuentran dentro de los reglamentos internos de la entidad, todos conocen y se deben a ella tal como lo disponen en los documentos legales que la rigen mientras para **(Madariaga, 2010)** el cual expresa que la estructura organizacional de la empresa debe darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia.

El modelo COSO I aplicado a los procedimientos administrativos de la Cooperativa de Transporte Zaracay permitió determinar falencias de cometido en los procesos de planificación, gestión, control, dirección y organización, que en conjunto un nivel de confianza del 95,80% y un nivel de riesgo del 4,20%, estableciendo así un riesgo de auditoria de 0,0735%, considerado como muy aceptable mientras que **(Estupiñan G. R., 2011)** expresa que el COSO I que son aquellos procesos que radican a los sistemas y procesos de la empresa mediando la función en la administración y dirección, con un fin mismo. Son ejecutados por personas en los niveles de la organización a través de acciones y palabras, los cuales se lograrán los objetivos definidos.

El costo - utilidad de la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Zaracay es bajo, ya que el modo de operar es mediante una cuota de administración que cada socio entrega por derecho al trabajo de las unidades; el cobro de un ticket de administración. Además Los ingresos generados son entregados a cada dueño de unidad y la Cooperativa no es la responsable sobre la inversión o fiscalización de esos fondos., para **(Matos, 2008)** el costo – utilidad de la Gestión Administrativa es aquella que brinda un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financiero.

Por tal motivo se **rechaza** la hipótesis general una adecuada Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Zaracay incide positivamente en la situación socio-económica en los socios y usuarios.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Los resultados de la presente investigación, permitieron exponer lo siguiente:

- ✓ Las políticas administrativas de la Cooperativa de Transporte Zaracay cumplen con la normativa vigente dentro del territorio ecuatoriano, esto es la Constitución de la República del Ecuador, Codificación de la Ley de Cooperativas, Ley Orgánica De Transporte Terrestre y Tránsito y Seguridad promulgada en el 2008 y fue fortalecida con la Ley de Economía Popular y Solidaria vigente desde abril de 2011.
- ✓ La estructura organizacional y sus respectivas funciones en la Cooperativa de Transporte Zaracay se encuentran dentro de los reglamentos internos de la entidad, todos conocen y se deben a ella tal como lo disponen en los documentos legales que la rigen.
- ✓ El modelo COSO I aplicado a los procedimientos administrativos de la Cooperativa de Transporte Zaracay permitió determinar falencias de cometido en los procesos de planificación, gestión, control, dirección y organización, que en conjunto muestran un nivel de confianza del 95,80% y un nivel de riesgo del 4,20%, estableciendo así un riesgo de auditoria de 0,0735%, considerado como muy aceptable.
- ✓ El costo - utilidad de la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Zaracay es bajo, ya que el modo de operar es mediante una cuota de administración que cada socio entrega por derecho al trabajo de las unidades; el cobro de un ticket de administración. Además Los ingresos generados son entregados a cada dueño de unidad y la Cooperativa no es la responsable sobre la inversión o fiscalización de esos fondos.

5.2. Recomendaciones

En base a las conclusiones se recomienda:

- ✓ Mantener las políticas administrativas de la Cooperativa de Transporte Zaracay tanto internas como externas para un mejor control de la entidad.
- ✓ Mejorar la estructura organizacional identificando las respectivas funciones de cada uno de los integrantes de la Cooperativa de Transporte Zaracay, además que todos dispongan en los documentos legales que la rigen.
- ✓ Reducir las falencias encontradas en el control interno para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa.
- ✓ El costo - utilidad de la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Zaracay se puede mejorar con el cumplimiento de tres fases secuenciales, una preparatoria que además de proyectar los resultados, distribuye los recursos, otra que se encarga de liderar, motivar y comunicar los resultados esperados a los colaboradores y una última que cierra el modelo con la evaluación y toma de decisiones.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Revisión Literaria

Andreu, R. y Sieber, S. (2010): "La gestión administrativa integral del conocimiento y del aprendizaje", , no. 326, pp. 63-72.

Ardila, S., Quiroga R., y Vaeghan W., (2010). "Una crítica al uso de evaluaciones de contingencia para la creación de terminales terrestres en ciudades.

