



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría - CPA

TEMA

“AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTRAPROVINCIAL,
JESÚS DEL GRAN PODER, CANTÓN EL EMPALME, PROVINCIA DEL
GUAYAS AÑO 2012.”

AUTORA

JOHANA MONSERRATE GUERRERO HORMAZA

DIRECTORA DE TESIS

C.P.A. MÓNICA MARÍA SANDOVAL CUJI. M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2014

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Johana Monserrate Guerrero Hormaza, 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.

Sra. Johana Monserrate Guerrero Hormaza
EGRESADA

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

La suscrita, C.P.A. Mónica María Sandoval Cuji. M.Sc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada, Sra. Johana Monserrate Guerrero Hormaza; previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, realizó la tesis de grado **“AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTRAPROVINCIAL, JESÚS DEL GRAN PODER, CANTÓN EL EMPALME, PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2012.”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

C.P.A. Mónica María Sandoval Cuji. M.Sc.
DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presentado al Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

APROBADO POR:

Dra. Aida Maribel Palma León. M.Sc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lcdo. Harold Elbert Escobar Terán. M.Sc.

MIEMBRO DE TRIBUNAL

C.P.A. Fresia Susana Chang Rizo. M.Sc.

MIEMBRO DE TRIBUNAL

QUEVEDO - ECUADOR

2014

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía y darme la sabiduría para alcanzar los sueños anhelados.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por haberme permitido aprender en cada una de las materias de mi carrera.

A la Facultad de Ciencias Empresariales, y a la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría porque proporcionó los mejores catedráticos como orientadores pedagógicos en los diferentes períodos académicos.

A la C.P.A. Mónica Sandoval Cuji. M.Sc., quien con su orientación, dedicación y conocimientos me ayudó en el transcurso de la elaboración de la presente tesis.

A los directivos de la Cooperativa de Transportes Intraprovincial Jesús Del Gran, quienes me proporcionaron la información necesaria para realizar la investigación en sus instalaciones.

Johana Guerrero

DEDICATORIA

A mi madre Nelly Hormaza quien con mucho amor y sacrificio me brindo todo su apoyo para prepararme como profesional.

A mi hijo Jhoan Baque por ser mi inspiración para superarme y alcanzar mis metas propuestas.

Johana Guerrero

DUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

1.	Título/ Title	T	“AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTRAPROVINCIAL, JESÚS DEL GRAN PODER, CANTÓN EL EMPALME, PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2012.”
2.	Creador/Creator	C	Johana Monserrate Guerrero Hormaza
3.	Materia/Subject	M	Auditoría administrativa
4.	Descripción/Description	D	Mediante la aplicación de las diferentes pruebas de cumplimiento y sustantivas, se obtuvieron los resultados que sustentaron el informe final de la auditoría. Además de aquello, mediante la aplicación del cuestionario de Control Interno, se pudo establecer los riesgos pertinentes a la auditoría, entre ellos: riesgo inherente: 45 %, riesgo de control: 23% y riesgo de detección: 25%; estos riesgos permitieron establecer como riesgo global de auditoría un: 2,59 %.
5.	Editor/Publisher	E	Facultad de Ciencias Empresariales; Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.
6.	Colaborador/Contributor	C	C.P.A. Mónica Sandoval Cuji. M.Sc.
7.	Fecha/Date	F	Lunes, 24 de marzo de 2014
8.	Tipo/Type	T	Proyecto de investigación.
9.	Formato/Format	F	Microsoft Office Word 2010
10.	Identificador/Identifier	I	https://biblioteca.uteq.edu.ec
11.	Fuente/Source	F	Bibliográfica. Trabajo de campo
12.	Lenguaje/Language	L	Español
13.	Relación/Relation	R	Ninguno
14.	Cobertura/Coverage	C	Calidad
15.	Derechos/Rights	N	Ninguno
16.	Audiencia/Audience	A	Proyecto de investigación

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS	iii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
DUBLIN CORE (ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN)	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv

CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción	2
1.2 Problematización	4
1.2.1 Planteamiento del problema	4
1.2.1.1 Diagnóstico	4
1.2.1.2 Pronóstico	5
1.2.1.3 Control del pronóstico	5
1.2.2 Formulación del problema.....	6
1.2.3 Sistematización del problema	6
1.3 Justificación	7
1.4 Objetivos	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8
1.5 Hipótesis	8
1.5.1 Hipótesis General	8
1.5.2 Hipótesis Específicas.....	8
1.6 Variables	8
1.6.1 Variables independientes	8
1.6.2 Variables dependientes.....	9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Fundamentación teórica	11
2.1.1 Definiciones	11
2.1.2 Objetivos	11
2.1.3 Finalidad	11
2.1.4 Necesidad de la auditoría administrativa	13
2.1.5 Objetivos de la auditoría administrativa	13
2.1.6 Principios de la auditoría administrativa.....	14
2.1.7 Campo de aplicación de la auditoría administrativa.....	16
2.1.8 Clasificación de la auditoría administrativa	17
2.1.9 El auditor.....	18
2.1.10 Metodología de la auditoría administrativa.....	25
2.1.11 Examen.....	34
2.1.12 Informe.....	40
2.1.13 Preparación del programa.....	44
2.1.14 Seguimiento	46
2.1.15 Indicadores de la auditoría administrativa.....	49
2.1.16 Niveles de aplicación	49
2.1.17 Dimensiones a evaluar por medio de los indicadores	50
2.1.18 Indicadores de ejecución	51
2.1.19 Indicadores del proceso administrativo	52
2.2 Fundamentación conceptual	53
2.2.1 Auditor.....	53
2.2.2 Auditor administrativo	53
2.2.3 Auditoría.....	53
2.2.4 Auditoría administrativa.....	54
2.2.5 Análisis.....	54
2.2.6 Cooperativa.....	54
2.2.7 Cooperativa de Transporte	54
2.2.8 Comparación.....	55
2.2.9 Comprobación.....	55
2.2.10 Conciliación.....	55

	Pág.
2.2.11 Confirmación	55
2.2.12 Control Interno	55
2.2.13 Evaluación de desempeño	56
2.2.14 Evaluación de riesgos	56
2.2.15 Evidencia de auditoría	56
2.2.16 Hallazgos de auditoría	56
2.2.17 Indagación	57
2.2.18 Inspección	57
2.2.19 Informe de auditoría	57
2.2.20 Informe de Control Interno	57
2.2.21 Muestreo estadístico	58
2.2.22 Papeles de trabajo	58
2.2.23 Planeamiento	58
2.2.24 Planificación	58
2.2.25 Pruebas de cumplimiento	59
2.2.26 Pruebas sustantivas	59
2.3 Fundamentación legal	59
2.3.1 Ley de Economía Popular y Solidaria	59
2.3.2 Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre	60
2.3.3 Estatuto Orgánico de la Cooperativa	62
2.3.4 Normas Internacionales de Auditoría	63
2.3.5 Modelo de Control Interno modelo COSO II	64

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Métodos y técnicas	68
3.1.2 Métodos de la investigación	68
3.1.2 Técnicas de la investigación	68
3.2 Tipos de investigación	69
3.3 Diseño de Investigación	69
3.4 Población y muestra	71

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados	74
----------------------	----

	Pág.
4.2 Discusión	149
4.3 Comprobación/Disprobación de la hipótesis	151
 CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	153
5.2 Recomendaciones	154
 CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA	
6.1 Literatura Citada	156
6.1.1 Bibliografía	156
6.1.2 Referencia linkográfica	157
 CAPÍTULO VII: ANEXOS	
7.1 Anexos	159

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO N° 1 Solicitud a la Cooperativa.....	159
ANEXO N° 2 Certificación de la Cooperativa.....	160
ANEXO N° 3 Entrevista al Gerente.....	161
ANEXO N° 4 Entrevista con la Secretaria.....	161
ANEXO N° 5 Sede de la Cooperativa.....	162
ANEXO N° 6 Unidades vehiculares de la Cooperativa.....	162
ANEXO N° 7 Prestación del servicio en la unidades	163

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como propósito realizar una auditoría administrativa a la Cooperativa de Transportes Intraprovincial “Jesús del Gran Poder”, año 2012. Los principales motivos que indujeron a realizar este trabajo fueron: la ausencia de sistemas de control interno, incoherencia en los objetivos y procedimientos, la inseguridad y la incomodidad en la transportación pública y carencia de una auditoría administrativa que permita dar cumplimiento. De acuerdo al cuestionario de Control Interno aplicado, el mismo que se fundamenta en los 20 principios del Control Interno bajo el modelo COSO; la Cooperativa mantiene un Nivel de Confianza sobre los controles aplicados en la entidad del 77 %, provocando un 12 % de Nivel de Riesgo de Control; el nivel de Control Interno obtenido nos permite concluir que el nivel de confianza es alto, mientras que el nivel riesgo es bajo. Además, mediante el análisis realizado en esta auditoría, se pudo comprobar que la Cooperativa maneja el sistema tradicional de la administración basada en los procedimientos empíricos, y en concordancia con el sistema administrativo manejado por la entidad se comprobaron las diferentes actividades que se realizan en la institución. Los resultados de la encuesta aplicada nos demostraron que en su mayoría, los usuarios no están satisfechos con los servicios que oferta la entidad evaluada; el criterio obtenido, nos motiva a concluir que la institución no cuenta con servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes. Los indicadores de gestión demostraron que la eficiencia y eficacia de las operaciones que desarrolla la Cooperativa de Transportes Intraprovincial “Jesús del Gran Poder” empleada durante el año 2012, presenta un porcentaje de: eficiencia 91,67 %, eficacia 89,13 %.

ABSTRACT

The present investigation had as purpose to carry out an administrative audit to the Cooperative of Transports Intraprovincial “Jesus of the Great one to be able to”, year 2012. The main reasons that induced to carry out this work were: the absence of internal check systems, incoherence in the objectives and procedures, the insecurity and the annoyance in the public transportation and lack of an administrative audit that he/she allows to give execution according to the questionnaire of applied Internal check, the same one that is based in the 20 principles of the low Internal check the pattern SEWS; the Cooperative maintains a Confidence level on the controls applied in the entity of 77%, causing 12% of Level of Risk of Control; the level of obtained Internal check allows us to conclude that the confidence level is high, while the level risk is low. Also, by means of the analysis carried out in this audit, it could be proven that the Cooperative manages the traditional system of the administration based on the empiric procedures, and in agreement with the administrative system managed by the entity were proven the different activities that are carried out in the institution. The results of the applied survey demonstrated us that in their majority, the users are not satisfied with the services that it offers the valued entity; the obtained approach, motivates us to conclude that the institution doesn't have services of quality to satisfy the necessities of the clients. The administration indicators demonstrated that the efficiency and effectiveness of the operations that it develops the Cooperative of Transports Intraprovincial “Jesus of the Great one to be able to” employee during the year 2012, it presents a percentage of: efficiency 91, 67%, effectiveness 89, 13%.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

La Auditoría Administrativa es fundamental en cualquier campo económico, ya que es una herramienta idónea para examinar el desempeño de una organización, empresa pública o privada, detectar oportunidades de mejora, corregir deficiencias, superar obstáculos, analizar causas - efectos de los hechos con relación a ideas para impulsar el crecimiento de la misma.

La Auditoría Administrativa forma parte de una estrategia y de un proceso de cambio que requiere una decisión del más alto nivel que permita que una organización tenga la capacidad de transformarse y crecer de manera efectiva. Para ello es necesario desarrollar una infraestructura administrativa que haga posible el flujo de información suficiente, relevante, oportuna y veraz, disponible en todo momento para tomar las decisiones más idóneas en beneficio de la organización.

El presente proyecto de investigación permitió aplicar las diferentes técnicas de auditoría para determinar las debilidades que presenta la Cooperativa de Transportes Intraprovincial “Jesús del Gran Poder” en relación a la calidad de los servicios que esta Cooperativa oferta a los usuarios.

La información obtenida una vez desarrollada esta auditoría permitió relacionar los conceptos administrativos con los hechos, los objetivos con las metas, la misión con las tareas, la visión con las posibilidades de posicionamiento en el mundo empresarial, y los escenarios con las áreas de influencia de la Cooperativa de Transportes Intraprovincial “Jesús del Gran Poder”.

La Auditoría Administrativa ha sido una herramienta eficaz para la administración de la Cooperativa analizada, es el marco desde el cual debe partir las inferencias, las apreciaciones y las acciones, nos obliga a investigar, a penetrar en lo más recóndito de su esencia para asimilar las experiencias y convertirlas en conocimiento para entender dónde está la organización, como llegó hasta allí, de donde partió y a dónde quiere llegar.

Por lo tanto el propósito de esta auditoría a la cooperativa es verificar las debilidades que se presentan en cuanto al servicio ofertado, para de esta manera mejorar los servicios con calidad, con la seguridad y comodidad que

los clientes requieren garantizando total cumplimiento y obligación con los mismos, para propiciar el cumplimiento de sus objetivos, y en consecuencia, garantizar la eficacia en su utilización por parte de sus diferentes destinatarios. Y en base a la ejecución de esta auditoría se determinó si se está llevando a cabo el respectivo control en las actividades internas y externas de la Cooperativa.

Uno de los motivos principales para realizar esta auditoría es definir y alentar medidas que aspiren a crear condiciones de una buena cooperativa de transporte, y que postulen las adecuadas formas de regulación y gestión permitiendo que el público en general utilice las unidades frecuentemente y por lo tanto aumenten los ingresos para la institución. Este proyecto de investigación, se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: comprende el marco contextual de la investigación, el mismo que muestra la introducción, la justificación, los problemas de la investigación, los objetivos, tanto el general como los específicos, los mismos que derivan las hipótesis de la misma con sus respectivas variables.

Capítulo II: trata el marco teórico, el que plantea la fundamentación teórica, conceptual y legal de la investigación.

Capítulo III: presenta los métodos, materiales y tipos de investigación, además muestra el diseño de la misma, lo que incluye los procedimientos utilizados para la recolección procesamiento y análisis de los resultados.

Capítulo IV: comprenden los resultados de la investigación, exponiendo la discusión de los mismos, así como la comprobación/disprobación de la hipótesis.

Capítulo V: muestra las conclusiones y recomendaciones que resultan de la aplicación del capítulo cuatro de esta investigación.

Capítulo VI: enuncia la bibliografía utilizada para el desarrollo de esta investigación, comprendida entre la bibliografía básica, complementaria y referencia linkográfica.

Capítulo VII: pone de manifiesto todos los anexos de esta investigación.

1.2 PROBLEMATIZACIÓN

1.2.1 Planteamiento del problema

Los altos estándares de manejo administrativo establecidos a nivel mundial, implican cada vez más el cumplimiento estricto de nuevas políticas que buscan contribuir con los procesos de evaluación y acreditación a los que se someten las organizaciones que pretenden demostrar ante la sociedad, su verdadero potencial técnico, tecnológico y humano; además de evidenciar la calidad presente en cada uno de los recursos con los que cuenta cada organización.

En nuestro país, el desarrollo sostenido que han mantenido las Cooperativas de Transporte, ha sido acelerado, considerando los factores que han intervenido, como son: los avances tecnológicos, la globalización, procesos de evaluación y las exigencias por parte del mercado consumidor de los productos o de los servicios; no cabe duda que cada día son más las exigencias de contar con servicios altamente calificados, competitivos y capaces de enfrentarse a las nuevas tecnologías y al mercado competidor.

Las Cooperativas de Transporte locales, han mantenido constantes problemas a nivel administrativo, entre ellos en cuanto a la oferta de los servicios; por ello ha resultado importante la aplicación de la auditoría administrativa como una herramienta de apoyo a las decisiones directivas, a fin de realizar correctivos que contribuyan a alcanzar los objetivos y metas institucionales dentro de un corto y mediano plazo.

1.2.1.1 Diagnóstico

En las actividades diarias ya sean estas personales, laborales y empresariales, en donde se evidencie cualquier dificultad o inconveniente para resolverse automáticamente o de forma espontánea podemos determinar que hay un problema, en este caso la empresa de servicio de transporte denominada Cooperativa de Transporte Jesús del Gran Poder fue seleccionada para la realización de este proyecto ya que de acuerdo a una conclusión preliminar, se pudo determinar que esta institución mantiene problemas de carácter administrativo.

La determinación del problema surge a partir de que la asamblea de socios de esta cooperativa tiene la necesidad urgente de mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios, y para poder cumplir con este requerimiento se precisa la ejecución de una Auditoria Administrativa que permita recomendar el mejoramiento institucional de transporte público y eficiencia en la prestación de sus servicios, además de estimular y acelerar el desarrollo socioeconómico del país brindando un buen servicio y fomentando trabajo para la comunidad.

1.2.1.2 Pronóstico

De acuerdo a las debilidades que se presentan dentro del proceso administrativo que mantiene la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder: se pronostica lo siguiente:

- Resulta el desconocimiento de responsabilidades, deberes y políticas de los funcionarios de la cooperativa.
- Incomodidad y desorganización para la cooperativa en general
- Pérdida de clientes y una considerable disminución de los ingresos para la cooperativa
- Inconvenientes con las leyes de tránsito
- Impide que se realice un adecuado control administrativo

1.2.1.3 Control del pronóstico

Sin embargo, como parte de los correctivos que se sugieren a la entidad investigada, tenemos los siguientes:

- Formalizar un manual defunciones y responsabilidades, que permita tener una guía para desarrollo eficiente de las responsabilidades asignadas.
- Tomar medidas crediticias en convenios con instituciones financieras con el propósito de remodelar las oficinas en las que se desenvuelve la cooperativa.

- Brindar capacitaciones de atención al cliente constantemente al personal que labora en las cooperativas.
- Asesorar a los dueños de cada una de las unidades para que les den el debido mantenimiento a los vehículos de la cooperativa.
- Ejecutar con frecuencia auditorías a la cooperativa

1.2.2 Formulación del problema

El proceso administrativo se inicia con la planeación, que implica anticiparse a acciones futuras, comprende la clarificación de la misión, visión y valores de la entidad; además, la investigación de datos relevantes del medio donde opera la organización y la fijación de los objetivos a perseguir, creando las estrategias viables, así como las políticas, procedimientos, programas y presupuestos para lograrlos; por ello se hace preciso plantearse la siguiente pregunta de la investigación:

¿Cómo la realización de una auditoria administrativa incide en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Intraprovincial “Jesús del Gran Poder”, cantón El Empalme, Provincia del Guayas, año 2012?

1.2.3 Sistematización del problema

Este proyecto de investigación referente a la auditoría administrativa se centra en la Cooperativa de Transportes Jesús del Gran Poder, del cantón El Empalme, tomando para ello como referente el desarrollo organizacional de la cooperativa y por ende de los integrantes de dicha entidad, lo cual lleva a plantear las siguientes subpreguntas de investigación:

- ¿Qué procedimientos de control administrativo mantiene la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder?
- ¿Cuáles son las herramientas administrativas utilizadas para garantizar el cumplimiento de las metas de la organización?
- ¿Cuáles son los objetivos institucionales vinculados con la calidad de los servicios ofertados por la organización?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La investigación se realizó mediante la aplicación de conceptos de finanzas y administración, que permitieron encontrar estrategias que nos proporcionen ideas críticas en el mejoramiento y desarrollo de la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder para establecer soluciones a los distintos problemas que abordan la existencia de un servicio de transporte ineficiente.

Para alcanzar el cumplimiento de los objetivos de este estudio, se acudió al empleo de las diferentes técnicas de investigación como: encuestas a los diferentes usuarios, con esto se buscó conocer las preferencias y expectativas de los mismos ante la cooperativa, y medios tecnológicos que permitirán establecer la viabilidad de un buen servicio de transporte en la comunidad.

El desarrollo de la investigación es factible, ya que, se cuenta en el aspecto teórico con información amplia a través de fuentes académicas, institucionales y bibliográficas que facilitan el desarrollo del estudio sobre estrategias de calidad del servicio, contándose con el respaldo y la colaboración por parte de todos los miembros que conforman la cooperativa.

La realización de una auditoria administrativa permitió identificar las exigencias de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios de la cooperativa, obteniendo beneficios, como un mejor servicio de movilización con calidad, y por ende la cooperativa de servicio de transporte verá reflejada el logro de sus objetivos y metas planteadas con la satisfacción del cliente. La presente investigación también resultó importante puesto que permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos en los años de estudio, además porque contribuyó a adquirir la experiencia necesaria para el desempeño como profesional a futuro.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Ejecutar una auditoria administrativa para determinar la incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Intraprovincial “Jesús del Gran Poder”, cantón El Empalme, Provincia del Guayas, año 2012.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar los procedimientos de control administrativo que mantiene la Cooperativa de conformidad con el modelo de Control Interno COSO I.
- Examinar las herramientas administrativas utilizadas para garantizar el cumplimiento de las metas de la organización.
- Analizar los objetivos institucionales vinculados con la calidad de los servicios ofertados por la organización.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis General

La ejecución de una auditoria administrativa permite determinar la incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Intraprovincial “Jesús del Gran Poder”, cantón El Empalme, Provincia del Guayas, año 2012.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- Los procedimientos de control administrativo que mantiene la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder, permiten asegurar la eficiencia de las operaciones, así como el uso adecuado de los recursos que posee la entidad.
- Las herramientas utilizadas para garantizar el cumplimiento de las metas de la organización, corresponden al sistema administrativo implícito en toda institución.
- Los objetivos institucionales vinculados con la calidad de los servicios ofertados por la organización, determinan el grado de satisfacción de los usuarios en relación al uso de los servicios.

1.6 VARIABLES

1.6.1 Variables independientes

- Procedimientos de control administrativo

- Herramientas administrativas
- Objetivos institucionales

1.6.2 Variables dependientes

- Evaluación de los procedimientos de control administrativo
- Examen de las herramientas administrativas
- Análisis de los objetivos institucionales

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Definiciones

Una Auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y crear una ventaja competitiva sustentable.

La Auditoría Administrativa abarca una revisión de los objetivos, planes y programas de la empresa; su estructura orgánica y funciones; sus sistemas, procedimientos y controles; el personal y las instalaciones de la empresa y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación y el ahorro en los costos.

La Auditoría Administrativa puede ser llevada a cabo por un profesional en administración de empresas y otros profesionales capacitados, incluyendo al contador público autorizado (CPA) adiestrado en disciplinas administrativas o respaldado por otros especialistas dependiendo del tipo de empresa. El resultado de la Auditoría Administrativa es una opinión sobre la eficiencia administrativa de toda la empresa o parte de ella **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.2 Objetivo

El objetivo primordial de la Auditoría Administrativa consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en alguna de las partes de la empresa examinadas y apuntar sus probables soluciones **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.3 Finalidad

La finalidad es ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, lo apropiado de la estructura organizativa, la observancia de políticas y procedimientos, la exactitud y la confiabilidad de los controles, los métodos protectores adecuados, las causas de variaciones, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios **(FRANKLIN, 2012)**.

Hay que considerar que la Auditoría Administrativa es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa o institución pública o privada y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

En la Auditoría Administrativa se realizan estudios para determinar las deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, embotellamiento, descuidos, fallos, errores, desfalcos, desperdicios exagerados, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración, fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimiento o desdén de lo que es una buena organización. La Auditoría Administrativa puede ser de una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división o grupos de divisiones o de la empresa en su totalidad. Algunas Auditorías abarcan una combinación de dos o más de dichas áreas. El campo de estudio puede abarcar la economía de la producción, incluyendo elementos tales como especialización, simplificación, estandarización, diversificación, expansión, contracción e integración. La realización de una Auditoría Administrativa se puede enfocar en los siguientes elementos:

- a) Planes y objetivos de la empresa.
- b) Estructura orgánica.
- c) Políticas y prácticas.
- d) Sistemas y procedimientos.
- e) Métodos de control.
- f) Recursos materiales y humanos.
- g) Medición de los resultados.

Toda vez que ya hemos definido lo que es y en qué consiste la Auditoría Administrativa, así como sus alcances, fines y objetivos podemos detallar los problemas que se presentan al momento de realizar la misma en una empresa, así como sus posibles soluciones **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.4 Necesidad de la auditoría administrativa

En un mundo globalizado, el desarrollo de la ciencia y la tecnología hay una gran demanda de información respecto al desempeño de los organismos sociales. La Auditoría tradicional (financiera) se ha preocupado históricamente por cumplir con los requisitos de reglamentos y de custodia, sobre todo se ha dedicado al control financiero. Este servicio ha sido, y continúa siendo de gran significado y valor para las empresas industriales, comerciales y de servicios a fin de mantener la confianza en los informes financieros.

Con el desarrollo de la tecnología de sistemas de información ha crecido la necesidad de examinar y evaluar lo adecuado de la información administrativa, así como su exactitud. En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad por parte de los funcionarios, de contar con alguien que sea capaz de llevar a cabo el examen y evaluación de:

- La calidad, tanto individual como colectiva, de los gerentes (Auditoría Administrativa funcional)
- La calidad de los procesos mediante los cuales opera un organismo (Auditoría analítica)

Lo que realmente interesa destacar, es que realmente existe una necesidad de examinar y evaluar los factores externos e internos de la empresa y ello debe hacerse de manera sistemática, abarcando la totalidad de la misma **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.5 Objetivos de la auditoría administrativa

Por sus características, la Auditoría Administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere un estudio más profundo, que acciones se deben tomar para mejorar y como superar los obstáculos. Entre los objetivos para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

De control: Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

De productividad: Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De organización: Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

De servicio: Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

De calidad: Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

De cambio: La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

De aprendizaje: Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

De toma de decisiones: Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización (FRANKLIN, 2012).

2.1.6 Principios de la Auditoría Administrativa

Los principios básicos de la Auditoría Administrativa, vienen a ser parte de la estructura teórica de ésta, por es necesario recalcar tres principios fundamentales que son los siguientes:

2.1.6.1 Sentido de evaluación

La Auditoría Administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, en la ejecución de sus respectivos trabajos. Más bien se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, de los gerentes, es

decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, tales como: que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.6.2 Importancia del proceso de verificación

Una responsabilidad de la Auditoría Administrativa es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que él responsable del área o el supervisor, piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de Auditoría Administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.6.3 Habilidad para pensar en términos administrativos

El auditor administrativo, deberá ubicarse en la posición de un administrador a quien se le responsabilice de una función operacional y pensar como este lo hace (o debería hacerlo). En sí, se trata de pensar en sentido administrativo, el cual es un atributo muy importante para el auditor administrativo **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.6.4 Alcance de la Auditoría Administrativa

El área de influencia que abarca una Auditoría Administrativa, comprende la totalidad de la organización en lo que se refiere a su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación.

- Naturaleza jurídica
- Criterios de funcionamiento
- Estilo administrativo
- Enfoque estratégico
- Proceso administrativo
- Giro industrial

- Sector de actividad
- Ámbito de operación
- Tamaño de la empresa
- Número de empleados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico
- Sistemas de comunicación e información
- Nivel de desempeño
- Trato a clientes
- Entorno
- Productos y/o servicios
- Sistemas de calidad **(FRANKLIN, 2012)**

2.1.7 Campo de aplicación de la auditoría administrativa

En cuanto a su campo, la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sea ésta pública, privada o social. Por su extensión y su complejidad las empresas están ordenadas para responder las demandas de servicios y productos y, sobre todo, de qué manera se articulan, lo cual nos obliga a precisar su fisonomía, área de influencia y dimensión.

Sector Público.- Se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia.

Sector Privado.- Se utiliza tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación y relación comercial de las empresas, sobre la base de las siguientes características:

- Tamaño de la empresa
- Sector de actividad
- Naturaleza de sus operaciones

En cuanto a su tamaño, convencionalmente se las clasifica en:

- Microempresa

- Empresa Pequeña
- Empresa mediana
- Empresa grande

Lo correspondiente al sector de actividad que se refiere al ramo específico de la empresa, el cual puede quedar enmarcado básicamente en: telecomunicaciones, transportes, energía, servicios, construcción, agrícola, publicidad, turismo, cinematografía, banca, seguros, comercio, textil, maquiladora, electrónica, automotriz, editorial, arte gráfico, etc.

En cuanto a la naturaleza de sus operaciones, las empresas pueden agruparse en:

- Nacionales
- Internacionales
- Mixtas

También tomando en cuenta las modalidades de:

- Exportación
- Acuerdo de Licencia
- Contratos de Administración
- Sociedades en Participación y alianzas estratégicas
- Subsidiarias

Las instituciones educativas se encuentran en el grupo de las empresas de servicios **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.8 Clasificación de la Auditoría Administrativa

2.1.8.1 Auditoría Externa

La Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad administrativa o financiera realizado por

un auditor especializado en el campo de acción al que se aplica dicho examen, sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

La Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término Auditoría Externa a Auditoría de Estados Financieros, lo cual como se observa no es totalmente equivalente, pues puede existir Auditoría Externa del Sistema de Información Tributario, Auditoría Externa del Sistema de Información Administrativo, Auditoría Externa del Sistema de Información Automático etc.

Una auditoría debe hacerla una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocidas. Esta persona o firma debe ser capaz de ofrecer una opinión imparcial y profesionalmente experta a cerca de los resultados de auditoría, basándose en el hecho de que su opinión ha de acompañar el informe presentado al término del examen y concediendo que pueda expresarse una opinión basada evidencias y en que no se imponga restricciones al auditor en su trabajo de investigación **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.9 El auditor

Es la persona con suficiente capacidad profesional y experiencia técnica designada por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una organización pública o privada con el propósito de informar o dictaminar acerca de ella, realizando

las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.9.1 Funciones

Para ordenar e imprimir cohesión a su labor, el auditor cuenta con una serie de funciones tendientes a estudiar, analizar y diagnosticar la estructura y funcionamiento general de una organización. Las funciones tipo del auditor son:

- Estudiar la normatividad, misión, objetivos, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo.
- Desarrollar el programa de trabajo de una auditoria.
- Definir los objetivos, alcance y metodología para instrumentar una auditoria.
- Captar la información necesaria para evaluar la funcionalidad y efectividad de los procesos, funciones y sistemas utilizados.
- Recabar y revisar estadísticas sobre volúmenes y cargas de trabajo.
- Diagnosticar sobre los métodos de operación y los sistemas de información.
- Detectar los hallazgos y evidencias e incorporarlos a los papeles de trabajo.
- Proponer los sistemas administrativos y/o las modificaciones que permitan elevar la efectividad de la organización.
- Analizar la estructura y funcionamiento de la organización en todos sus ámbitos y niveles.
- Revisar el flujo de datos y formas.
- Considerar las variables ambientales y económicas que inciden en el funcionamiento de la organización.
- Analizar la distribución del espacio y el empleo de equipos de oficina.

- Evaluar los registros contables e información financiera.
- Mantener el nivel de actuación a través de una interacción y revisión continua de avances.
- Proponer los elementos de tecnología de punta requeridos para impulsar el cambio organizacional.
- Diseñar y preparar los reportes de avance e informes de una auditoria **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.9.2 Conocimientos

Es conveniente que el equipo auditor tenga una preparación acorde con los requerimientos de una auditoria administrativa, ya que eso le permitirá interactuar de manera natural y congruente con los mecanismos de estudio que de una u otra manera se emplearán durante su desarrollo **(FRANKLIN, 2012)**. Atendiendo a éstas necesidades es recomendable apreciar los siguientes niveles de formación:

a) Formación académica

Poseer estudios a nivel técnico, licenciatura o postgrado en administración, informática, comunicación, ciencias políticas, administración pública, relaciones industriales, ingeniería industrial, sicología, pedagogía, ingeniería en sistemas, contabilidad, derecho, relaciones internacionales y diseño gráfico, etc. Otras especialidades como actuaría, matemáticas, ingeniería y arquitectura, pueden contemplarse siempre y cuando hayan recibido una capacitación que les permita intervenir en el estudio **(FRANKLIN, 2012)**.

b) Formación adicional

Instrucción en la materia, obtenida a lo largo de la vida profesional por medio de diplomados, seminarios, foros y cursos, etc **(FRANKLIN, 2012)**.

c) Formación empírica

Conocimiento resultante de la implementación de auditorías en diferentes instituciones sin contar con un grado académico. Adicionalmente, deberá saber

operar equipos de cómputo y de oficina, y dominar él o los idiomas que sean parte de la dinámica de trabajo de la organización bajo examen. También tendrán que tener en cuenta y comprender el comportamiento organizacional cifrado en su cultura. Una actualización continua de los conocimientos permitirá al auditor adquirir la madurez de juicio necesaria para el ejercicio de su función en forma prudente y justa **(FRANKLIN, 2012)**.

d) Habilidades y Destrezas

Como complemento a su formación profesional, teórica y práctica, el auditor debe reunir otras cualidades para el desempeño de sus actividades derivadas de sus habilidades y destrezas personales **(FRANKLIN, 2012)**.

e) Experiencia

A más de sus conocimientos, habilidades y destrezas, el auditor para el ejercicio de sus funciones tiene que dominar otros campos relacionados con la organización:

- Conocimiento de la organización en su objetivo, campo de acción y estructura.
- Conocimiento de la organización en sus áreas administrativa y operativa
- Conocimiento por experiencias anteriores en las mismas organizaciones, o en otras organizaciones similares.
- Conocimiento de casos prácticos.
- Conocimiento derivado de la implementación de estudios organizacionales de otra naturaleza.

2.1.9.3 Responsabilidad Profesional

Para el debido ejercicio de la Auditoría, el profesional debe realizar su trabajo utilizando toda su capacidad, inteligencia y criterio para determinar el alcance, estrategia y técnicas que habrá de aplicar en una auditoría, así como evaluar los resultados y presentar los informes correspondientes. Para ello debe tener en cuenta los siguientes aspectos fundamentales:

Independencia: Es el estado o cualidad de mantenerse incólume o libre de control o influencia de las partes interesadas.

Objetividad: Mantener una visión independiente de los hechos, evitando formular juicios o caer en omisiones, que alteren de alguna manera los resultados que obtenga.

Responsabilidad: Observar una conducta profesional cumpliendo con sus encargos oportuna y eficientemente.

Integridad: Preservar sus valores por encima de las presiones.

Confidencialidad: Conservar en secreto la información y no utilizarla en beneficio propio o de intereses ajenos.

Compromiso: Tener presente sus obligaciones para consigo mismo y la organización para la que presta sus servicios.

Honestidad: Aceptar su condición y tratar de dar su mejor esfuerzo con sus propios recursos, evitando aceptar compromisos o tratos de cualquier tipo.

Institucionalidad: No olvidar que su ética profesional lo obliga a respetar y obedecer a la organización a la que pertenece.

Criterio: Emplear su capacidad de discernimiento en forma equilibrada.

Iniciativa: Asumir una actitud y capacidad de respuesta ágil y efectiva.

Imparcialidad: No involucrarse en forma personal en los hechos, conservando su objetividad al margen de preferencias personales **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.9.4 Estructura de análisis

El auditor administrativo debe estructurar una línea de pensamiento enfocada a promover el cambio personal e institucional:

- Respetar la vía institucional sin frenar la visión del estudio
- Estar en permanente búsqueda de los mejores resultados
- Ser selectivo

- Diseñar, desarrollar y efectuar seguimiento a los modelos que aplica
- Ser analítico
- Contemplar alternativas lógicas y caminos opuestos en forma alternativa
- Conservar la objetividad por encima de las presiones
- Ajustar las ideas en respuesta a nueva información
- Ser factor de sinergia **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.9.5 Conformación del Equipo de Trabajo

Cuando la organización toma la decisión de emprender un programa de auditoria administrativa a fondo, tiene que valorar con precisión los siguientes aspectos:

- Los resultados que espera obtener
- Los compromisos que adquiere
- El seguimiento que tiene que efectuar.

Como tiene que atender los requerimientos cotidianos de la organización debe evaluar su situación interna a fin de definir si utiliza un equipo interno:

- El número de empleados y las cargas de trabajo en las áreas funcionales.
- El personal que puede ser retirado de sus labores habituales para ser asignado a la auditoria.
- El tiempo y los recursos que debe destinar para ello.
- La coordinación entre el trabajo cotidiano y el de los auditores.
- La duración probable de la auditoria.

Definidos estos elementos, así como la capacidad económica, la organización define si elige efectuar el estudio con un equipo de auditoria interno, externo o combinado **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.9.5.1 Equipo de Auditoría Interno

Ventajas:

- Conocimiento profundo de la organización y sus expectativas
- Conciencia de la dinámica de la organización
- Comparte la cultura organizacional
- Identificación con el personal
- Menor resistencia al cambio
- Percepción de sentirse apoyado
- Conoce los mecanismos de negociación internos
- Conocer la disponibilidad de los recursos para el proyecto
- Tranquilidad para negociar la entrega de reportes, avances y resultados **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.9.5.2 Equipo de Auditoría Externo

Ventajas:

- Aporta una visión objetiva e independiente
- Está plenamente capacitado y actualizado en avances en el área de trabajo específica del estudio.
- Propone soluciones con celeridad y efectividad.
- Dispone de capacitación para ofrecer soluciones alternativas.
- Obligación contractual de brindar resultados consistentes.
- Rápido acceso a niveles de decisión
- Racionalización de los recursos para minimizar el costo de la auditoria

- Tranquilidad para emitir observaciones y señalar anomalías sin temor a afectar a “alguien” en particular.
- Contar con el respeto de la organización **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.9.5.3 Contratación del Servicio

Cuando una empresa decide efectuar un programa de Auditoría Administrativa, el primer paso es contactar con el líder del equipo bien sea interno, externo o combinado. Se lleva a cabo en una o varias entrevistas en las cuales se precisan las condiciones. Logros que se esperan:

- Definición de los mecanismos de enlace
- Exigencias en cuanto a tiempo y mejoras deseadas
- Requerimiento de una propuesta concreta
- Una vez cumplida esta etapa el líder del proyecto presenta una propuesta técnica y un plan de trabajo en el que se agregan aspectos como:
- Requerimientos de recursos humanos, materiales y financieros y tecnológicos.
- Costo del estudio. Aplica para equipos externos y combinados **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10 Metodología de la Auditoría Administrativa

La metodología tiene como propósito que las diferentes acciones y fases de ejecución se conduzcan en forma programada y sistemática y delimite la profundidad con que se revisará y aplicará las técnicas de análisis administrativo. También facilita al auditor la identificación y el ordenamiento de la información correspondiente al registro de hechos, hallazgos, evidencias, transacciones, situaciones, argumentos y observaciones, para su examen informe y seguimiento. Para utilizar las diferentes técnicas de análisis administrativo se propone algunas etapas que integran la metodología:

- Planeación

- Instrumentación
- Examen
- Informe
- Seguimiento **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.1 Planeación

La planeación se refiere a los lineamientos de carácter general que forman parte de la aplicación de la auditoría administrativa **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.2 Objetivo

Determinar las acciones que se deben realizar para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.3 Factores a Revisar

Determinación de los factores fundamentales para el estudio de la organización con relación al proceso administrativo y los elementos específicos que forman parte de su funcionamiento. En el primer caso se incorporan las etapas del proceso administrativo y se define las funciones que lo fundamentan; las cuales permiten un análisis lógico de la organización, ya que secuencian y relacionan todos sus componentes en forma natural y congruente.