Ávila, J. (2011). Economía. Zapopan: Umbral.

Benjamin, F. (2010). Auditoría administrativa, Gestión estratégica del cambio. (P. Educación, Ed.) Naucalpan de Juárez, México.

Brooking, A. (2011): Intellectual Capital Core Assetfor Third Millennium Enterprise, ed. esp, Paidós Empresa, Madrid.

Bueno, E. (2009): "Gestión del conocimiento, aprendizaje y capital intelectual", Boletín del Club Intelect, no. 1, enero. Madrid.

Bulmaro A. (2010): "La gestión de conocimiento en las relaciones académico-empresariales. Un nuevo enfoque para analizar el impacto del conocimiento académico." Tesis PhD. Universidad Politécnica de Valencia, España.

Codigo Tributario. (28 de Julio de 2005). *Codigo Tributarios*: www.imgroup.com.ec. Obtenido de www.imgroup.com.ec: <http://www.imgroup.com.ec/biblioteca/codigo-tributario-actualizado>

Contraloría General del Estado. (2013). Contraloría General del Estado: utn.edu.ec. Recuperado el 12 de Abril de 2012, de utn.edu.ec: www.utn.edu.ec/web/portal/images/doc-utn/normas-control-interno.pdf

- Estupiñan, G. R. (2011). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales, análisis de informe COSO I y II. Bogotá, Colombia.
- Estupiñan, R. (2011). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales, Análisis de informe COSO I y II. Bogotá, Colombia.
- Fernández, M., & Sánchez, J. (2011). Eficacia organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación (Diaz de Santos ed.). Madrid, España.
- Flores, J. (2013). Medicion de efectividad de la cadena de suministro (Panorama ed.). San Rafael, México.
- Fonseca, O. (2011). Sistema de Control Interno para organizaciones. Lima, Perú.
- Koontz M., y O`donnell J., (2011): Curso de administración Moderna. México. Mc Graw Hill. 785 páginas.
- Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial. (25 de Junio de 2012). Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial: www.usfq.edu.ec.
Obtenido de www.usfq.edu.ec:
https://www.usfq.edu.ec/sobre_la_usfq/servicios/autoclub/servicios_relacionados/Documents/reglamento_ley_de_transito.pdf
- Madariaga, J. (2010); Organización para la Empresas, ediciones Deusto, Barcelona-España, 2004,391p
- Mantilla, S. (2008). Control Interno Informe COSO. (E. EDICIONES, Ed.) Bogotá, Colombia.
- Matos, L. (2008): Gestión administrativa de una empresa comercial Documento electrónico disponible en: <http://www.monografias.com> Consulta: 11 de diciembre del 2012

Ministerio de Transporte y Obras Publicas. (14 de Octubre de 2010). *Ministerio de Transporte y Obras Publicas*: www.obraspublicas.gob.ec. Obtenido de www.obraspublicas.gob.ec: http://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/10-01-2011_TTTSV_Atribuciones_y_Responsabilidades.pdf

Navarro, C. (2011). *Apuntes de Auditoria*. Madrid, España.

NIAS: <http://www.icac.meh.es>. (10 de Septiembre de 2010). Obtenido de <http://www.icac.meh.es>: <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20200%20p%20def.pdf>

Puruncajas, M. (2011). *Auditoría Administrativa Del Área De Recursos Humanos De La Empresa Laboratorios Biogenet S.A*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Contabilidad Y Auditoría, Quito.

Reyes A. (2011): *Administración de Empresas, Teoría y Práctica*. México. Editorial Limusa. 189 páginas

CAPÍTULO VII
ANEXOS

Anexo 1. Encuestas a los socios de la cooperativa de Transporte Zaracay

1. ¿Existe planificación de las actividades a realizar en la cooperativa?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

2. ¿La planificación realizada se ejecuta exitosamente?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

3. ¿Se analiza en sesión todos los procedimientos administrativos para ejecutarlos?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

4. ¿Se controla las operaciones contables?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>

5. ¿Se organiza un plan de gestión administrativa anual?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>

6. ¿Se evalúa el desempeño de los empleados?