En el segundo caso, se incluye una relación de los elementos específicos que integran y complementan el proceso administrativo. Tales elementos se asocian con los tributos fundamentales que enmarcan su fin y su función, lo que permite determinar su contribución particular al proceso en su conjunto y al funcionamiento de la organización **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.4 Instrumentación

Concluida la parte planeación se procede a la instrumentación de la auditoría en la cual se tiene que seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estimen más viables. De acuerdo con las circunstancias propias de la auditoría, la medición que se empleará, la supervisión necesaria para mantener una coordinación efectiva **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.5 Recopilación de información

Esta tarea debe enfocarse al registro de todo tipo de hallazgo y evidencias que haga posible su examen objetivo. Es conveniente aplicar un criterio de discriminación, teniendo siempre presente el objetivo del estudio, y proceder continuamente a su revisión y evaluación para mantener una línea de acción uniforme **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.6 Técnicas de recolección de la información

Para recabar la información requerida de forma ágil y ordenada se debe de emplear alguna de las siguientes técnicas:

- Investigación documental
- Observación directa
- Acceso a redes de información
- Entrevista
- Cuestionarios
- Cédulas **(FRANKLIN, 2012)**

2.1.10.7 Investigación documental

Consiste en la selección y estudio de la documentación que puede aportar elementos de juicio a la auditoría, las fuentes que se pueden acudir son:

Normativa

- Acta constitutiva
- Ley que ordena la creación de la organización
- Reglamento interno
- Reglamentación específica
- Decretos y acuerdos

- Normas nacionales e internacionales **(FRANKLIN, 2012)**.

Mercado

- Productos y servicios
- Áreas
- Población
- Ingresos
- Factores limitantes
- Comportamiento de la demanda
- Situación actual
- Características
- Situación futura proyectada
- Comportamiento de la oferta
- Situación futura previsible
- Determinación de precios **(FRANKLIN, 2012)**.

Estudios financieros

- Recursos financieros para inversión
- Análisis y proyecciones financieras
- Programas de financiamiento
- Evaluación financiera **(FRANKLIN, 2012)**.

Administrativa

- Organigramas
- Manuales administrativas

- Sistemas de información
- Sistemas de normalización y certificación
- Cuadros de distribución del trabajo
- Estadísticas de trabajo
- Plantilla de personal
- Socio gramas
- Estudios de mejoramiento
- Auditorias administrativas previas **(FRANKLIN, 2012)**.

Ubicación geográfica

- Localización
- Ubicación espacial interna
- Características del terreno
- Distancias y costo de transporte
- Justificación en relación con el tamaño y los procesos **(FRANKLIN, 2012)**

Situación económica

- Sistema económico
- Naturaleza y ritmo del desarrollo de la economía
- Aspectos sociales variables demográficos
- Relaciones con el exterior **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.8 Observación directa

Es recomendable que el auditor responsable presida la observación directa y comente y discuta su percepción con su equipo de trabajo, de esta manera se

asegura de que exista un consenso en torno a las condiciones de funcionamiento del área y podrá definir los criterios a los que deberá sujetarse en todo momento la auditoría **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.9 Acceso a redes de información

El acceso a redes permite detectar información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores, empleados, organizaciones del sector o ramo, entre otras **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.10 Entrevista

Consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientadamente para obtener información este es el más empleado, puesto que el entrevistador al tener contacto con el entrevistado, además de obtener respuestas, puede percibir actitudes y recibir comentarios. Es conveniente observar estos aspectos:

Tener claro el objetivo: Para la cual se recomienda preparar previamente una guía de entrevista sobre la información que se desea obtener.

Establecer anticipadamente la distribución del trabajo: Desarrollar un esquema de trabajo, asignando responsabilidades y determinando las áreas o unidades a auditar.

Concertar previamente la cita: Verificar que el entrevistado esté debidamente preparado para preparar la información con el tiempo y la tranquilidad necesaria para disminuir el margen de error y evitar interrupciones.

Clasificar la información que se obtenga: En cuanto a la situación real, o la relativa sugerencia para mejorarla procurando no confundir ambos aspectos **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.11 Cuestionarios

Las preguntas deben ser claras y concisas con un orden lógico, redacción comprensible y facilidad de respuesta evitando recargarlo con demasiadas preguntas, con esto obtendremos la información deseada en forma homogénea

que están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.12 Cédulas

Se utilizan para captar la información requerida de acuerdo con el propósito de la auditoría, están conformados por formularios cuyo diseño incorpora casillas, bloques y columnas que facilitan la agrupación y división de su contenido para su revisión y análisis, no obstante si en el curso de la revisión se advierten situaciones de las que se puedan inferir la existencia de irregularidades, las pruebas deberán ampliarse hasta conseguir evidencia suficiente **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.13 Medición

Las escalas cumplen la función de garantizar la confiabilidad y validez de la información que se registra en los papeles de trabajo que posteriormente servirá para comprobar la veracidad de las observaciones, conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe de la auditoría **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.14 Papeles de trabajo

Para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su trabajo, el auditor debe hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo, son los registros en donde describe las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas.

Estos papeles proporcionan el soporte principal que en su momento el auditor habrá de incorporar en su informe ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo, el auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo, ya que son el testimonio del trabajo efectuado y el respaldo de sus juicios y conclusiones. Su contenido debe incluir:

- Identificación de la auditoría
- El proyecto de auditoría
- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado

- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo
- Ajustes realizados durante su ejecución
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación
- Reporte de posibles irregularidades

Para homogenizar su presentación e información y facilitar el acceso a su consulta, los papeles no deben sobrecargarse con referencias muy operativas si no consignar los tópicos relevantes. Estar redactados en forma clara y ordenada y ser lo suficientemente sólidos en sus argumentos para que cualquier persona lo revise, pueda seguir la secuencia del trabajo **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.15 Evidencia

La evidencia representa la comprobación de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor. Es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que durante el proceso de ejecución vayan surgiendo. La evidencia lo podemos clasificar en:

Física: se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos y se presenta a través de notas, fotografías, cuadros, mapas o muestras materiales.

Documental: se obtiene por medio de análisis de documentos y está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos.

Testimonial: se consigue de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

Analítica: comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas apartados o componentes.

Para que la evidencia sea útil y válida debe cubrir los siguientes requisitos: Suficiente, competente, relevante, pertinente.

En todas las oportunidades, el auditor deberá proceder con prudencia, preservando su integridad profesional y conservando los registros de su trabajo, incluyendo los elementos comprobatorios de las inconsistencias detectadas **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.10.16 Supervisión del trabajo

A medida que descienda el nivel de responsabilidad, el auditor que encabece una tarea, tendrá siempre la certeza de dominar el campo de trabajo y los elementos de decisión para vigilar que las acciones obedezcan a una lógica en función de los objetivos de la auditoría. La supervisión, en las diferentes fases de ejecución de la auditoría, comprende:

- Revisión del programa de trabajo
- Vigilancia constante y cercana al trabajo de los auditores
- Aclaración oportuna de dudas
- Revisión oportuna y minuciosa de los papeles de trabajo.
- Revisión final del contenido de los papeles de trabajo para cerciorarse de que están completos y cumplen con su propósito.

Es importante que la supervisión del trabajo contemple:

- Que los reportes de hallazgos cuenten con un espacio para la firma de revisión del auditor responsable
- Que aquellos documentos que no cuenten con esta firma sean sometidos a revisión y no se aprueben en tanto no lo autorice el auditor responsable.
- Preparar un informe que comprenda los logros y obstáculos encontrados a lo largo de la auditoría.

- Elaborar una propuesta general en la que se destaquen las contribuciones esenciales detectadas y el camino para instrumentarlas **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.11 Examen

El examen de la Auditoría Administrativa consiste en dividir o separar sus elementos componentes para conocer la naturaleza, las características y el origen de su comportamiento sin perder de vista la relación interdependencia e interacción de las partes entre sí y con el todo y de estas con su contexto **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.11.1 Propósito

Aplicar las técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos con la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo sujeto a examen las circunstancias específicas del trabajo, a fin de reunir los elementos de decisión óptimos **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.11.2 Procedimiento

El examen provee de una clasificación e interpretación de hechos, diagnósticos de problemas así como de los elementos para evaluar y racionalizar los efectos de un cambio.

El procedimiento de examen consta de los siguientes pasos:

- Conocer el hecho que se analiza
- Describir ese hecho
- Descomponerlo aspectos y detalles
- Revisarlo críticamente
- Ordenar cada elemento de acuerdo al criterio de clasificación
- Definir las relaciones que operan entre cada elemento, considerado individualmente y en conjunto.

- Identificar y explicar su comportamiento con el fin de entender las causas que lo originaron y el camino para su atención.

2.1.11.3 Técnicas de análisis administrativo

Constituyen los instrumentos en que el auditor se apoya para complementar sus observaciones y le posibilitan:

- Comprobar cómo se están ejecutando las etapas del proceso administrativo
- Examinar los resultados que está obteniendo la organización
- Verificar los niveles de efectividad
- Conocer el uso de los recursos
- Determinar la medida de consistencia en procesos específicos
(FRANKLIN, 2012):

2.1.11.3.1 Organizacionales

Administración por objetivos: los cuales los niveles de decisión de una organización identifican objetivos comunes y lo utilizan como guías para su operación.

Análisis de sistemas: proceso de clasificación e interpretación de hechos.

Análisis de costo beneficio: estudio para determinar la forma menos costosa de alcanzar un objetivo o de obtener el mayor valor posible, de acuerdo con la inversión realizada.

Análisis de estructuras: examen detallado de la estructura de una organización para reconocer sus componentes, características representativas y su comportamiento.

Análisis de criterio múltiple: técnica cualitativa de proyección que evalúa alternativas asignando calificaciones a criterio de acuerdo con claves acordadas por consenso.

Análisis factorial: se identifican en un número específico de factores que a su vez sirven para determinar el desempeño y resultado de la operación en su conjunto.

Análisis FODA: su nombre de las palabras fortalezas – oportunidades – debilidades - Amenazas. Es empleada en los estudios de mercado de imagen corporativa, así como de productos y servicios.

Análisis marginal: técnica de planeación que permite cuantificar el incremento económico como producto de una decisión.

Árbol de decisiones: por medio de este enfoque se visualizan los riesgos (amenazas) y las probabilidades de una situación como incertidumbre o acontecimientos fortuitos al trazar en forma de un árbol los puntos de decisión.

Auto evaluación: método a través del cual los integrantes de una organización identifican, valoran y comparan sus avances en relación con las metas y objetivos preestablecidos durante un periodo específico.

Benchmarking: proceso sistemático y continuo de evaluación de los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como líderes en su campo.

Control total de calidad: método orientado a elevar en forma consistente la calidad de procesos. Productos y servicios de una organización. Con el propósito de satisfacer las necesidades expectativas de los clientes.

Desarrollo organizacional: proceso planeado para realizar modificaciones culturales y estructurales en una organización, en forma sistemática para mejorar su funcionamiento en todos los niveles.

Diagrama de afinidad: permite agrupar por temas los planteamientos y propuestas surgidos de una lluvia de ideas con el fin de identificar problemas.

Diagrama de causa y efecto: técnica que representa el conjunto de causas o factores causales que producen un efecto específico. El diagrama parte de que el origen o causa de un efecto puede provenir del material, equipo, mano de obra, método y clase de medida que se utilizan, las causas son parte de un

proceso el cual puede ser de cualquier naturaleza de producción, de ventas, de compras, de personal etc.

Diagrama de relaciones: clarifica la interrelación entre diferentes factores, así como la relación causa efecto que prevalece entre ellos.

Empowerment: proceso estratégico con el que se busca una relación de socios entre la organización y su personal pretendiendo aumentar su confianza, autoridad y compromiso.

Ergonomía: estudio del desempeño de un individuo con respecto a las actividades que realiza el equipo que emplea y su entorno.

Estudio de factibilidad: análisis que permite precisar la situación y buscar alternativas de cambio para un producto, proyecto, sistema o servicio de una organización tomando en cuenta su medio ambiente.

Estudio de viabilidad: investigación tendiente a determinar los beneficios cuantitativos y cualitativos a corto, mediano y largo plazo, considerando factores tales como la oportunidad, la exactitud, precisión y costo de la información.

Inteligencia emocional: método que permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social para lograr el desarrollo y crecimiento personal.

Reingeniería organizacional: proceso que replantea y re direcciona los procesos, la estructura organizacional, los sistemas y la toma de decisiones de una Cooperativa o negocio.

Reorganización: revisión y ajustes de una organización con el propósito de hacerla más funcional y productiva.

Teoría de las restricciones: establece que en toda clase de sistema existe alguna restricción por lo que es necesario un método para representar las cadenas lógicas de relaciones causa – efecto en forma de diagramas denominados árboles.

Teoría de la atribución: planteamiento que explica cómo se juzga a las personas de manera diferente, partiendo del significado que se atribuye a una conducta (FRANKLIN, 2012).

2.1.11.3.2 Cuantitativas

Análisis de serie de tiempos: interpretación de las variaciones en los volúmenes de hechos, costos, producción, rotación, de personal, etc.

Cadenas de eventos: serie de actividades en la cual la probabilidad de que ocurra un evento depende del evento anterior lo cual condiciona las posibilidades de las actividades futuras.

Correlación: determinación del grado de relación o de influencia mutua entre dos o más variables.

Modelos de inventarios: especificación de tiempo y cantidad de inventarios necesarios para satisfacer las demandas de los clientes.

Modelos integrados de producción: reducción del costo con respecto a la fuerza de trabajo, la producción y los inventarios.

Muestreo: sirve para inferir información acerca de un universo de investigación partir del estudio de una parte representativa del mismo.

Números índices: muestran el movimiento de valores en una serie de tiempo lo que permite medir con fines de control a partir de una base inicial, las fluctuaciones en el volumen de operaciones, errores, costos ausencias y otras variables en un periodo determinado.

Programación dinámica: resolución de problemas que poseen varias fases interrelacionadas donde se debe adoptar una decisión adecuada para cada una de éstas sin perder de vista el objetivo último que se pretende alcanzar.

Programación lineal: asignación de recursos de manera óptima en función de un objetivo con el fin de minimizar costos y maximizar beneficios.

Simulación: imitación de una operación o un método antes de su ejecución real reproduciendo situaciones difíciles o incosteables de experimentar la práctica.

Teoría de colas o de líneas de espera: optimización de distribuciones en condiciones de aglomeración en los que se cuidan los puntos de estrangulamiento o tiempo de espera en algún punto de servicio.

Teoría de los grafos: técnicas de planeación y programación por redes son diagramas que buscan identificar la trayectoria crítica para planear y programar en forma gráfica y cuantitativa la secuencia coordinada para llevar a cabo un proyecto.

Teoría de las decisiones: selección del mejor curso de acción cuando la información se da en forma probable.

Teoría de los juegos: determinación de la estrategia óptima de una situación de competencia (**FRANKLIN, 2012**).

2.1.11.4 Formulación del diagnóstico administrativo

El diagnóstico administrativo, parte esencial de la auditoría administrativa, es un recurso que traduce los hechos y circunstancias en información concreta, susceptible de cuantificarse y cualificarse. El diagnóstico es un mecanismo de estudio y aprendizaje, toda vez que fundamenta y transforma las experiencias y los hechos en conocimientos administrativo. Para que el diagnóstico administrativo aporte elementos de decisión sustantivos a la auditoría se debe de tener los siguientes aspectos:

- Descripción de la organización de acuerdo con su situación actual y trayectoria histórica
- Elementos probatorios de la necesidad de ejercer una auditoría administrativa
- Nivel de aplicación del proceso administrativo
- Calidad de vida de la organización

- Alternativas de acción para elevar el desempeño organizacional
- Identificación de tendencias internas y externas
- Detección de oportunidades de mejora **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.12 Informe

Al finalizar el examen de la Auditoría Administrativa en una organización, es necesario preparar un informe en el cual se consignent los resultados, de la auditoría, identificando claramente el área, sistema, programa, proyecto, etc.

Es importante que tanto los hallazgos como las recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.

Los resultados deben de reunir atributos como:

- Objetividad visión imparcial de los hechos
- Oportunidad disponibilidad en tiempo y lugar de la información
- Claridad fácil comprensión del contenido
- Utilidad provecho que puede obtenerse de la información
- Calidad apego a las normas de calidad y elementos de sistema de calidad en materia de servicios
- Lógica secuencia acorde con el objeto y prioridades establecidas **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.12.1 Aspectos operativos

Para abordar este aspecto es aconsejable ajustarse el siguiente orden:

- Introducción criterios que se contemplaron para comprender e interpretar la auditoría.
- Antecedentes información que enmarca la génesis y situación actual de la organización

- Justificación elementos que hicieron necesaria su aplicación
- Objetivos de las auditorías razones por la que se efectuó la auditoría y fines que persiguen con el informe
- Estrategia cursos de acción seguida y recursos ejercidos en cada uno de ellos Recursos medios humanos, materiales y tecnológicos empleados
- Resultados hallazgos significativos y evidencia suficiente que los sustenta
- Conclusiones inferencias basadas en las pruebas obtenidas
- Recomendaciones señalamientos para mejorar la operación y el desempeño
- Asuntos especiales toda clase de aspectos que requieren de un estudio más profundo **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.12.2 Lineamientos generales para su preparación

No perder de vista el objeto de la auditoría cuando se llegue a las conclusiones y recomendaciones finales.

Ponderar las soluciones que se propongan para hacerlas prácticas y viables.