Siempre	<input type="text"/>
A veces	<input type="text"/>
Nunca	<input type="text"/>

7. ¿Se planifica capacitaciones al personal?

Siempre	<input type="text"/>
A veces	<input type="text"/>
Nunca	<input type="text"/>

8. ¿Coordina la difusión de normas y reglamentos dentro de la cooperativa?

Siempre	<input type="text"/>
A veces	<input type="text"/>
Nunca	<input type="text"/>

Anexo 2. Encuesta a los usuarios de la Cooperativa

1. Rutas con mayor afluencia de pasajeros

Guayaquil	<input type="text"/>
Santo Domingo	<input type="text"/>
Coca	<input type="text"/>

6. ¿Con que frecuencia utiliza las unidades de la cooperativa de Transporte Zaracay?

Nunca	<input type="text"/>
Siempre	<input type="text"/>
A veces	<input type="text"/>

7. Desde hace que tiempo viaja en las unidades de la cooperativa de Transporte “Zaracay”

1 - 3 años	<input type="text"/>
4 - 6 años	<input type="text"/>
Más de 6 años	<input type="text"/>

8. ¿Por qué prefiere las unidades de la cooperativa de Transporte Zaracay?

Valor del pasaje	<input type="text"/>
Seguridad al viajar	<input type="text"/>
Servicio al usuario	<input type="text"/>

9. ¿Con qué frecuencia se moviliza usted en esta ruta?

Diariamente	<input type="text"/>
Varias veces a la semana	<input type="text"/>
Una vez a la semana	<input type="text"/>

Anexo 3. Entrevista al consejo administrativo

- 1. ¿El resultado de la administración de la cooperativa se basa en una planeación estratégica?**
- 2. Se encarga de orientar, comunicar, capacitar y motivar al recurso humano de la cooperativa para que desempeñen efectivamente**
- 3. Cree que la gestión de la cooperativa es eficiente**
- 4. La cooperativa posee mecanismos para verificar si los objetivos empresariales se están cumpliendo**
- 5. La Estructura organizacional de la cooperativa incluya funciones definidas**

Anexo 4. Entrevista al gerente

	Página: 1/10		P.T. # 09			
	Periodo: 2012		Inicial	Fecha		
	Realizado por:		N.B.I.T	01-09-2012		
	Revisado por:		A.M.A.T	05-09-2012		
Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001 Quevedo – Los Ríos - Ecuador						
CONTROL INTERNO COSO I				1/10		
Entrevistado: Gerente						
Componente: Ambiente de control						
Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Integridad y valores éticos					
1	¿Todo el personal conoce la normativa que rige la conducta en las funciones establecidas?					
2	¿Es importante la integridad y comportamiento ético en la cooperativa?					
3	¿Existe documentos que promueven los valores y éticos en la cooperativa?					
	Competencia					
4	¿Tiene definida las funciones a desarrollar en la cooperativa?					
5	¿Posee análisis de las competencias de los empleados?					
6	¿Brindan capacitaciones para mejorar las competencias?					
	Estilo de dirección y gestión					
7	¿Posee un compromiso entre el sistema de control interno y los valores éticos?					
8	¿Las decisiones de la cooperativa se toman luego del análisis minucioso del riesgo?					
9	¿Es positivo hacia el análisis de rendición de cuentas y/o auditoría interna?					
	Estructura organizativa-organigrama					
10	¿El organigrama define la relación jerárquica existente?					
11	¿Contribuye al flujo de información entre todas las áreas de la organización?					

	Asignación de autoridad y responsabilidad					
12	¿Los empleados conocen su función específica?					
13	¿Cada empleado desarrolla sus propias iniciativas, dentro de sus responsabilidades?					
	Políticas y prácticas de personal					
14	¿La cooperativa tiene procedimientos de promoción, selección y sanción del personal?					
15	¿Estos procedimientos son conocidos por todos los empleados?					
	TOTAL					



Página: 3/10	P.T. # 09	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

3/10

Entrevistado: Gerente

Componente: Evaluación de riesgos

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Misión, objetivos y políticas					
1	¿La misión de la cooperativa es conocida por todos los empleados?					
2	¿Los objetivos tienen concordancia con la misión?					
3	¿Se ha definido políticas para alcanzar los objetivos?					
	Identificación de riesgos					
4	¿Los riesgos internos y externos de la cooperativa se encuentran identificados?					
5	¿Funcionan adecuadamente la identificación de los riesgos internos y externos?					
	Estimación de riesgos					
6	¿La estimación de riesgos, considera la probabilidad de ocurrencia?					
	Acceso restringido a los recursos, activos y registros					
7	¿Los procedimientos de control aseguran que las personas autorizadas tengan acceso a los recursos y activos de la cooperativa?					
8	¿El custodio y rendición de cuentas lo realizan diferentes personas?					
9	¿Posee procedimientos de control para el acceso de los datos de la cooperativa?					
10	¿Posee procedimientos para la custodia de los recursos físicos de la cooperativa?					
	Rotación del personal en las área sensibles					

11	¿Existe rotación de empleados en áreas predispuesta a fraudes o actos de corrupción?					
	Control del sistema de información					
12	¿Posee procedimientos para asegurar el acceso autorizado al sistema de información?					
	TOTAL					



Página: 5/10	P.T. # 09	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

5/10

Entrevistado: Gerente

Componente: Actividades de control

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Riesgo en actividades de control					
1	¿La cooperativa posee procedimientos para mitigar los riesgos?					
2	¿Dichos procedimientos se aplican apropiadamente?					
3	¿Los procedimientos son comprendidos por todo el personal de la cooperativa?					
	Oposición de intereses					
4	¿Las tareas referentes a autorización y pagos son asignadas a personas diferentes?					
5	¿Personas ajenas al manejo de cuentas realizan las conciliaciones bancarias?					
	Coordinación entre áreas					
6	¿La información fluye adecuadamente entre las distintas áreas de la cooperativa?					
7	¿Todos los trabajadores son conscientes del impacto de sus acciones en la cooperativa?					
	Documentación					
8	¿Existe documentos sobre el control interno de la cooperativa?					
9	¿Estos documentos se encuentran disponibles para todos los empleados?					
	Niveles definidos de autorización					
10	¿Existe control para las tareas realizadas?					
11	¿La delegación de tareas posee lineamientos en la cooperativa?					

	Registro adecuado de las transacciones					
12	¿Los egresos se registran en forma oportuna?					
13	¿Los ingresos se realizan en forma oportuna?					
	TOTAL					



Página: 7/10	P.T. # 09	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad
Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

7/10

Entrevistado: Gerente

Componente: Información y comunicación

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Información y responsabilidad					
1	¿Existen reportes de información para la toma de decisión a todos los niveles de la cooperativa?					
2	¿Los niveles de autoridad reciben información apropiada?					
	Flujo de información					
3	¿La información circula en todas las direcciones de la cooperativa?					
	Sistema de información integrado					
4	¿La información se utiliza para la toma de decisiones?					
5	¿Se evalúa el desempeño total de la cooperativa?					
6	¿Se rinde cuentas eficientemente?					
	Comunicación, valores organizacionales y estrategias					
7	¿La cooperativa posee mecanismos de comunicación apropiados?					
8	¿El sistema de comunicación proporciona información confiable a los empleados?					
	Canales de comunicación					
9	¿Posee la cooperativa canales de comunicación externas?					
	Control de la tecnología de la información					
10	¿El recurso tecnológico cumple con los requisitos de información?					
	Indicadores de desempeño					
11	¿Posee la cooperativa indicadores					

	de gestión?					
12	¿Estos indicadores están acorde a la realidad de la cooperativa?					
	TOTAL					



Página: 9/10	P.T. # 09	
Periodo: 2012	Inicial	Fecha
Realizado por:	N.B.I.T	01-09-2012
Revisado por:	A.M.A.T	05-09-2012

Ciudadela Las Mercedes frente a la Unidad Educativa Quevedo
Teléfono: 052-763-328 RUC. 1205110883001
Quevedo – Los Ríos - Ecuador