Explorar diferentes alternativas para inferir las causas efecto, traducirlas en recomendaciones preventivas y correctivas según sea el caso.

Tomar en cuenta los resultados de auditoría realizadas con anterioridad, para evaluar el tratamiento y curso de acción tomados en la obtención de resultados.

Es conveniente que antes de emitir el informe, una persona independiente a la aplicación de la auditoría revise los borradores y los papeles de trabajo a fin de verificar que han cumplido con todas las normas de auditoría **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.12.3 Tipos de informe

La forma de presentar los informes depende del destino y el propósito que se quiera dar. Los informes más representativos son:

2.1.12.3.1 Informe general

Responsable: Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.

Introducción: breve descripción de que surgió la necesidad de aplicar la auditoría, mecanismos de coordinación y participación empleados para su desarrollo, y duración de la revisión.

Antecedentes: cambios, sucesos, vicisitudes de mayor relevancia que han afrontado en forma total o parcial que influyeron en la decisión de llevar acabo la auditoría.

Técnicas empleadas: instrumento y métodos utilizados para la obtención de resultados en función del objetivo.

Diagnóstico: definición de las causas y consecuencias del estudio. Que justifican los cambios o modificaciones posibles.

Propuesta: presentación de alternativas de acción ventajas y desventajas que pueden derivarse implicaciones de los cambios, y resultados esperados.

Estrategia de implantación: explicación de los pasos o etapas previstas, para obtener y aplicar los resultados.

Seguimiento: determinación de los mecanismos de información control y evaluación, para garantizar el cumplimiento de los criterios propuestos.

Conclusiones y recomendaciones: concentradas de los logros obtenidos, problemas detectados, soluciones instrumentas, y pautas sugeridas para la consecución real de las propuestas.

Apéndices o anexos: constituido por gráficos, cuadros y demás instrumentos de análisis administrativo que se consideren elementos auxiliares para la presentación y fundamentación del estudio **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.12.3.2 Informe ejecutivo

Contiene los siguientes parámetros:

- Responsable: área o unidad administrativa encargadas de preparar el informe.
- Periodo de remisión: tiempo que comprendió el examen.
- Objetivos: propósitos que se pretende lograr con la auditoria.
- Alcance: profundidad con lo que se examinó la organización.
- Metodología: explicación de las técnicas y procedimientos utilizados con el fin de captar y analizar la evidencia necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría.
- Síntesis: relación de los resultados y logros obtenidos con los recursos asignados.
- Conclusiones: concentradas de aspectos prioritarios, acciones, llevadas a cabo y propuestas de actuación **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.12.3.3 Informes de aspectos relevantes

Documento que se integra adoptando un criterio de selectividad, con el objeto de contemplar los aspectos que reflejan los obstáculos, deficiencias o desviaciones, captadas durante el examen la organización. Mediante este informe analizamos y evaluamos:

- Si el proceso de aplicación de la auditoria se finalizó
- Si se presentaron observaciones relevantes
- Si la auditoría está en proceso se programó o se replanteó
- La fundamentación de cada observación
- La causa y efectos de las principales observaciones formuladas

Las observaciones del informe se consideran relevantes cuando se plantean las siguientes características:

- Falta de concordancia entre misión, objetivos, metas, estrategias políticas y programas en relación con las condiciones establecidas.

- No se cumplen adecuadamente las expectativas de los clientes y usuarios.
- Los proveedores no se sujetan puntualmente a las condiciones de operación.
- Registros contables inoportunos, incorrectos u omitidos.
- Presentación extemporánea de informes y reportes financieros.
- Se requiere mejorar la cultura organizacional.
- Adecuación y actualización de los sistemas.
- Depurar los procesos esenciales.
- Replantear el manejo de funciones.
- Reducción de los pasos y el tiempo necesario para desahogar el trabajo.
- Mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos **(FRANKLIN, 2012)**.

Propuesta de implantación

Es el paso clave para impactar en forma efectiva de la organización, ya que constituye el momento de transformar las propuestas en acciones específicas ya que constituye el momento de transformar las propuestas en acciones.

Para cumplir con el propósito de se efectúa en tres fases:

- Preparación del programa
- Integración del recurso
- Ejecución del programa **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.13 Preparación del programa

Para elaborar el programa es necesario cumplir con estos pasos:

- Determinar las actividades que deben de efectuarse y la secuencia para su realización
- Establecer el tiempo de duración de cada actividad y el total para la implementación.
- Estimar los requerimientos de personal, instalaciones, mobiliario y equipo **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.13.1 Integración de recursos

Estructurado el programa de implantación, se deben reunir los recursos para ponerlos en marcha.

Después se debe desarrollar toda la base documental para fundamentar técnica y normativamente la implantación y en su caso el acondicionamiento físico de los instalaciones.

Finalmente de acuerdo a los requerimientos de la auditoria y con el programa de implantación, se lleva a cabo la selección y capacitación del personal que va a colaborar en su ejecución **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.13.2 Ejecución del programa

Es necesario que el personal que participa en la implantación, reciba la información y orientación oportuna para interactuar en condiciones óptimas. En forma simultánea, se tiene que efectuar el seguimiento y evaluación de los avances que se vayan obteniendo **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.13.3 Presentación del informe

Una vez que el informe ha quedado debidamente estructurado el responsable de la auditoría convocará al grupo auditor para efectuar una revisión de su contenido, en caso de detectar algún aspecto susceptible de enriquecer, o clarificar, realizará los ajustes necesarios para depurarlo. Cuando ya se centre con el informe se entregará una presentación al:

- Titular de la organización
- Órgano de gobierno

- Niveles directivos
- Mandos medios y nivel operativo
- Grupos de afiliación corporativos o sectoriales
- Dependencia globalizadora **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.14 Seguimiento

Las observaciones que se producen como resultado de la auditoría deben de sujetarse a un estricto seguimiento ya que no sólo se orientan a corregir las fallas, detectadas, sino también a evitar su recurrencia.

En este sentido, el seguimiento no se limita a la determinación de observaciones o deficiencias, sino a aportar elementos de crecimiento a la organización, lo que hace posible:

- Verificar que las acciones realizadas como resultado de las observaciones se lleven a la práctica en los términos y fechas establecidos conjuntamente con el responsable del área.
- Facilitar al titular la organización la toma de decisiones.
- Constatar las acciones que se llevaron a cabo para instrumentar las recomendaciones, y al finalizar la revisión, rendir un nuevo informe referente al grado y forma cómo estas se atendieron **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.14.1 Objetivo general

Establecer lineamientos generales para dar el adecuado seguimiento de las observaciones formuladas por el auditor y asegurar su atención y puesta en operación **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.14.2 Lineamientos generales

Definir las áreas en que se comprobará la implantación de los cambios propuestos por el auditor, tomando como referencia el informe de la auditoría y las sugerencias o comentarios del titular de la organización.

Considerar la participación de especialistas cuando se estime que la aplicación de las recomendaciones así lo requiere.

Evaluar los resultados y logros alcanzados como producto de las modificaciones efectuadas de acuerdo con dichas propuestas.

Replantear las recomendaciones que se considere indispensables en especial cuando existan cambios plenamente justificados de las condiciones que les dieron origen.

Reprogramar, las fechas compromiso para implantar las recomendaciones en los casos en que estas no se hayan adoptado o se hayan atendido parcialmente.

Si a criterio del auditor se tiene que reportar el seguimiento de observaciones derivadas de una auditoría en proceso, deberá adjuntarse al informe.

Establecer cuando se justifique, fechas de programación para implantar sus recomendaciones conforme a los términos previamente acordados con el titular de la organización **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.14.3 Acciones específicas

Se requiere que el auditor verifique como se efectúan lo cual visualiza desde dos perspectivas:

- Las recomendaciones se han implantado conforme al programa.
- Tal implantación se ha realizado fuera de programa **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.14.4 Recomendaciones programadas

- Asignación de responsabilidades
- Factores considerados
- Áreas de aplicación
- Periodo de realización
- Porcentaje de avance

- Costo
- Apoyo y soporte utilizados
- Resultados obtenidos
- Impacto logrado **(FRANKLIN, 2012)**.

Recomendaciones fuera de programa

- Desviaciones
- Causas
- Efectos
- Alternativas de solución planteadas
- Alternativas de solución aplicadas
- Acciones correctivas realizadas
- Calendario de aplicación
- Criterios para la ejecución de la auditoría de seguimiento
- Considerar las sugerencias o comentarios del titular de la organización referentes a las observaciones y recomendaciones contenidas en los informes. Con el propósito de atenderlas en la auditoría de seguimiento a realizar.
- Especificar el número de semanas que comprenderá la revisión el responsable de la supervisión y los auditores que participarán en la ejecución.
- Cuando en la auditoría de seguimiento se detecten nuevas irregularidades, se deberá ampliar el alcance de los procedimientos de auditoría con la finalidad de plantar el responsable del área las recomendaciones necesarias para subsanarla y establecer conjuntamente las fechas compromiso **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.15 Indicadores de la Auditoria Administrativa

Un indicador es un punto en una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación.

Establece una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a procesos diferentes. A través de un indicador se pretende caracterizar el éxito o la efectividad de un sistema, programa u organización, sirviendo como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componentes.

Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Puede medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, las características del contexto, el costo y la calidad de los insumos, la efectividad de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación con necesidades específicas **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.16 Niveles de aplicación

Por su nivel de aplicación, los indicadores, se dividen en:

- Estratégicos
- De gestión
- De servicio **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.16.1 Indicadores estratégicos

Permiten identificar La contribución al logro de los objetivos eso relación con la misión de la unidad responsable.

Miden el cumplimiento de los objetivos en:

- Actividades
- Programas especiales
- Proyectos organizacionales y de inversión **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.16.2 Indicadores de gestión

Informan sobre procesos y funciones clave Se utilizan en el proceso administrativo para:

- Controlar la operación
- Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos
- Verificar el logro de las metas e identificar desviación **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.16.3 Indicadores de servicio

Miden la calidad con que se generan productos y servicios de estándares, así como de proveedores. Se emplean para:

Implantar acciones de mejoramiento

Elevar la calidad de la atención al cliente.

Permiten identificar:

- El nivel de desempeño o cumplimiento de los estándares del servicio
- El grado de satisfacción o calidad que percibe el cliente sobre el producto o servicio recibido **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.17 Dimensiones a evaluar por medio de indicadores

Para que los indicadores puedan evaluar la dimensión las acciones, deben posibilitar la medición de:

- Impacto
- Mide el cumplimiento de los objetivos
- Cuantifica valores y efectos en clientes.
- Mide el desarrollo de los procesos
- Cobertura

- Informa sobre el alcance de las acciones.
- Eficiencia
- Mide costos unitarios y productividad
- Cuantifica la optimización de recursos humanos. Materiales, financieros y tecnológicos, para obtener productos y servicios al menor costo y en el menor tiempo
- Calidad
- Mide el grado en que los productos y servicios necesidades y expectativas de los clientes
- Cuantifica la satisfacción del cliente **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.18 Indicadores de ejecución

Los indicadores que aquí se incorporan, tradicionalmente son empleados por las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos que durante una auditoria se obtienen, y que sirven para determinar las relaciones y tendencias de los hechos.

Para poder ubicarlos en función de su campo de aplicación y utilidad, se clasifican en indicadores de:

- Rentabilidad
- Liquidez
- Financiamiento
- Ventas
- Producción
- Abastecimiento
- Fuerza laboral

Asimismo, en cada caso, los indicadores se presentan en un formato que incluye la numeración consecutiva, el nombre u objeto del indicador y la fórmula para su aplicación. De esta manera, su consulta y uso puede efectuarse en forma accesible **(FRANKLIN, 2012)**.

2.1.19 Indicadores de proceso administrativo

El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es el de poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégico, a partir de la revisión de sus funciones.

Para estar en posibilidad de obtener la mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos, que son los que dan razón de ser a la organización, e indicadores cuantitativos, que son los que traducen en hechos el objeto de la organización.

El manejo de estos dos indicadores en forma simultánea obedece al propósito de que el auditor tenga una visión global y completa de la organización asociando la esencia con las acciones y el comportamiento con los resultados.

Esta división convencional se hace con la idea de evaluar el proceso en sí mismo, y de obtener información adicional de los factores que inciden en su ejecución; toda vez que el conjunto de etapas y elementos permite soportar las recomendaciones que se pueden formular y, sobre todo, seguir una secuencia ordenada y sistemática para emitir un juicio definitivo acerca de la situación de la organización.

La revisión del proceso incluye los elementos que se identifican con las funciones de las etapas, lo que reduce el número nominal de la lista de elementos, para no duplicarlos; sin embargo, se mantienen como marco de la auditoria, para dejar abierta la opción de que una organización pueda analizarlos en forma independiente.

Asimismo, tomando en cuenta que los cuestionarios preparados para cada rubro respetan este criterio. Es importante anotar que, para ampliar el alcance en la revisión de cada etapa y elemento, y determinar las condiciones en que se generaron, la organización puede considerarlos siguientes aspectos:

- Vía seguida para su formulación
- Designación del responsable de su preparación
- Aceptación por parte de la organización
- Interpretación adecuada por los miembros de la organización
- Plazo o periodo de ejecución estimado
- Claridad en su definición, Consistencia en su conceptualización
- Congruencia con las condiciones de la organización **(FRANKLIN, 2012)**.

2.2 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1 Auditor

Profesionales contratados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad, con el propósito de mejorar los procesos que se ejecuten dentro de la empresa auditada **(WITTINGTON, 2010)**.

2.2.2 Auditor administrativo

El auditor administrativo u operacional, es aquel que tiene la habilidad de acumular, poner en orden y analizar la información de naturaleza operativa. De igual forma es experto en el conocimiento y evaluación del control interno. Su familiaridad con las distintas actividades de la entidad, el flujo de trabajo y el personal que lo realiza le permite tener una idea clara de las actividades de la entidad, sin embargo, su más importante cualidad es la de reunir y analizar la información para sopesar los resultados y sugerir las mejoras necesarias **(FRANKLIN, 2012)**.

2.2.3 Auditoría

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado por auditores profesionales con posterioridad a su ejecución con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar el informe que

contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones **(WITTINGTON, 2010)**.

Proceso sistemático que tiene como finalidad obtener y evaluar objetivamente evidencias, sobre aquellas afirmaciones relacionadas con los actos y eventos de carácter económico, para poder determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos; y, luego informar sobre aquellos resultados a las personas que lo necesiten **(ZÁBARO BABANI, 2009)**.

2.2.4 Auditoría administrativa

Auditoría administrativa es un examen y evaluación de actividades realizadas en un organismo, para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía con que se desenvuelven las operaciones de planificación organización, dirección, control y mejoramiento de condición de dichos factores, si es posible **(FRANKLIN, 2012)**.

2.2.5 Análisis

Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos **(ANDRADE, 2012)**.

2.2.6 Cooperativa

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática **(<http://www.definicion.es/cooperativa>)**.

2.2.7 Cooperativa de transporte

Lo constituye un grupo de conductores o choferes profesionales, que deciden trabajar directamente en forma organizada y conjunta bajo la ley para prestar un servicio eficiente a la comunidad **(<http://www.definicion.es/cooperativa>)**.

2.2.8 Comparación

Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la revisión especial con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

2.2.9 Comprobación

Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificatoria o de respaldo **(FONSECA, 2011)**.

2.2.10 Conciliación

Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes; por ejemplo, analizar la información producida por las diferentes unidades operativas o administrativas, con el objeto de hacerles concordantes entre sí y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

2.2.11 Confirmación

Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de un hecho u operación **(WITTINGTON, 2010)**.

2.2.12 Control interno

El control interno es el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidad, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la empresa **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

2.2.13 Evaluación del desempeño

Es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora. La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. La evaluación del desempeño son los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada miembro de la organización, con la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal **(RUSENAS, 2011)**.

2.2.14 Evaluación de riesgos

Es una actividad que debe practicar la dirección en cada entidad gubernamental, pues ésta debe conocer los riesgos con los que se enfrenta; debe fijar objetivos, integrar las actividades de ventas, producción, comercialización, etc., para que la organización funcione en forma coordinada; pero también debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes **(NUDMAN, 2009)**.

2.2.15 Evidencia de auditoría

Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido. La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la revisión especial y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad **(HOUSE, 2012)**.

2.2.16 Hallazgos de auditoría

Es un resumen de las deficiencias detectadas en los procesos analizados a fin de que podamos conocer cada una de las deficiencias encontradas con un párrafo explicativo de cada atributo que consta dentro de un hallazgo, como son: condición, criterio, causa y efecto **(WITTINGTON, 2010)**.

2.2.17 Indagación

Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados. El modelo de indagación plantea no solo la necesidad de comprender los contenidos como tal solo que el procesamiento de la información a través de la crítica, de la comprensión y de la adaptación de la o las mismas a la realidad cotidiana viene a ser el punto clave, así como la de elevar a una escala superior cada hipótesis generada en cuanto al problema planteado **(RUSENAS, 2011)**.

2.2.18 Inspección

Técnica que involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación **(HOUSE, 2012)**.

2.2.19 Informe de auditoría

El informe de auditoría constituye el producto final del trabajo en que constarán sus comentarios sobre hallazgos, conclusiones y recomendaciones y en relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación utilizados, las opciones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto que juzgue relevante para la comprensión del mismo **(ZÁBARO BABANI, 2009)**.

2.2.20 Informe de control interno

Es un informe con observaciones y recomendaciones sobre los controles internos y procedimientos operativos del proyecto, el mismo que debe incluirse en el informe del auditor. Este informe se presenta con la finalidad de evaluar la efectividad del control interno, para que la gerencia tenga un criterio más razonable y que puede ser referenciado como criterio de control, los cuales pueden ser emitidos por diversas entidades **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

2.2.21 Muestreo estadístico

Es la aplicación de los procedimientos de revisión especial a una proporción inferior al ciento por ciento de las operaciones de una entidad, proyecto, programa o actividad, con el propósito de evaluar las características y de inferir a su universo **(BRITO, 2010)**.

2.2.22 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el auditor. También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las que el auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa que está examinando y de esta manera acumula las pruebas encontradas y la descripción de las mismas **(MALDONADO, 2012)**.

2.2.23 Planeamiento

La etapa de planificación general comprende desde el conocimiento y comprensión de la organización hasta la formulación y aprobación del plan de revisión especial, el cual establece el enfoque general y los énfasis estratégicos de la unidad de revisión especial para un periodo determinado, generalmente un año. En términos generales, esta etapa incluye un análisis integral de todos los elementos internos y externos a la organización, con la finalidad de determinar los eventos que cuentan con la mayor relevancia para cumplir con la misión y objetivos estratégicos, y que a su vez, cuentan con el mayor nivel de riesgo. En base a estos elementos, se debe formular un plan de revisión especial que incluya las materias que deberían requerir mayor dedicación para la función de revisión especial **(ALVIN, 2012)**.

2.2.24 Planificación

Esta etapa se enfoca en obtener un conocimiento general de la empresa y de los componentes a ser auditados como marco legal, antecedentes, organización, operaciones, autoridades, responsabilidad, propósito, financiamiento. Así mismo se determina los procedimientos a seguir para la

ejecución del control de gestión como la cobertura, el periodo de análisis y la elaboración de los papeles de trabajo en los que se reclasificará la información financiera **(ZÁBARO BABANI, 2009)**.

2.2.25 Pruebas de cumplimiento

Una prueba de cumplimiento, es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de control interno están en operación o actuando durante el período auditado. Estas pruebas tratan de obtener evidencia de que los procedimientos de control interno, en los que el auditor basa su confianza en el sistema, se aplican en la forma establecida **(BAHAMONDE, 2011)**.

2.2.26 Pruebas sustantivas

Las pruebas sustantivas que tratan de obtener esa evidencia referida a la información financiera auditada. Están relacionadas con la integridad, la exactitud y la validez de la información financiera auditada **(NUDMAN, 2009)**.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Ley de la Economía Popular y Solidaria

Registro Oficial Suplemento 648 de 27 de febrero de 2012

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

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

- a) La búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes, especialmente, las básicas de autoempleo y subsistencia;
- b) Su compromiso con la comunidad, el desarrollo territorial y la naturaleza;

- c) La ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros;
- d) La no discriminación, ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros;
- e) La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la auto responsabilidad;
- f) La prevalencia del trabajo sobre el capital; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia.

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

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

Art. 6.- El Estado respeta la pluralidad de formas de organización de la economía popular y solidaria y garantiza su autonomía, independencia, libre desarrollo y ejercicio de cualquier actividad económica lícita, en el marco de la normativa que las regula

2.3.2 Reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Registro Oficial Suplemento N° 731 del 25 de junio del 2012

Art. 104.- Para los efectos del presente Reglamento se entenderá por ruta al trazado troncal y el conjunto de trazados denominados variantes, atendidos por una misma operadora.

Art. 105.- Las variantes son derivaciones de la ruta cuya coincidencia y divergencia con ésta, así como, el número máximo de variantes por ruta, podrán ser fijadas por la Comisión Nacional o por las Comisiones Provinciales, según corresponda.

Art. 106.- La Comisión Nacional establecerá el Plan Nacional de Rutas y Frecuencias para el servicio público de transporte terrestre de personas, para lo cual tomará en cuenta los informes técnicos elaborados por las Comisiones Provinciales. Este Plan Nacional será de conocimiento público.

Art. 107.- La Comisión Nacional está obligada a suministrar oportunamente a los interesados, toda la información relacionada con la asignación de rutas y frecuencias de los servicios de transporte terrestre en el país.

Art. 108.- El uso de las rutas y frecuencias está ligado al título habilitante otorgado a la operadora; el otorgamiento de rutas y frecuencias será fijado en el título habilitante sobre la base de un estudio técnico y económico, precautelando los intereses de los usuarios y operadores y promoviendo el desarrollo de todos y cada uno de los servicios de transporte terrestre de conformidad con lo establecido en las regulaciones emitidas por la Comisión Nacional.

Art. 109.- En una misma ruta o variante se podrá autorizar a más de una operadora para la prestación del servicio de conformidad con los parámetros técnicos establecidos.

Art. 110.- La operadora podrá solicitar la modificación de la ruta, parte de la ruta y/o frecuencias en estos tramos. La forma y condiciones en que se materialicen estas modificaciones serán establecidas, mediante resolución, por la Comisión Nacional, Comisiones Provinciales o Comisión de Tránsito del Guayas, y requieren la suscripción de un título habilitante adicional.

Art. 111.- La utilización de las vías contempladas en la ruta de los servicios de transporte terrestre públicos urbanos, contará con la opinión técnica emitida por cada una de las Municipalidades correspondientes, la misma que no tendrá el carácter de vinculante, para la Comisión Provincial respectiva. La referida opinión técnica será solicitada por las respectivas Comisiones Provinciales a

cada Municipalidad, la misma que contemplará: la cantidad y calidad de servicios prestados en dichas vías y la cantidad de pasajeros atendidos por éstos.

Art. 112.- El otorgamiento de las frecuencias en una ruta determinada será asignado de conformidad con la planificación realizada por la Comisión Nacional o las Comisiones Provinciales según corresponda.

2.3.3 Estatuto Orgánico de la Cooperativa

Art. 1. Al amparo de la Ley de Cooperativas, su reglamento General, y este Estatuto, se crea la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder, domiciliada en el cantón El Empalme, Provincia de Guayas.

Art. 2. El fin primordial y básico de la Cooperativa es el transporte de pasajeros, carga y encomiendas por las carreteras del país, con sujeción a la ley de tránsito y transporte terrestre. La Cooperativa igualmente tiene por objeto fortalecer la solidaridad y el mejoramiento económico y social de sus miembros, mediante la operación en común del Transporte de Pasajeros.

- a)** El transporte se realizará en concordancia con el plan de actividades de la Cooperativa, y de los contratos de transportación celebrados con la empresa pública y privada, o con cualquier persona autorizada por la Ley;
- b)** Así mismo podrá crear e instalar almacenes y servicios que tengan relación con el parque automotor tales como: almacén de llantas, repuestos, accesorios, aceites, gasolinas para la distribución de combustibles.

Art. 3. La Cooperativa propenderá a la excelencia técnica profesional de sus asociados mediante cursos, seminarios, conferencias, en los que se abordará legislación de tránsito, Mecánica Automotriz entre otros temas.

Art. 4. Los socios y empleados de la Cooperativa serán responsables civil y penalmente de sus actos; establecidas legalmente su responsabilidad la Institución podrá prestar ayuda económica y moral previa resolución de los organismos de la Cooperativa.

Art. 5. El radio de acción de la Cooperativa es el Cantón El Empalme y podrá ser extendido a todo el territorio de la República.

Art. 6. El tiempo de duración de la Cooperativa es indefinida solo podrá disolverse cuando así lo resuelva la Asamblea general de socios o de acuerdo con las disposiciones de la ley de Cooperativas y su reglamento general.

2.3.4 Normas Internacionales de Auditoría

NIA 2. Responsabilidades.- Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido.

NIA 4. Planeación.- Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.

NIA 6. Control interno.- El propósito de esta norma es proporcionar pautas referidas a la obtención de una comprensión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para diseñar procedimientos sustantivos para reducir el riesgo de detección.

NIA 8. Evidencia de auditoría.- El propósito de esta norma es proporcionar pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados.

NIA 9. Documentación.- Esta norma define “documentación” como los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión procedimientos brindan la evidencia de auditoría más confiable con respecto a ciertas afirmaciones.

NIA 12. Procedimientos analíticos.- Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los

procedimientos de revisión analítica. El término procedimiento de revisión analítica se utiliza para describir el análisis de las relaciones y tendencias.

NIA 13. Dictamen del auditor sobre los estados financieros.- El propósito de esta norma es proporcionar pautas a los auditores con respecto a la forma y contenido del informe del auditor en relación con la auditoría independiente de los estados financieros de cualquier entidad. Cubre los elementos básicos del informe del auditor, describe los distintos tipos de informes e incluye ejemplos de cada uno de ellos. Para el caso de la auditoría de cumplimiento se toma únicamente el modelo.

NIA 19. Muestreo de auditoría.- Esta norma identifica los factores que el auditor debe tener en cuenta al elaborar y seleccionar su muestra de auditoría y al evaluar los resultados de dichos procedimientos. Se aplica tanto para el muestreo estadístico como para el no estadístico.

2.3.5 Normas de Control Interno COSO II

2.3.5.1. Ambiente interno

El ambiente interno abarca el talante de una organización, que incluye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores de ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el Consejo de Administración, la integridad, los valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.

2.3.5.2. Establecimiento de objetivos

Los objetivos se fijan en la escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes internas o externas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta de ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar

alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.

2.3.5.3. Identificación de riesgos

La dirección identifica los eventos potenciales que de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando se identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades en el contexto de ámbito global de la organización.

2.3.5.4. Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección avalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva “probabilidad – impacto” y normalmente se usa en una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo de control.

2.3.5.5. Respuesta a los riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir, aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos beneficios y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias del riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien

una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

2.3.5.6. Actividades de Control

Las actividades de control son políticas y procedimientos que permiten asegurar que se lleven cabo las respuestas de la dirección de los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

2.3.5.7. Información y comunicación

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permite llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas las direcciones dentro de la organización.

2.3.5.8. Monitoreo

La gestión de riesgos corporativos se supervisa revisando la presencia y el funcionamiento de sus componentes a lo largo de tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes, o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar a una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.1.1 Métodos de la investigación

Método inductivo.- La inducción trató de identificar la naturaleza profunda de las realidades haciendo registros narrativos de los fenómenos que fueron estudiados mediante técnicas como la observación participante y la entrevista estructurada. Se utilizó el método inductivo, para obtener conclusiones que partieron de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación fueron de carácter general. Este método permitió inferir a la población estudiada con sustento en estimadores construidos en base a los datos provenientes de muestras sobre directivos vinculados con la Cooperativa.

Método deductivo.- La deducción es un procedimiento que permitió el desarrollo real de los conocimientos sobre los procesos, su comportamiento y sus interacciones. La utilización de este método consistió en deducir mediante las entrevistas a los funcionarios de la organización la causa que originó la necesidad de evaluar los aspectos administrativos en la entidad evaluada.

Método descriptivo.- El problema se lo describió conforme a la realidad en que se presenta en forma interpretativa, sobre la base que el investigador comparte los hechos o fenómenos directamente con el personal investigado, presenta alternativas de solución basadas en preguntas directrices. Este estudio permitió indagar los procesos que se llevan en los diferentes procesos administrativos de la Cooperativa, los mismos que permitieron medir los índices de eficiencia, eficacia y efectividad de la organización.

3.1.2 Técnicas de la investigación

Esta investigación requirió la utilización de las siguientes técnicas:

Cuestionario.- El cuestionario es una técnica de recolección de información, a través del planteamiento de preguntas inherentes a un tema o varios temas específicos. Esta técnica fue utilizada para evaluar los componentes del sistema administrativo, así como el control interno, basado en el modelo de evaluación COSO I, el mismo que tiene una estructura de cinco componentes,

basados en 20 principios, de los cuales se obtuvieron las preguntas aplicadas en el cuestionario.

Entrevista.- Esta técnica corresponde a un método para obtener información directa y oportuna de las partes involucradas. La entrevista se utilizó para obtener información directa por parte de los entrevistados, permitiendo concluir en las debilidades que aquejan a la organización investigada.

Observación.- La observación es un método científico que permite recabar información de los hechos o fenómenos observados en un lugar determinado para sustentar una aseveración en cuanto a un proceso determinado, el mismo que en este estudio corresponde a los procedimientos técnicos que se llevan a cabo en la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación de campo.- Este tipo de investigación permitió identificar entre el lugar donde se desarrolló la investigación y las condiciones existentes, como lo fueron las observaciones, las encuestas a los colaboradores de la unidad, el registro de datos relacionados con las actividades de la entidad, entre otras cosas de carácter relevante.

Investigación bibliográfica.- Esta investigación permitió una amplia búsqueda de información sobre una cuestión determinada, la misma que se realizó de un modo sistemático, pero no analizando los problemas que esto implica.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Los resultados obtenidos se han tabulado de manera técnica con la finalidad de tener una visión específica en el cumplimiento de las hipótesis, con este insumo se ha podido realizar la aprobación de la misma, con la finalidad de establecer conclusiones parciales de la investigación.

Las conclusiones pudieron determinar el contenido de la investigación, mediante una evaluación final, tomando como base los resultados obtenidos en la evaluación de control interno y a los procesos administrativos; una vez emitido los informes de control interno y de la auditoría administrativa.

Para el desarrollo del marco teórico, fue necesario en primer lugar identificar el problema general y los subproblemas, ya que ellos nos posibilitaron determinar las categorías de análisis, y consecuentemente los índices de cada uno de los títulos y subtítulos.

Para la recolección de la información, se realizaron visitas a la institución, se recolectó la información de acuerdo a lo establecido en los objetivos planteados para el desarrollo de la presente investigación; los mismos que fueron evaluados de acuerdo a las técnicas de investigación más frecuentes, entre ellas la entrevista directa.

La información obtenida, se resume en los informes, el mismo que surgió del cuestionario que se aplicó al momento de evaluar cada uno de los componentes del control interno y de los procesos administrativos.

El análisis e interpretación de los resultados se lo efectuó considerando los datos cuantitativos y cualitativos, resultantes de la investigación; los mismos que se obtuvieron de la aplicación de la técnica de la entrevista; y, de otros datos proporcionados por los entrevistados, registrados en notas, lo que sirvió para la comprobación de las hipótesis tanto general como específicas. Los datos obtenidos permitieron establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones para proponer lineamientos alternativos de solución de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación que facilite la aplicación de nuevos componentes administrativos.

Para realizar el presente trabajo respecto a la auditoría administrativa, se creó la firma de auditoría “JMG Consultores Auditores Ltda.”, la misma que se encuentra ubicada en la avenida Guayaquil, Ciudadela Bolívar de la ciudad de Quevedo; el logotipo que se utilizó es el siguiente:



3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

El cuestionario está dirigido a los directivos de la Cooperativa de Transporte Intraprovincial “Jesús del Gran Poder”; por lo tanto se utilizó la población total de los responsables de la información administrativa y operativa de la unidad; nuestra población para la aplicación de la entrevista fue:

Nº	FUNCIÓN	CANTIDAD
1	Presidente	1
2	Gerente	1
3	Secretaria	1
4	Contador	1
5	Usuarios	1000

Por otro lado, la técnica de la encuesta requiere de la identificación de la población o universo objetivo, el mismo que lo constituye un total de 1000 usuarios promedio que utilizan los servicios que oferta la Cooperativa de Transporte Jesús del Gran Poder.

3.4.2 Muestra

Una de las técnicas, incluye la aplicación de la encuesta, aplicada a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder, para el efecto se ha decidido utilizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{U_o Z^2 P Q}{(U_o - 1) e^2 + P Q Z^2}$$

n= Tamaño de la muestra para la encuesta

e= Margen de error

Z= Nivel de confianza

U_o= Población

P= Probabilidad de aceptación

Q= Probabilidad de rechazo

DETALLE:

$$Z = 95\% = 1,960$$

$$e = 5\% (0,05)$$

$$U_o = 1000^1$$

$$P = 50\%$$

$$Q = 50\%$$

$$n = \frac{(1000)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(1000 - 1)(0,05)^2 + (0,5)(0,5)(1,960)^2}$$

$$n = \frac{960,40}{2,50 + 0,9604}$$

$$n = \frac{960,40}{3,4604}$$

$$n = 277 \text{ encuestas}$$

¹ Corresponde al promedio de usuarios mensuales que utilizan los servicios de la Cooperativa, el mismo que se registra en el informe que se presenta ante la Comisión de tránsito del Ecuador y la Agencia Nacional de Tránsito para obtener el permiso anual de operaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 RESULTADOS

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	EU		
	Página : 1/7		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	06/01/2014
Supervisado por:	MMSC	08/01/2014	

COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER
ENCUESTA A LOS USUARIOS

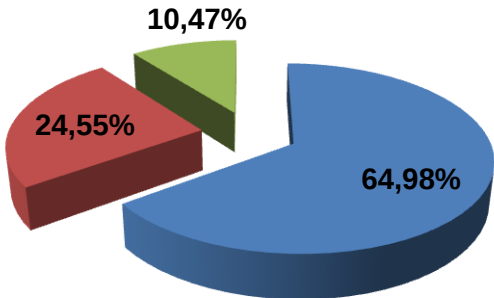
Pregunta N° 1.- ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder?

CUADRO N° 1.- FRECUENCIA DEL USO DEL SERVICIO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TODOS LOS DÍAS	180	64,98 %
UNA VEZ A LA SEMANA	68	24,55 %
UNA VEZ AL MES	29	10,47 %
TOTAL	277	100,00 %

Fuente: Encuesta
Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza

GRÁFICO N° 1.- FRECUENCIA DEL USO DEL SERVICIO



TODOS LOS DÍAS

UNA VEZ A LA SEMANA

UNA VEZ AL MES

Fuente: Encuesta
Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza

Análisis: Según la encuesta realizada a los usuarios de la Cooperativa Jesús Del Gran Poder, el 64,98 % utiliza los servicios todos los días, el 24,55 % frecuenta el uso de la cooperativa una vez a la semana, mientras que el 10,47 % manifestaron que utilizan los servicios una vez al mes.	MARCA
	TT

TT Aplicado

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	EU		
	Página : 2/7		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	06/01/2014
Supervisado por:	MMSC	08/01/2014	

COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER
ENCUESTA A LOS USUARIOS

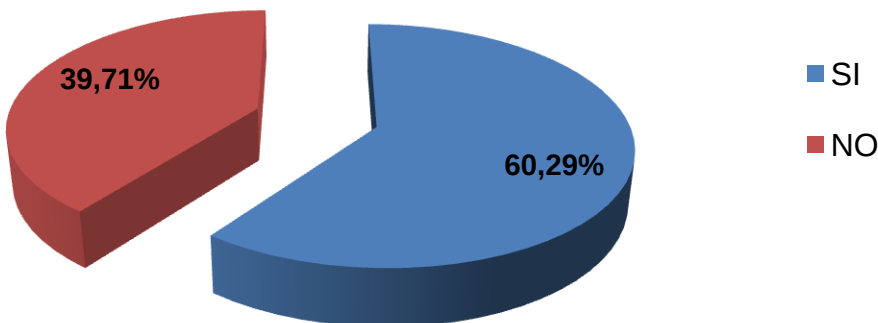
Pregunta N° 2.- ¿Son adecuados para usted los horarios que mantiene la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder?