CONTROL INTERNO COSO I

9/10

Entrevistado: Gerente

Componente: Supervisión y monitoreo

Nº	Preguntas	Si	No	Pond	Cal	Observación
	Evaluación del sistema de control interno					
1	¿El sistema de control interno es evaluado por la alta dirección?					
2	¿Posee herramientas adecuadas para su evaluación?					
	Eficacia del sistema de control interno					
3	¿Posee información sobre el logro de los objetivos institucionales?					
4	¿Se prepara adecuadamente la información financiera?					
5	¿Se cumple con leyes y normativas que rige la información contable?					
	Deficiencias detectadas					
6	¿Posee procedimientos para detectar deficiencias en el sistema de control interno?					
	Manuales de procedimientos					
7	¿La cooperativa posee manuales de procedimientos?					
8	¿Cada empleado conoce los manuales de procedimientos?					
9	¿La supervisión permite determinar si los componentes del control interno siguen funcionando a través del tiempo en la cooperativa?					
10	¿Existe un proceso para actualizar regularmente los procedimientos de la cooperativa?					
	Valoración de información					

11	¿Se valoriza el riesgo financiero acorde a la evolución de la cooperativa?					
	TOTAL					

Anexo 5. Fotos de la investigación.



Foto 1. Entrevista con los oficiales de la Cooperativa.

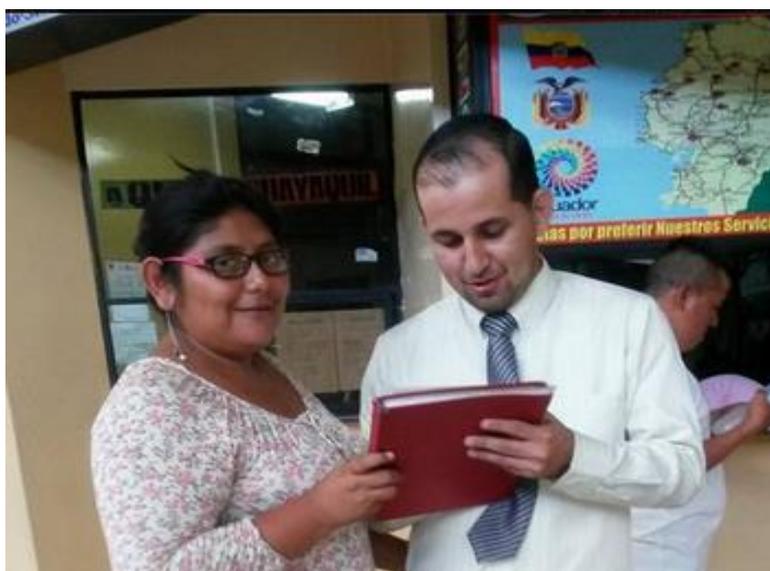


Foto 2. Entrevista con los socios de la Cooperativa.



Foto 3. Entrevista con los usuarios de la Cooperativa.



Foto 4. Unidades de la Cooperativa.

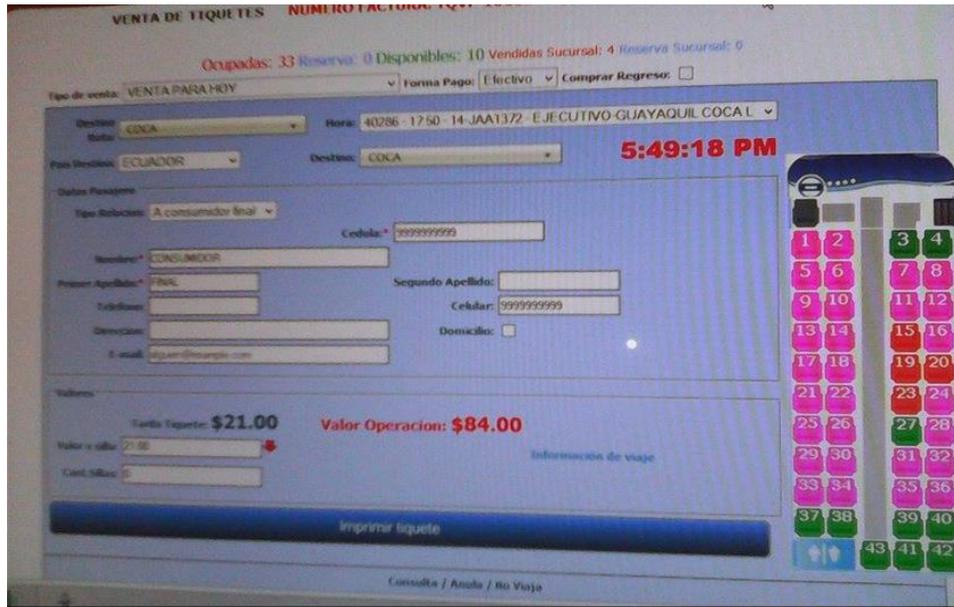


Foto 6. Frecuencias de los transportes.

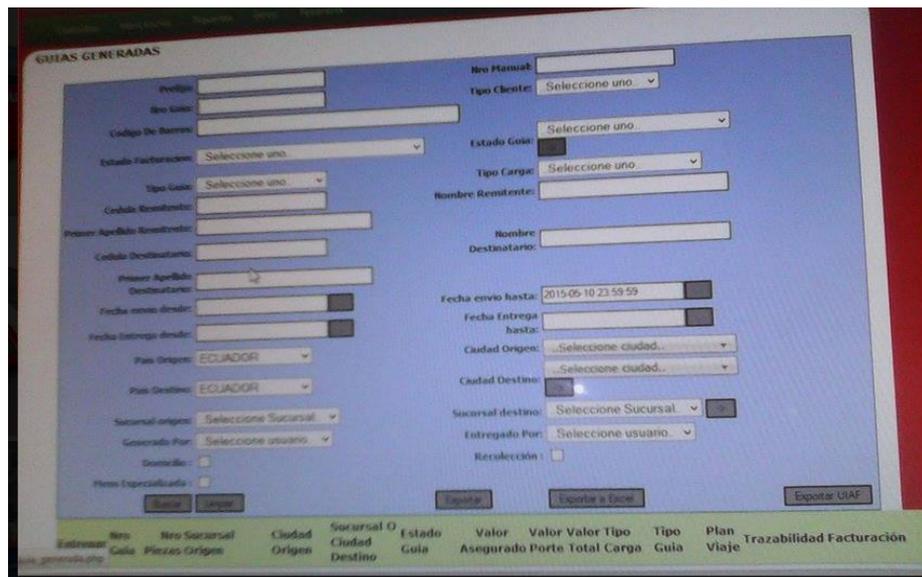


Foto 7. Guías generales de Cooperativa.

Foto 8. Tarjetas con las marcaciones respectivas.

COOPERATIVA DE TRANSPORTES ZARACAY
 RUC: 1790060896001
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCION No. 285
 DIRECCION: AV 29 DE MAYO Y TALCA
 TELEFONOS: PRINCIPAL: 2758869 FAXILLA: 252752624
 FACTURA No: 013-004-000010693

--- REIMP. NO VALIDA PARA VIAJE ---

FECHA-EMISION: 17:39 10-05-2015
 ORIGEN: QUEVEDO
 CI: 1714073689
 NOMBRE: JULIO TACURI
 FORMA PAGO: EFECTIVO
 ANDEN: 20 - 21
 OPERACION: 40224
 BUS: 51 - JAA1720 ASIENTO # 17
 HORA DE SALIDA: 17:15 10-05-2015
 DESTINO: SANTO DOMINGO
 VALOR: 2.50
 CON DATOS
 VALOR TOTAL: 2.50
 AGENCIA: QUEVEDO
 TIPO VENTA: VENTA PARA MOV
 ELABORO: DARWIN RUBEN PAREDES AMORADE
 REIMPRIMIO: DARWIN RUBEN PAREDES AMORADE
 WWW.CITICENS.COM.CO

DESCRIBA SU FACTURA ELECTRONICA EN WWW.TM
 ASPORTESZARACAY.COM LA PRIMERA VEZ OME DIRIGASE A NUESTRO
 PORTAL DE USUARIO Y CLAVE SEER SU NOMBRE DE CEDULA O RU
 C

 POR FAVOR RESPETE SU ASIENTO
 CORTE AQUI
 PROPIETARIO

Foto 9. Boleto de viaje con el RUC de la Cooperativa.