CUADRO N° 2.- HORARIOS

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	167	60,29 %
NO	110	39,71 %
TOTAL	277	100,00 %

Fuente: Encuesta
Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza

GRÁFICO N° 2.- HORARIOS



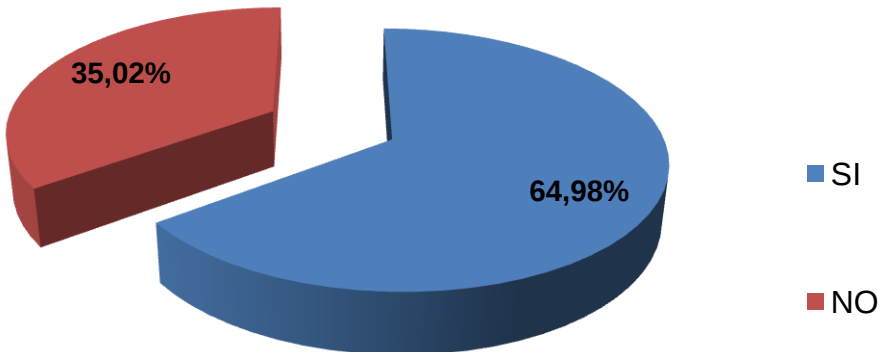
■ SI

■ NO

Fuente: Encuesta
Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza

Análisis: Los resultados de las encuestas, ponen de manifiesto que el 60,29 % está de acuerdo con los horarios que mantiene la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder; mientras que el 39,71 % expresó que los horarios no son adecuados.	MARCA
	TT

TT Aplicado

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	EU														
	Página : 3/7														
	Período: 2012														
	Elaborado por:	JMGH	06/01/2014												
Supervisado por:	MMSC	08/01/2014													
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER															
ENCUESTA A LOS USUARIOS															
Pregunta N° 3.- ¿Está de acuerdo con las rutas que tiene la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder?															
CUADRO N° 3.- RUTAS DE LA COOPERATIVA															
<table><tr><th>VARIABLE</th><th>FRECUENCIA</th><th>PORCENTAJE</th></tr><tr><td>SI</td><td>180</td><td>64,98 %</td></tr><tr><td>NO</td><td>97</td><td>35,02 %</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>277</td><td>100,00 %</td></tr></table>				VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	SI	180	64,98 %	NO	97	35,02 %	TOTAL	277	100,00 %
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE													
SI	180	64,98 %													
NO	97	35,02 %													
TOTAL	277	100,00 %													
Fuente: Encuesta Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza															
GRÁFICO N° 3.- RUTAS DE LA COOPERATIVA															
															
Fuente: Encuesta Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza															
Análisis: Los resultados de la encuesta demuestran que el 64,98 % están de acuerdo con las rutas que mantiene la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, por otro lado el 35,02 % expresaron que no están de conformidad con las rutas de la Cooperativa.			MARCA												
			TT												
TT Aplicado															



EU

Página : 4/7

Período: 2012

Elaborado por: JMGRH 06/01/2014

Supervisado por: MMSH 08/01/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta N° 4.- ¿Los servicios que ofrece la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, satisface sus necesidades cotidianas en cuanto a movilidad y transporte?

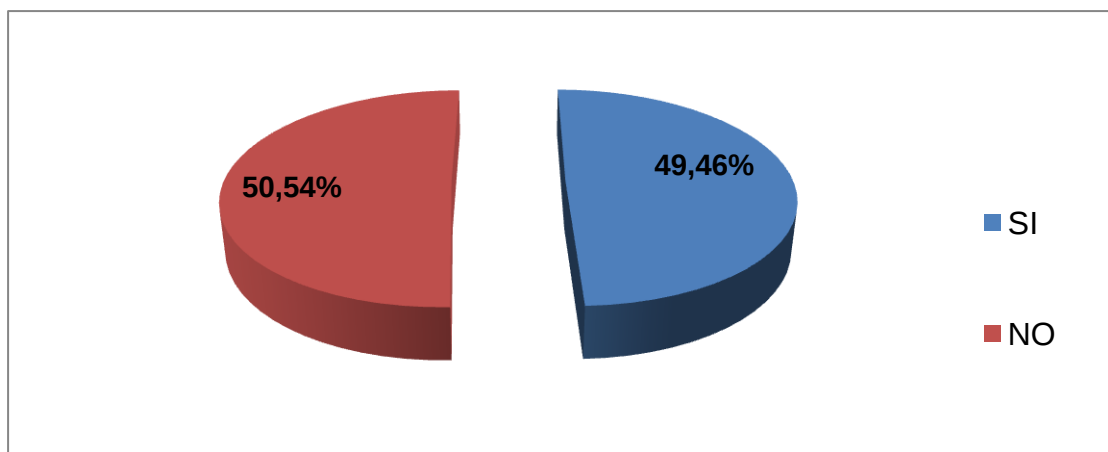
CUADRO N° 4.- SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	137	49,46 %
NO	140	50,54 %
TOTAL	277	100,00 %

Fuente: Encuesta

Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza

GRÁFICO N° 4.- SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



Fuente: Encuesta

Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza

Análisis: La encuesta realizada, demuestra que la mayoría de los usuarios con un 50,54 % no se sienten satisfechos con el servicio que oferta la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, mientras que el 49,46 % no se encuentra satisfecho con dichos servicios.

MARCA

TT

TT Aplicado

INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	EU		
	Página : 5/7		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	06/01/2014
Supervisado por:	MMSC	08/01/2014	

COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta N° 5.- ¿Cómo calificaría la atención que recibe en los Buses de la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder?

CUADRO N° 5.- ATENCIÓN RECIBIDA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	15	5,42 %
BUENA	145	52,35 %
REGULAR	117	42,23 %
TOTAL	277	100,00 %

Fuente: Encuesta

Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza

GRÁFICO N° 5.- ATENCIÓN RECIBIDA

EXCELENTE

BUENA

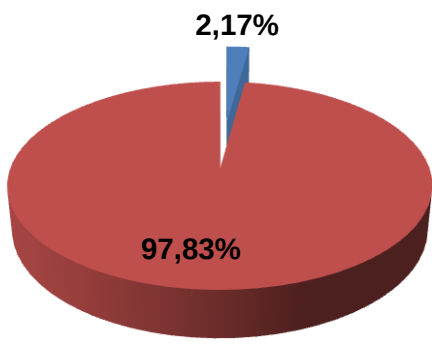
REGULAR

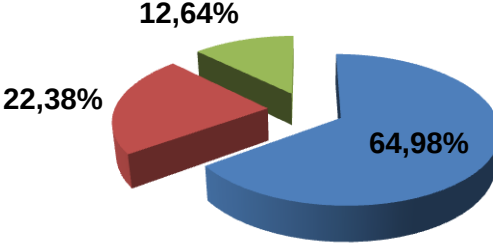
Fuente: Encuesta

Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza

Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada, el 32,49 % de los usuarios de la Cooperativa Jesús Del Gran Poder manifiesta que los servicios ofertados son excelentes, el 52,35 % expresa que los servicios ofrecidos por la Cooperativa son Buenos, mientras que el 15,16 % manifestaron que este tipo de servicios es regular.	MARCA
	TT

TT Aplicado

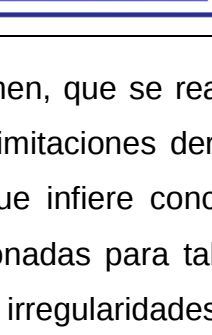
 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	EU														
	Página : 6/7														
	Período: 2012														
	Elaborado por:	JMGH	06/01/2014												
	Supervisado por:	MMSC	08/01/2014												
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER															
ENCUESTA A LOS USUARIOS															
Pregunta N° 6.- Cuando surge algún inconveniente ¿Los operarios de los buses tratan de dar solución a sus necesidades como usuario?															
CUADRO N° 6.- SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES															
<table><tr><th>VARIABLE</th><th>FRECUENCIA</th><th>PORCENTAJE</th></tr><tr><td>SI</td><td>6</td><td>2,17 %</td></tr><tr><td>NO</td><td>271</td><td>97,83 %</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>277</td><td>100,00 %</td></tr></table>				VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	SI	6	2,17 %	NO	271	97,83 %	TOTAL	277	100,00 %
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE													
SI	6	2,17 %													
NO	271	97,83 %													
TOTAL	277	100,00 %													
Fuente: Encuesta Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza															
GRÁFICO N° 6.- SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES															
 ■ SI ■ NO															
Fuente: Encuesta Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza															
Análisis: La encuesta realizada, evidencia que la mayoría de los usuarios con un 97,83 % no recibe solución a sus inconvenientes de los operarios de los buses, mientras que el 2,17 %, expresaron que si le dan solución a sus problemas.			MARCA												
			TT												
TT Aplicado															

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	EU																	
	Página : 7/7																	
	Período: 2012																	
	Elaborado por:	JMGH	06/01/2014															
	Supervisado por:	MMSC	08/01/2014															
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER																		
ENCUESTA A LOS USUARIOS																		
Pregunta N° 7.- De acuerdo a su criterio ¿Qué condiciones debe cumplir la Cooperativa para mejorar la calidad de sus servicios?																		
CUADRO N° 7.- CONDICIONES DEL SERVICIO																		
<table><tr><th>VARIABLE</th><th>FRECUENCIA</th><th>PORCENTAJE</th></tr><tr><td>RENOVACIÓN VEHICULAR</td><td>180</td><td>64,98 %</td></tr><tr><td>AUMENTAR EL NÚMERO DE FRECUENCIAS</td><td>62</td><td>22,38 %</td></tr><tr><td>CAMBIAR EL RECORRIDO</td><td>35</td><td>12,64 %</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>277</td><td>100,00 %</td></tr></table>				VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	RENOVACIÓN VEHICULAR	180	64,98 %	AUMENTAR EL NÚMERO DE FRECUENCIAS	62	22,38 %	CAMBIAR EL RECORRIDO	35	12,64 %	TOTAL	277	100,00 %
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE																
RENOVACIÓN VEHICULAR	180	64,98 %																
AUMENTAR EL NÚMERO DE FRECUENCIAS	62	22,38 %																
CAMBIAR EL RECORRIDO	35	12,64 %																
TOTAL	277	100,00 %																
Fuente: Encuesta Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza																		
GRÁFICO N° 7.- CONDICIONES DEL SERVICIO																		
 ■ RENOVACIÓN VEHICULAR ■ AUMENTO DEL NÚMERO DE FRECUENCIAS ■ CAMBIO DEL RECORRIDO																		
Fuente: Encuesta Aplicada por: Johana Monserrate Guerrero Hormaza																		
Análisis: Los resultados de la encuesta demuestran que el 64,98 % considera que se debe someterse a un proceso de renovación vehicular, por otro lado el 22,38 % considera que se deben aumentar el número de frecuencias como parte del proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios finalmente el 12,64 % manifiesta que se debe realizar un cambio en el recorrido de los buses.			MARCA															
			TT															
TT Aplicado																		

4.1.2 Fase preliminar

	Página:	Referencia:
	1/3	CC
	Período:	
	2012	
CARTA DE CONFIRMACIÓN DE AUDITORÍA		
SEÑORES COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER CIUDAD.- Saludos cordiales: Por la presente estamos confirmando los arreglos efectuados con ustedes para llevar a cabo la auditoría administrativa requerida para la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, por el año 2012, con el propósito de emitir un dictamen sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades cumpliendo con los principios de eficiencia, eficacia y efectividad con la que se han desarrollado. Nuestro trabajo consistirá en examinar los procesos realizados por el Consejo Directivo de su entidad por el año 2012, de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y con las Normas Internacionales de Auditoría. Por consiguiente, examinaremos la documentación y registros que soportan los procesos ejecutados en la organización, evaluando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad aplicados en la entidad y las estimaciones de importancia determinadas por la dirección de la misma.		
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC		FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	Página:	Referencia:
	2/3	CC
	Período:	
	2012	
En relación con nuestro examen, efectuaremos un estudio y evaluación de la estructura de control interno hasta el grado que sea necesario para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría que aplicaremos. Este estudio y evaluación no implican un análisis detallado del control interno que nos permita emitir una opinión por separado sobre la efectividad de la estructura del control interno operativo. El objetivo de nuestro examen es obtener una seguridad razonable de que los procesos ejecutados no incluyen errores o irregularidades importantes. Aun cuando una estructura eficaz interna reduce la posibilidad de que puedan ocurrir irregularidades que no sean detectadas, no se puede detectar esta posibilidad. Por esta razón, nuestro examen se basa en pruebas selectivas y en virtud de que los procedimientos no están diseñados específicamente para descubrir irregularidades, incluyendo actos ilegales, fraudes o desfalcos, no podemos garantizar que sean descubiertos; sin embargo en caso de ser detectados serán informados de inmediato a la dirección de la Cooperativa. Los papeles de trabajo preparados en relación con nuestro examen, son propiedad de nuestra firma, comprenden información confidencial y serán retenidos por nosotros de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos. Sin embargo, nos pueden solicitar la presentación de dichos papeles de trabajo. Si esto sucediera, el acceso a nuestros papeles de trabajo se proporcionaría bajo nuestra supervisión. Asimismo, en el caso en que se nos requiera proporcionar copia de ellos, los mismos serán sellados con la leyenda "Para uso confidencial y restringido, proporcionado por la Firma de auditores" como una norma de seguridad y sigilo profesional.		
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC		FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014

 JMG CONSULTORES AUDITORES LTDA ACCOUNTING SERVICES	Página:		Referencia:	
	3/3		CC	
	Período:			
	2012			

El examen, que se realizará de acuerdo con las normas de auditoría vigentes, posee limitaciones derivadas esencialmente de la selectividad propias de una tarea que infiere conclusiones generales a partir de la revisión de muestras seleccionadas para tal efecto, por lo que existe una posibilidad cierta de que errores, irregularidades no puedan ser detectados.

Esperamos una cooperación total con su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.

Favor de firmar esta carta para indicar su acuerdo sobre los arreglos para nuestra auditoría administrativa.

Sra. Johana Monserrate Guerrero Hormaza
AUDITORA

RESPONSABLE: JMGRH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014
--	--

Página:

Referencia:

Período:

El examen, que se realizará de acuerdo con las normas de auditoría vigentes, posee limitaciones derivadas esencialmente de la selectividad propias de una tarea que infiere conclusiones generales a partir de la revisión de muestras seleccionadas para tal efecto, por lo que existe una posibilidad cierta de que errores, irregularidades no puedan ser detectados.

Sra. Johana Monserrate Guerrero Hormaza
AUDITORA

RESPONSABLE: JMGH
SUPERVISOR: MMSC

	Página:	Referencia:
	1/3	CA
	Período:	
	2012	
CONTRATO DE AUDITORÍA		
CLÁUSULAS		
PRIMERA: Contratantes.- Celebran el presente contrato, por una parte la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, representada por el señor Miguel Cedeño, Gerente General de la Cooperativa, y por otra parte la Sra. Johana Monserrate Guerrero Hormaza, Auditora. SEGUNDA: Objeto del Contrato.- El objeto del contrato está enfocado a estipular los términos y condiciones bajo los cuales el auditor presta los servicios de auditoría administrativa que se realizarán sobre la base del análisis de los procedimientos ejecutados en la entidad. TERCERA: Relación personal.- Las partes indican que el presente contrato es de orden civil y que no existe relación de dependencia personal entre la entidad y la auditora. CUARTA: Materia de contrato.- La Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, suscribe el contrato con la auditora para que ésta preste los servicios de auditoría, y la auditora acepta prestar tales servicios, todo de conformidad con la siguiente contemplación: Efectuar la auditoría administrativa en la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, domiciliada en el cantón El Empalme, Vía Guayaquil Km 15, por el periodo del 1 de enero al 31 de Diciembre del 2012. Dicho examen tendrá por objeto evaluar el grado de eficiencia, eficacia y efectividad en las operaciones. QUINTA: Obligaciones y responsabilidades de la auditora.- Durante la vigencia de este contrato la auditora se obliga a:		
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC		FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014

	Página:	Referencia:
	2/3	CA
	Período:	
	2012	
CONTRATO DE AUDITORÍA		
a) Realizar la auditoría; entregar oportunamente a los directivos los informes que se obtengan con motivo de dicha auditoría, así como a cumplir las demás obligaciones que se establecen expresamente en los términos del presente contrato. b) No subcontratar ni ceder en forma parcial o total en favor de cualquier otra persona física o moral los derechos y obligaciones derivados del presente contrato. c) Avisar por escrito sobre las circunstancias que impliquen la inversión de tiempo adicional o decremento para la prestación de los servicios objeto de este contrato. d) Guardar total y absoluta reserva sobre la información que le proporcione la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, así como a la que tenga acceso con motivo de la auditoría objeto de este contrato, además de los resultados que arrojen las investigaciones practicadas, obligándose a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del presente contrato. SEXTA: Obligaciones y responsabilidades de la Cooperativa.- La entidad se compromete a entregar con la debida oportunidad la información que la auditora, solicita en cada una de las visitas a las instalaciones. SÉPTIMA: Horarios para la auditoría.- Para la realización del examen el auditor iniciará su trabajo a partir del lunes 12 de agosto del 2013 y entregará al cliente el informe final de auditoría incluirá las conclusiones y recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño de las áreas de estudio el viernes 13 de diciembre de 2013.		
RESPONSABLE: JMGGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014	

4.1.2 Fase de planificación

	PGA
	Página 1/4
	Periodo:
	2012
ANTECEDENTES	
La Auditoría Administrativa permite revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando. Es el examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados. Su importancia radica en el hecho de que proporciona a los directivos de una organización un panorama sobre la forma como está siendo administrada por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención. Esta Auditoría se ejecutará como parte de un Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría; cumpliendo con todas las normas, técnicas y procedimientos implícitos en una auditoría.	
NORMATIVA LEGAL DE AUDITORÍA	
Normas Internacionales de Auditoría	
Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	
RESPONSABLE: JMGGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014

	PGA	
	Página 2/4	
	Periodo:	
	2012	

OBJETIVO.- Planificar las actividades a realizar en el desarrollo de la auditoría con el fin de conocer los procedimientos que se realizan en la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder y evaluar la eficiencia de dichos procesos administrativos relacionados al cumplimiento respecto a las funciones y demás procesos realizados por cada uno de los funcionarios involucrados.

ALCANCE.- La investigación se centra en el estudio y aplicación a los procesos administrativos; así mismo verificar si existen evaluaciones de desempeño de los objetivos.

PROCEDIMIENTO DE REVISION	HORAS PROGRAMADAS	DÍAS PROGRAMADOS	RESPONSABLE	SUPERVISOR
FASE I PRELIMINAR	30	10	JMGH	MMSC
FASE II PLANIFICACIÓN	20	15	JMGH	MMSC
FASE III EJECUCIÓN	208	40	JMGH	MMSC
FASE IV INFORME	26	10	JMGH	MMSC
TOTAL	284	75		

EQUIPO AUDITOR

Johana Monserrate Guerrero Hormaza	Auditora responsable
C.P.A. Mónica María Sandoval Cuji. MSc.	Auditor supervisor

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Realizar las pruebas sustantivas referentes a los procesos de la Cooperativa.

Elaboración de papeles de trabajo.

Presentación de resultado de acuerdo al alcance de auditoría.

RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014
---	--

S

	PGA
	Página 3/4
	Periodo:
	2012
REGLAMENTACION APLICABLES	
Normas Internacionales de Auditoría	
Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	
Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial	
Ley de Economía Popular y Solidaria	
Reglamento interno de la Cooperativa	
PLAN DE TRABAJO	
Para el desarrollo de la auditoría administrativa, se aplicarán varias pruebas de control y sustantivas a fin de verificar los procedimientos aplicados en la Cooperativa, así mismo hechos relacionados con la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones ejecutadas en los procesos realizados por los ejecutivos de la Cooperativa, que requieren de toma de decisiones para lograr optimizar los recursos de la organización.	
DESARROLLO DEL TRABAJO	
Aplicar los principios de independencia y confidencialidad.	
Realizar un análisis, estudio y evaluación del tema a auditar.	
Planificar las actividades previamente a su ejecución.	
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014

S

	PGA
	Página 4/4
	Periodo:
	2012
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EMPLEADOS	
En el proceso de planificación de la auditoría administrativa se ejecuta la metodología descriptiva, explicativa, analítica y sintética. Además se utiliza el modelo de evaluación del Control Interno COSOI.	
MARCAS DE AUDITORÍA	
MARCA UTILIZADAS	SIGNIFICADO
S	Socializado
©	Confirmado
Σ	Totalizado
Ψ	Inspeccionado
®	Revisado
£	Calculado
Ω	Confrontado correcto
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014

	PEA			
	Página 1/2			
	Periodo:			
	2012			
PROGRAMA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA				
Objetivo.- Verificar los procedimientos generales sobre el control interno y demás aspectos de importancia, relativos a la auditoría administrativa.				
Alcance.- Esta auditoría se centra en el estudio y aplicación a los procesos administrativos desarrollados durante el año 2012.				
NIA 300.- Planificación “Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.”				
N°	PROCEDIMIENTOS	HORAS PROGR.	REF.	NORMA UTILIZADA
1	Aplicación de las encuestas a los usuarios	30 horas	EU	<i>NIA 310</i>
2	Elaboración del plan general de auditoría	10 horas	PGA	<i>NIA 300</i>
3	Elaboración del programa específico de auditoría	10 horas	PEA	<i>NIA 300</i>
4	Conocimiento del negocio	15 horas	CN	<i>NIA 310</i>
5	Entrevistas a los funcionarios de la Cooperativa	10 horas	EFC	<i>NIA 310</i>
6	Evaluación de control interno	35 horas	ECI	<i>NIA 400</i>
7	Medición de los riesgos de auditoría	18 horas	RA	<i>NIA 400</i>
8	Revisión de las responsabilidades que establece el Estatuto Orgánico.	20 horas	REO	<i>NIA 500</i>
9	Revisión del sistema administrativo	15 horas	RSA	<i>NIA 570</i>
10	Evaluación del sistema de planificación	10 horas	ESP	<i>NIA 500</i>
11	Evaluación del sistema de ejecución	10 horas	ESE	<i>NIA 570</i>
12	Evaluación del sistema de dirección	10 horas	ESD	<i>NIA 500</i>
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC		FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014		

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador		PEA		
		Página 2/2		
		Periodo:		
		2012		
PROGRAMA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA				
N°	PROCEDIMIENTOS	HORAS PROGR.	REF.	NORMA UTILIZADA
13	Evaluación del sistema de control	10 horas	ESC	<i>NIA 500</i>
14	Evaluación de la información corporativa	20 horas	EIC	<i>NIA 230</i>
15	Aplicación de las pruebas sustantivas	20 horas	PS	<i>NIA 520</i>
16	Establecimiento de indicadores administrativos	10 horas	IA	<i>NIA 520</i>
17	Presentación de los hallazgos de la auditoría	15 hora	HA	<i>NIA 260</i>
18	Elaboración del informe de control interno	10 horas	ICI	<i>NIA 700</i>
19	Socialización del informe de control interno	3 horas	SICI	<i>NIA 700</i>
20	Elaboración del informe de auditoría	10 horas	IAA	<i>NIA 700</i>
21	Socialización del informe de auditoría	3 horas	SIAA	<i>NIA 700</i>
TOTAL		284 horas		
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC		FECHA: 13/01/2014 FECHA: 17/01/2014		

4.1.3 Fase de ejecución de auditoría

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	CN
	Página: 1/2
	Periodo:
	2012
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO	
La Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús del Gran Poder, fue fundada el 11 de diciembre de 1979. La Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús del Gran Poder es una institución que se dedica brindar servicios de transportación a los ciudadanos, a través de su personal competente y comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus empleados. Organigrama estructural: <pre> graph TD A[ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS] --> B[Presidente Consejo de Administración] B --> C[Consejo de Vigilancia] B --> D[Gerencia] D --> E[Secretaria general] D --> F[Departamento de Contabilidad] F --> G[Comisión de Deporte] </pre> Ω	
NIA 310.- Conocimiento del negocio “Esta norma fue utilizada para proporcionar lineamientos sobre lo que significa un conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y los miembros del personal de una auditoría que desarrollan un trabajo y por qué es relevante para todas las fases de una auditoría.”	
Ω Confrontado correcto	
RESPONSABLE: JMGMH SUPERVISOR: MMSM	FECHA: 20/01/2014 FECHA: 24/01/2014

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	CN
	Página: 2/2
	Periodo:
	2012

CONSEJO DE VIGILANCIA

- a.- Supervisar las inversiones de la Cooperativa.
- b.- Dictar normas para la contabilidad.
- c.- Conocer los balances.
- d.- Informar sobre comportamiento de los socios.
- e.- Dar el visto bueno en las adquisiciones.

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

- a.- Aprobar y Reformar Estatutos y Reglamentos
- b.- Aprobar el presupuesto Anual
- c.- Autorizar la Adquisición de bienes.
- d.- Conocer y aprobar Balances Semestrales.
- e.- Resolver sobre destino de excedentes.
- f.- Elegir y Remover a los miembros del Consejo.
- g.- Destituir al gerente, etc.

CONSEJO ADMINISTRATIVO

- a.- Nombrar al gerente
- b.- Nombrar y remover a los socios.
- c.- Elaborar el Reglamento Interno.
- d.- Conocer Informes de contabilidad y balance.
- e.- Sancionar a los socios.
- f.- Fijar cauciones.

GERENCIA

- a.- Representar Judicial y Extrajudicialmente a la Cooperativa.
- b.- Organizar y administrar la Cooperativa.
- c.- Controlar y dirigir la contabilidad.
- d.- Legalizar las decisiones de la Asamblea.
- e.- Mantener bajo su cuidado las inversiones.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

- a.- Llevar la contabilidad correctamente y bajo principios.
- b.- Elaborar informes contables y Balances.
- c.- Elaborar Roles de Pagos

SECRETARIA GENERAL

- a.- Llevar libros de actas de Asambleas y Consejos.
- b.- Tener la correspondencia al día.
- c.- Certificar con su firma los documentos.

NIA 310.- Conocimiento del negocio “Esta norma fue utilizada para proporcionar lineamientos sobre lo que significa un conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y los miembros del personal de una auditoría que desarrollan un trabajo y por qué es relevante para todas las fases de una auditoría.”

© Confirmado

RESPONSABLE: JMGGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 20/01/2014 FECHA: 24/01/2014
--	--

		EFC		NIA 310.- Conocimiento del negocio “Esta norma fue utilizada para proporcionar lineamientos sobre lo que significa un conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y los miembros del personal de una auditoría que desarrollan un trabajo y por qué es relevante para todas las fases de una auditoría.”		
		Página: 1/4				
		Periodo:				
		2012		β Eficiencia inspeccionada / £ Eficacia inspeccionada		
ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA						
Nombre:			Sr. Nely de la Cruz Anchundia			
Responsabilidad:			Presidente			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		ANÁLISIS	AFIRMACIÓN AFECTADA	MARCA
		SI	NO			
1	¿Existen Reglamentos Internos para el control del personal?	√	-	La entidad cuenta con un Reglamento Interno que se estableció desde la constitución de la Cooperativa, el mismo que ha sufrido modificaciones en sus componentes	Eficiencia	β
2	¿Existen canales abiertos de comunicación en la entidad?	-	√	De acuerdo al criterio del Presidente la entidad no cuenta con canales de comunicación que les permita mantener un flujo de información en la Cooperativa.	Eficacia	£
3	¿Cuenta la cooperativa con un sistema de administración de calidad?		√	La institución no tiene un sistema de calidad estructurado que le permita mejorar sus servicios de manera permanente lo que provoca ineficacia.	Eficacia	£
4	¿Fija planes para la cooperativa y se le comunican a los socios y personal administrativo de la misma?	√	-	La entidad fija de manera anual los planes para ejecutar durante una período.	Eficiencia	β
5	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	√	-	El presidente tiene por rutina, vigilar las actividades que realiza el personal operativo de la organización de tal manera que se mantenga un ambiente de control.	Eficiencia	β
6	¿La estructura organizativa facilita el flujo de información de las actividades de la organización?	√	-	De acuerdo al criterio del presidente el organigrama de la Cooperativa ayuda a mantener un flujo de información acorde a las necesidades.	Eficiencia	β
RESPONSABLE: JMGGH SUPERVISOR: MMSG				FECHA: 20/01/2014 FECHA: 24/01/2014		

		EFC		NIA 310.- Conocimiento del negocio “Esta norma fue utilizada para proporcionar lineamientos sobre lo que significa un conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y los miembros del personal de una auditoría que desarrollan un trabajo y por qué es relevante para todas las fases de una auditoría.”		
		Página: 2/4				
		Periodo:				
		2012		β Eficiencia inspeccionada / £ Eficacia inspeccionada		
ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA						
Nombre:		Sr. José Miguel Cedeño Cedeño				
Responsabilidad:		Gerente				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		ANÁLISIS	AFIRMACIÓN AFECTADA	MARCA
		SI	NO			
1	¿Existen Reglamentos Internos para el control del personal?	√	-	El criterio del Gerente a este respecto, es que la entidad ha mantenido un reglamento interno desde el inicio de sus operaciones.	Eficiencia	β
2	¿Existen canales abiertos de comunicación en la entidad?	√	-	De acuerdo al criterio del Gerente, se han implementado canales de comunicación abiertos en toda la institución	Eficacia	£
3	¿Cuenta la cooperativa con un sistema de administración de calidad?		√	Al momento la institución no cuenta con un sistema de administración de calidad, lo que ha conllevado a procesos ineficaces.	Eficacia	£
4	¿Fija planes para la cooperativa y se le comunican a los socios y personal administrativo de la misma?	√	-	La asamblea anual de socios plantea los planes que deben cumplirse durante un período próximo, considerando las debilidades y fortalezas de la institución.	Eficiencia	β
5	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	√	-	Diariamente el gerente realiza actividades de supervisión a los buses y al personal que colabora en entidad.	Eficiencia	β
6	¿La estructura organizativa facilita el flujo de información de las actividades de la organización?	√	-	Según el criterio del gerente la entidad mantiene un flujo de información que es facilitado por la estructura organizacional que mantiene la entidad.	Eficiencia	β
RESPONSABLE: JMGGH SUPERVISOR: MMSC				FECHA: 20/01/2014 FECHA: 24/01/2014		

		EFC		NIA 310.- Conocimiento del negocio “Esta norma fue utilizada para proporcionar lineamientos sobre lo que significa un conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y los miembros del personal de una auditoría que desarrollan un trabajo y por qué es relevante para todas las fases de una auditoría.”		
		Página: 3/4				
		Periodo:				
		2012		β Eficiencia inspeccionada / £ Eficacia inspeccionada		
ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA						
Nombre:		C.P.A. Luís Martín Vera Torres				
Responsabilidad:		Contador				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		ANÁLISIS	AFIRMACIÓN AFECTADA	MARCA
		SI	NO			
1	¿Se presentan reportes de la información financiera a los Directivos de la institución?	√	-	De acuerdo al criterio expuesto por el contador, se emiten reportes de manera semestral y un consolidado de manera anual, el mismo que es socializado en las respectivas asambleas de socios.	Eficacia	£
2	¿Se evalúan los riesgos financieros?	-	√	No se ha evaluado los riesgos financieros en ningún período contable.	Eficacia	£
3	¿Se han desarrollado políticas relacionadas con la información financiera?	-	√	La entidad no cuenta con políticas referentes a la información financiera.	Eficacia	£
4	¿Se ha utilizado la información financiera en todos los niveles de la Cooperativa?	-	√	La institución no ha utilizado la información en los niveles directivos, de acuerdo al criterio del Contador.	Eficacia	£
5	¿Se han establecido sus competencias y funciones dentro de la Cooperativa?	√	-	A inicios del contrato se estableció las competencias y funciones del Contador, las mismas que se han cumplido de manera total.	Eficacia	£
6	¿Se le supervisan las actividades que realiza dentro de la institución?	√	-	De manera mensual se supervisa las actividades que se desarrollan como parte de mi contrato, entre ellas las declaraciones mensuales ante el SRI.	Eficacia	£
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC				FECHA: 20/01/2014 FECHA: 24/01/2014		

		EFC		NIA 310.- Conocimiento del negocio “Esta norma fue utilizada para proporcionar lineamientos sobre lo que significa un conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y los miembros del personal de una auditoría que desarrollan un trabajo y por qué es relevante para todas las fases de una auditoría.”		
		Página: 4/4				
		Periodo:				
		2012		β Eficiencia inspeccionada / £ Eficacia inspeccionada		
ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA						
Nombre:		Sra. Sandra Andrea Fuentes Moreira				
Responsabilidad:		Secretaria				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		ANÁLISIS	AFIRMACIÓN AFECTADA	MARCA
		SI	NO			
1	¿Las actividades que se le asignan dentro de la cooperativa son las establecidas en su contrato?	√	-	Las actividades cotidianas son realizadas de conformidad a los que establece el contrato realizado entre la Cooperativa y la Secretaría.	Eficacia	£
2	¿La institución ha implementado un sistema de capacitación al personal?	-	√	No se ha diseñado un sistema de capacitación para el personal que labora en la Cooperativa.	Eficacia	£
3	¿Están claramente establecidas las políticas para la asignación de frecuencias a los buses?	√	-	Las políticas para la asignación de frecuencias a los buses están establecidas en el Reglamento interno y a un manual de frecuencias.	Eficacia	£
4	¿Existen mecanismos para el manejo y control de la información?	-	√	No existe definido ningún medio de control para el manejo de la información que se genera en la Cooperativa.	Eficacia	£
5	¿Existen Reglamentos Internos para el control de los buses?	√	-	El reglamento interno establece el control para los propietarios de los buses que realizan el recorrido diario.	Eficacia	£
6	¿Se ha realizado alguna auditoría en la Cooperativa?	-	√	En la Cooperativa no se ha realizado algún tipo de auditoría desde el inicio de las operaciones.	Eficacia	£
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC				FECHA: 20/01/2014 FECHA: 24/01/2014		

				ECI		
				Página:	1/5	
				Período:	2012	
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER						
Entrevistado: Gerente						
Nombre: Sr. José Miguel Cedeño Cedeño						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
AMBIENTE DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PTJ ÓPTIMO	
1	¿Se aplican valores éticos dentro de la Cooperativa?	√	-	3	3	-
2	¿Existe un consejo de administración en la Cooperativa?	√	-	3	3	-
3	¿Se ha implementado un estilo operativo en la dirección administrativo?	√	-	3	3	-
4	¿Existe una estructura organizacional definida?	√	-	3	3	-
5	¿Se derivan responsabilidades por parte de la autoridad?	√	-	3	3	-
6	¿Se diseñan e implementan políticas de recursos humanos?	√	-	3	3	-
NIA 400.- Evaluación de riesgo y control interno “El propósito de esta Norma nos proporcionó todos los lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.”						
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC				FECHA: 27/01/2014 FECHA: 31/01/2014		

				ECI		
				Página:	2/5	
				Período:	2012	
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PTJ ÓPTIMO	
7	¿Se emiten reportes de la información financiera?	✓	-	3	3	-
8	¿Se evalúan los riesgos financieros?	-	✓	0	3	HA. 1
9	¿Se evalúa la gestión administrativa?	✓	-	2	3	-
10	¿Se evalúan posibles contingencias ocurridas durante el período?	✓	-	2	3	-
11	¿Se evalúa el riesgo de control al que se enfrenta la Cooperativa?	✓	-	2	3	-
12	¿Es evaluado el riesgo operativo de la empresa?	✓	-	2	3	-
13	¿Se han considerado los riesgos económicos?	-	✓	0	3	HA. 2
NIA 400.- Evaluación de riesgo y control interno “El propósito de esta Norma nos proporcionó todos los lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.”						
RESPONSABLE: JMGGH SUPERVISOR: MMSC				FECHA: 27/01/2014 FECHA: 31/01/2014		

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador				ECI		
				Página:	3/5	
				Período:	2012	
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
ACTIVIDADES DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PTJ ÓPTIMO	
14	¿Se han establecido competencias del personal encargado de la información financiera?	-	✓	0	3	HA. 3
15	¿Se ha integrado la información con respecto a la evaluación de riesgos?	-	✓	0	3	HA. 4
16	¿Se selecciona y desarrolla actividades de control?	✓	-	3	3	-
17	¿Se han desarrollado políticas relacionadas con la información financiera?	✓	-	3	3	-
18	¿Se aplican las directrices emitidas por la dirección de la Cooperativa?	✓	-	3	3	-
19	¿Se han diseñado he implementados los controles de la tecnología?	✓	-	3	3	-
20	¿Se supervisan las actividades realizadas por el personal de la Cooperativa?	✓	-	3	3	-
NIA 400.- Evaluación de riesgo y control interno “El propósito de esta Norma nos proporcionó todos los lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.”						
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC				FECHA: 27/01/2014 FECHA: 31/01/2014		

				ECI		
				Página:	4/5	
				Período:	2012	
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PTJ ÓPTIMO	
21	¿Se emite información financiera periódicamente?	✓	-	3	3	-
22	¿Se ha utilizado la información financiera en todos los niveles?	✓	-	3	3	-
23	¿Se cuenta con información de control interno?	✓	-	3	4	-
24	¿Se identifica la información pertinente a las debilidades para corregir las situaciones detectadas?	-	✓	0	3	HA. 5
25	¿Existe canales de comunicación interna?	✓	-	3	3	-
26	¿Se comprenden todas las comunicaciones emitidas por la empresa?	✓	-	3	3	-
27	¿Existe canales de comunicación externa?	✓	-	3	3	-
NIA 400.- Evaluación de riesgo y control interno “El propósito de esta Norma nos proporcionó todos los lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.”						
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC				FECHA: 27/01/2014 FECHA: 31/01/2014		

				ECI		
				Página:	5/5	
				Período:	2012	
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PTJ ÓPTIMO	
28	¿Se realizan evaluaciones continuas?	√	-	3	3	-
29	¿Se realizan evaluaciones a los departamentos por separado?	-	√	0	3	HA. 6
30	¿Existen deficiencias en los reportes de la información?	√	-	3	3	-
31	¿Se identifican y comunican las deficiencias de control interno?	√	-	3	3	-
32	¿Se toman acciones correctivas con las deficiencias?	√	-	3	3	-
33	¿Se revisan periódicamente los resultados económicos?	√	-	3	3	-
TOTAL				77	100	
NIA 400.- Evaluación de riesgo y control interno “El propósito de esta Norma nos proporcionó todos los lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.”						
OBSERVACIÓN.- Este cuestionario fue aplicado de acuerdo al modelo de Control Interno COSO I.						
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC				FECHA: 27/01/2014 FECHA: 31/01/2014		