Anexo 6. Solicitud de autorización para realizar la investigación.

Quevedo, 10 de julio del 2013

Señores:
Cooperativa de Transporte "Zaracay"
Ciudad.-

De mis consideraciones

Yo, Nancy Bárbara Iza Taco, portador de la cedula de ciudadanía N° 120511088-3, en calidad de Egresado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo de la carrera de Ingeniería en contabilidad y auditoría de la facultad de ciencias empresariales, de la manera más comedida solicito a usted muy respetuosamente me conceda su autorización y por ende con la información para desarrollar el Anteproyecto de la tesis titulado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS PARA LOS SOCIOS Y USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY, CANTON SANTO DOMINGO, AÑO 2012.**, el mismo que es un requisito previo a la obtención del título profesional.

Esperando contar con la aprobación de mi solicitud le reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente



Nancy Iza
Egresada

Anexo 7. Certificado de Autorización para realizar la investigación.



COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIALES "ZARACAY"

Fundada el 16 de Octubre de 1961 - Inscrita con el N°. 687
Santo Domingo - Ecuador
Telf. 2752-560

CERTIFICADO

Por medio del presente documento que la estudiante Nancy Bárbara Iza Taco, con cedula de identidad 120511088-3 ha elaborado para la Cooperativa de transporte "Zaracay" una Gestión Administrativa para el desarrollo de tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS PARA LOS SOCIOS Y USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY, CANTON SANTO DOMINGO, AÑO 2012.**

Autorizo a la Señorita Nancy Bárbara Iza Taco para que haga del presente certificado de la forma que mejor estime conveniente a sus intereses académicos.

Atentamente,

Sr. Miguel Morocho
Gerente General
Coop. Transporte Zaracay

Anexo 8. Autorización de la investigación.

Quevedo, 20 de agosto del 2013



COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIALES "ZARACAY"

Fundada el 16 de Octubre de 1961 - Inscrita con el N°. 667
Santo Domingo - Ecuador
Telf. 2752-560

Estimada
Nancy Bárbara Iza Taco
Egresada
Ciencias Empresariales
Universidad Técnica Estatal de Quevedo

De mis consideraciones:

Mediante la presente tenemos el agrado de enviarle un saludo muy cordial y dirigimos a usted poniendo a su disposición la aprobación de su petición, motivo por el cual se autoriza la prestación de información para que realice el tema:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS PARA LOS SOCIOS Y USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY, CANTON SANTO DOMINGO, AÑO 2012.

Somos una Cooperativa muy profesional dentro de la transportación, damos servicios interprovinciales.

Esperando que el presente documento contribuya al cumplimiento de los recursos, en pro de la obtención de su título.

Con el testimonio de nuestra consideración, nos despedimos.

Atentamente,

Sr. Guido Vinuesa
Gerente General
Coop. Transporte Zaracay

Anexo 9. Análisis Urkund.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Facultad de Ciencias Empresariales
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



MEMORANDO

Para: Lcdo. Edgar Pastrano – Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales
De: Ing. Abraham Auhing Triviño, MSc
Asunto: Informe de Dirección de Investigación
Fecha: 04-08-2015

Adjunto el presente sirvase encontrar el documento final del Proyecto Investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS PARA LOS SOCIOS Y USUARIOS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY, CANTÓN SANTO DOMINGO, AÑO 2012** elaborado por la Sra. **IZA TACO NANCY BÁRBARA** previo a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA**, elaborado bajo mi dirección según lo asignado Sexta de fecha veinte de noviembre del dos mil catorce, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo que incluye el informe URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 96% y de similitud 4% del trabajo investigativo.

URKUND

Document: [TESIS NANCY BARBARA IZA TACO.pdf](#) (D15010972)

Submitted: 2015-08-04 11:50 (-05:00)

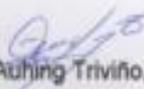
Submitted by: aauhing@uteq.edu.ec

Receiver: aauhing.uteq@analysis.urkund.com

Message: [Show full message](#)

4% of this approx. 59 pages long document consists of text present in 7 sources.

Atentamente


Ing. Abraham Auhing Triviño, MSc.

DIRECTOR