	RA																			
	Página: 1/3																			
	Periodo:																			
	2012																			
MEDICIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA																				
RIESGO INHERENTE																				
De acuerdo a los factores externos que afectan a la entidad en su conjunto, como las siguientes denotan un riesgo inherente:																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>FACTORES DEL RIESGO INHERENTE</th> <th>PUNTAJE MÁXIMO</th> <th>PUNTAJE OBTENIDO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Daños constantes en los vehículos</td> <td>25</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Personal no calificado</td> <td>25</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Deficiente flota vehicular</td> <td>25</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Incomodidad de las unidades</td> <td>25</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>TOTAL Σ</td> <td>100%</td> <td>45%</td> </tr> </tbody> </table>			FACTORES DEL RIESGO INHERENTE	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO	Daños constantes en los vehículos	25	20	Personal no calificado	25	5	Deficiente flota vehicular	25	10	Incomodidad de las unidades	25	10	TOTAL Σ	100%	45%
FACTORES DEL RIESGO INHERENTE	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO																		
Daños constantes en los vehículos	25	20																		
Personal no calificado	25	5																		
Deficiente flota vehicular	25	10																		
Incomodidad de las unidades	25	10																		
TOTAL Σ	100%	45%																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">RIESGO Y CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>RANGO</th> <th>RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15%-50%</td> <td>BAJO</td> </tr> <tr> <td>51%-75%</td> <td>MEDIO</td> </tr> <tr> <td>76%-95%</td> <td>ALTO</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">RIESGO = BAJO</td> </tr> </tbody> </table>			RIESGO Y CONFIANZA		RANGO	RIESGO	15%-50%	BAJO	51%-75%	MEDIO	76%-95%	ALTO	RIESGO = BAJO							
RIESGO Y CONFIANZA																				
RANGO	RIESGO																			
15%-50%	BAJO																			
51%-75%	MEDIO																			
76%-95%	ALTO																			
RIESGO = BAJO																				
Una vez evaluados los factores externos que pueden afectar a la entidad, se obtuvo el siguiente resultado, el nivel de riesgo inherente es del 45%, de acuerdo a la tabla es un nivel de riesgo BAJO.																				
NIA 400.- Riesgo inherente “Al desarrollar el programa de auditoría, la auditora relacionó dicha evaluación a nivel de aseveración de debilidades y amenazas de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración.”																				
Σ Totalizado																				
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC		FECHA: 03/02/2014 FECHA: 07/02/2014																		

	RA												
	Página: 2/3												
	Periodo:												
	2012												
MEDICIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA													
RIESGO DE CONTROL													
Los resultados obtenidos de la evaluación del control interno, permitieron establecer el nivel de riesgo de control, el cálculo los mostramos a continuación: $\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje Óptimo}}$ $\text{Nivel de confianza} = \frac{77}{100}$ $\text{Nivel de Confianza} = 0,77 \times 100 = 77,00 \% \quad \Sigma$ $\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$ $\text{Nivel de Riesgo} = 100 \% - 77,00 \% = 23,00 \% \quad \Sigma$ De acuerdo a esta escala el riesgo de control de la Cooperativa es bajo y el nivel de confianza es alto. <table border="1"> <thead> <tr> <th>PORCENTAJE</th> <th>CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>Baja</td> </tr> <tr> <td>51% - 59%</td> <td>Moderada Baja</td> </tr> <tr> <td>60% - 66%</td> <td>Moderada</td> </tr> <tr> <td>67% - 75%</td> <td>Moderada Alta</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Alta</td> </tr> </tbody> </table>		PORCENTAJE	CONFIANZA	15% - 50%	Baja	51% - 59%	Moderada Baja	60% - 66%	Moderada	67% - 75%	Moderada Alta	76% - 95%	Alta
PORCENTAJE	CONFIANZA												
15% - 50%	Baja												
51% - 59%	Moderada Baja												
60% - 66%	Moderada												
67% - 75%	Moderada Alta												
76% - 95%	Alta												
NIA 400.- Riesgo de control “La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa.”													
Σ Totalizado													
RESPONSABLE: JMGRH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 03/02/2014 FECHA: 07/02/2014												

	RA
	Página: 3/3
	Periodo:
	2012
MEDICIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA	
RIESGO DE DETECCIÓN	
Riesgo de detección: Conforme a los riesgos antes determinados se puede afirmar que el riesgo de detección correspondiente a este trabajo de auditoría es del 25%, en virtud, de las técnicas aplicadas en el desarrollo de esta auditoría, lo que permitió diseñar procedimientos y aplicar técnicas eficientes para la obtención de información válida. Riesgo de auditoría: Según los porcentajes determinados tras el análisis al proceso de administración que se maneja dentro de la Cooperativa de Transporte Jesús del Gran Poder, el riesgo de auditoría se compone de: RA = RI * RC * RD Riesgo de auditoría= Riesgo inherente * Riesgo de Control * Riesgo de Detección Riesgo de auditoría= (0,45 * 0,23 * 0,25)*100 Riesgo de auditoría= (0,025875) * 100 Riesgo de auditoría= 2,59 % Σ Según el valor obtenido del riesgo de auditoría, se puede deducir que el auditor se enfrenta a un riesgo de 2,59 % de que ha ocurrido un error material que ha evadido los controles del cliente y podría no ser detectado por los procedimientos del auditor.	
NIA 400.- Riesgo de detección “El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor.”	
Σ Totalizado	
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 03/02/2014 FECHA: 07/02/2014

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	REO		
	Página : 1/1		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	10/02/14
	Supervisado por:	MMSC	14/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER			
REVISIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES DEL ESTATUTO ORGÁNICO			
PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD		
Elaborar el orgánico funcional de la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, proponer los cambios pertinentes y coordinar el trabajo del personal de acuerdo a las políticas generales de la Cooperativa.	Estructura organizacional definida		
Formular y proponer planes, programas o proyectos con su respectivo presupuesto para la aprobación por parte la Asamblea General.	Programa operativo anual		
Realizar el seguimiento, control y evaluación de los programas y proyectos aprobados, incluyendo el desarrollo de informes para la gestión, los cuales darán cuenta del avance a los órganos superiores.	Reuniones con el Directorio		
Evaluar e informar permanentemente el cumplimiento y avances de los planes aprobados, adoptando las medidas correctivas necesarias.	Asambleas de socios		
Elaborar y presentar a la Asamblea General la memoria anual, balance general al finalizar el ejercicio económico, así como el plan de funcionamiento y presupuesto.	Acta de las asambleas de socios		
Revisar y verificar la correcta ejecución presupuestaria de la Cooperativa y proponer las medidas correctivas necesarias a fin de racionalizar la utilización de recursos.	Presupuesto de la Cooperativa		
Análisis: Estos procedimientos fueron extraídos del Estatuto Orgánico que rige a la institución, mientras que los procedimientos fueron revisados de acuerdo a los registros de actividades que mantiene la secretaría de la Cooperativa.	NIA 500.- Evidencia de auditoría “El propósito de esta Norma es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre la cantidad y calidad de evidencia de auditoría que se tiene que obtener cuando se audita los procesos.”		MARCA ψ
ψ Inspeccionado			

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador		RSA		
		Página : 1/1		
		Período: 2012		
		Elaborado por:	JMGH	10/02/14
		Supervisado por:	MMSC	14/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER				
REVISIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO				
COMPONENTE DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO		ACTIVIDADES		
PREVISIÓN		Reuniones de Directorio		
PLANIFICACIÓN		Elaboración de planes por parte del Gerente		
EJECUCIÓN		Desarrollo de los planes		
DIRECCIÓN		Seguimiento y medición de indicadores		
CONTROL		Evaluaciones a los planes		
Análisis: Esta Cooperativa adopta el modelo tradicional del sistema administrativo como parte del desarrollo de las actividades empresariales.		NIA 570.- Negocio en marcha “El propósito de esta norma consistió en proporcionar lineamientos sobre la responsabilidad del auditor en la auditoría, con respecto al supuesto de negocio en marcha, incluyendo el concluir sobre la evaluación de la administración sobre la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha.	MARCA 	
 Confirmado				

	ESP		
	Página : 1/1		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	10/02/14
	Supervisado por:	MMSC	14/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER			
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN			
PLANIFICACIÓN			
ACTIVIDADES	% DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	
Plan Estratégico (P.E)	50 %	Revisión de actividades	
Plan Operativo Anual (P.O.A)	80 %	Revisión de actividades	
Rutas de recorrido diario (R.R)	1000 %	Hoja de rutas diarias	
Presupuesto	100 %	Fondos recaudados	
Análisis:	NIA 500.- Evidencia de auditoría “El propósito de esta Norma es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre la cantidad y calidad de evidencia de auditoría que se tiene que obtener cuando se audita los procesos.”		MARCA
Los medios de planificación que utiliza la Cooperativa son determinados por la Asamblea General de Socios celebrada una vez al año; en la que se expone las posibles actividades a realizarse durante un año.			©
© Confirmado			

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador		ESE		
		Página : 1/1		
		Período: 2012		
		Elaborado por:	JMGH	10/02/14
		Supervisado por:	MMSC	14/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER				
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE EJECUCIÓN				
ACTIVIDADES	% DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN		
Firma de convenio con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme (GADMCE)	20 %	Convenio		
Firma de convenio con la Corporación Financiera Nacional – CFN – Plan RENOVA	50 %	Convenio		
Firma de convenio con el Ministerio de Transporte	30 %	Convenio		
Análisis: Se revisaron los documentos relacionados con las actividades que se desarrollaron durante el período 2012, en general los convenios firmados con las diferentes instituciones cantonales, provinciales y nacionales.	NIA 570.- Negocio en marcha “El propósito de esta norma consistió en proporcionar lineamientos sobre la responsabilidad del auditor en la auditoría, con respecto al supuesto de negocio en marcha, incluyendo el concluir sobre la evaluación de la administración sobre la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha.		MARCA	
				©
© Confirmado				

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador		ESD		
		Página : 1/1		
		Período: 2012		
		Elaborado por:	JMGH	10/02/14
		Supervisado por:	MMSC	14/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER				
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE DIRECCIÓN				
ACTIVIDADES	% DE CUMPLIMIENTO		MEDIO DE VERIFICACIÓN	
Reuniones del directorio	90 %		Actas de reuniones	
Reuniones de las comisiones	50 %		Actas de reuniones	
Informes del directorio ejecutivo	80 %		Exposición de resultados	
Búsqueda de recursos	100 %		Presupuesto	
Rendición de cuentas	90 %		Acta de la Asamblea General de Socios	
Análisis: La dirección a los planes y programas establecidos se dan por el conjunto de reuniones y actas de las diferentes sesiones que realizaron las autoridades de la Cooperativa.	NIA 500.- Evidencia de auditoría “El propósito de esta Norma es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre la cantidad y calidad de evidencia de auditoría que se tiene que obtener cuando se audita los procesos.”			MARCA
				©
© Confirmado				

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador		ESC		
		Página : 1/1		
		Período: 2012		
		Elaborado por:	JMGH	10/02/14
		Supervisado por:	MMSC	14/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER				
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL				
ACTIVIDADES	% DE CUMPLIMIENTO		MEDIO DE VERIFICACIÓN	
Auditorías recurrentes	0 %		Informe de auditoría	
Establecimiento de los componentes del control interno	20 %		Componentes	
Indicadores administrativos	0 %		Indicadores	
Evaluación de riesgos	5 %		Informe de riesgos	
Informe de actividades realizadas	80 %		Informes	
Análisis: Las actividades de control fueron determinados por el Directorio de la Cooperativa en la primera reunión mantenido en enero del año 2012 y socializada en la asamblea general de socios del mismo año.	NIA 500.- Evidencia de auditoría “El propósito de esta Norma es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre la cantidad y calidad de evidencia de auditoría que se tiene que obtener cuando se audita los procesos.”		MARCA	
				©
© Confirmado				

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador		EIC		
		Página : 1/1		
		Período: 2012		
		Elaborado por:	JMGH	17/02/14
		Supervisado por:	MMSC	21/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER				
EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN CORPORATIVA				
MISIÓN		ANÁLISIS		
Ofrecer y brindar a la comunidad un mejor servicio de transportación pública cumpliendo a cabalidad con las necesidades de los usuarios.		La misión de la Cooperativa se enfoca al servicio de la transportación, sin embargo de acuerdo a los datos revisados se pudo comprobar que esta misión no es cumplida en su totalidad.		
VISIÓN		ANÁLISIS		
Hacer de la Cooperativa una de las más reconocidas a nivel de la transportación, integrándose al crecimiento y desarrollo de nuestro Cantón.		La visión que plantea la institución va acorde a los principios cooperativos fundamentales, de acuerdo a nuestra revisión esta cooperativa no ha mantenido el cumplimiento de su visión, lo que afecta considerablemente a la imagen corporativa		
OBJETIVO		ANÁLISIS		
Lograr captar un 70 % de nuestra población, brindando un mejor servicio rápido y eficiente, lo cual nos va a permitir tener un ingreso superior a nuestros gastos administrativos.		De conformidad con el sistema de planificación y el sistema administrativo, se pudo comprobar que los servicios ofertados no mantienen consonancia con el objetivo institucional.		
Observación: La Cooperativa debe establecer un mecanismo de carácter administrativo que le permita alcanzar la visión, misión y objetivos planteados; de tal manera que se logre cumplir de manera eficiente con los procesos administrativos establecidos en la entidad.		NIA 230.- Documentación “El propósito de esta norma es la de proporcionar lineamientos respecto de la documentación en el contexto de la auditoría. Durante esta auditoría, la auditora debió documentar los asuntos que son importantes para apoyar la opinión de auditoría y dar evidencia de que la auditoría se llevó a cabo de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría”		
		MARCA		
		®		
® Revisado				

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador			PS. 1 As		
			Página : 1/2		
			Período: 2012		
Elaborado por:		JMGH	24/02/14		
Supervisado por:		MMSC	28/02/14		
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – ASAMBLEAS DE SOCIOS					
Ítem	Documento	Meses	Verificación	Afirmación afectada	Marca
1	Convocatoria a asamblea	Enero	√	Eficiencia	β
2	Convocatoria a asamblea	Febrero	√	Eficiencia	β
3	Convocatoria a asamblea	Marzo	√	Eficiencia	β
4	Convocatoria a asamblea	Abril	√	Eficiencia	β
5	Convocatoria a asamblea	Mayo	√	Eficiencia	β
6	Convocatoria a asamblea	Junio	√	Eficiencia	β
7	Convocatoria a asamblea	Julio	√	Eficiencia	β
8	Convocatoria a asamblea	Agosto	X	Eficiencia	β
9	Convocatoria a asamblea	Septiembre	√	Eficiencia	β
10	Convocatoria a asamblea	Octubre	√	Eficiencia	β
11	Convocatoria a asamblea	Noviembre	√	Eficiencia	β
12	Convocatoria a asamblea	Diciembre	√	Eficiencia	β

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	PS. 1 As		
	Página : 2/2		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	24/02/14
	Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER			
PRUEBAS SUSTANTIVAS – ASAMBLEAS DE SOCIOS			
ANÁLISIS			
RESULTADOS			
Número de asambleas realizadas		11	
Número de asambleas programadas		12	
FÓRMULA		AS= NAR/NAP*100	
APLICACIÓN		11/12*100	
PONDERACIÓN		91,67 %	
AS= Asamblea de socios			
NAR= Número de asambleas realizadas			
NAP= Número de asambleas programadas			
PORCENTAJE AFIRMACION – AFECTACION			
Muestra 12 = 91,67 % Eficiencia			
Como se puede observar la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder mantiene el 91,67 % de eficiencia.			
NIA 520.- Procedimientos analíticos “El propósito de esta norma es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre la aplicación de procedimientos analíticos durante una auditoría. El auditor deberá aplicar procedimientos analíticos en las etapas de planeación y de revisión global de la auditoría. Los procedimientos analíticos pueden también ser aplicados en otras etapas. Procedimientos analíticos significa el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”			
β Eficiencia inspeccionada			

				PS. 2 Act.	
				Página : 1/2	
				Período: 2012	
				Elaborado por:	JMGH 24/02/14
				Supervisado por:	MMSC 28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – ACTAS REALIZADAS					
Ítem	Documento	Meses	Verificación	Afirmación afectada	Marca
1	Acta de la asamblea	Enero	√	Eficacia	£
2	Acta de la asamblea	Febrero	X	Eficacia	£
3	Acta de la asamblea	Marzo	√	Eficacia	£
4	Acta de la asamblea	Abril	√	Eficacia	£
5	Acta de la asamblea	Mayo	√	Eficacia	£
6	Acta de la asamblea	Junio	√	Eficacia	£
7	Acta de la asamblea	Julio	√	Eficacia	£
8	Acta de la asamblea	Agosto	X	Eficacia	£
9	Acta de la asamblea	Septiembre	√	Eficacia	£
10	Acta de la asamblea	Octubre	√	Eficacia	£
11	Acta de la asamblea	Noviembre	√	Eficacia	£
12	Acta de la asamblea	Noviembre	√	Eficacia	£

	PS. 2 Act.	
	Página : 2/2	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	JMGH 24/02/14
	Supervisado por:	MMSC 28/02/14

COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER

PRUEBAS SUSTANTIVAS – ACTAS REALIZADAS

ANÁLISIS

RESULTADOS	
Número de actas realizadas	10
Número de actas programadas	12
FÓRMULA	AR= NAR/NAP*100
APLICACIÓN	10/12*100
PONDERACIÓN	83,33 %

AR= Actas realizadas
NAR= Número de actas realizadas
NAP= Número de actas programadas

PORCENTAJE AFIRMACION – AFECTACION

Muestra 12 = **83,33 %** Eficacia

De acuerdo al cálculo realizado, se pudo determinar que la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder mantiene el 83,33 % de eficacia.

£ Eficacia comprobada

NIA 520.- Procedimientos analíticos “El propósito de esta norma es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre la aplicación de procedimientos analíticos durante una auditoría. El auditor deberá aplicar procedimientos analíticos en las etapas de planeación y de revisión global de la auditoría. Los procedimientos analíticos pueden también ser aplicados en otras etapas. Procedimientos analíticos significa el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”

	PS. 3 C.fre.		
	Página : 1/2		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	24/02/14
	Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER			
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS			
Para determinar la muestra utilizada en la prueba sustantiva relacionada con las frecuencias de las unidades diarias, se aplicó la siguiente fórmula, tomando como base las 216 frecuencias diarias: $n = \frac{U_o Z^2 P Q}{(U_o - 1) e^2 + P Q Z^2}$ n= Tamaño de la muestra e= Margen de error Z= Nivel de confianza U_o= Universo objetivo o población de influencia P= Probabilidad de aceptación Q= Probabilidad de rechazo DETALLE: Z= 95% = 1,960 e= 5% (0,05) U_o= 216 P= 50% Q= 50% $n = \frac{(216)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(216 - 1) (0,05)^2 + (0,5)(0,5)(1,960)^2}$ $n = \frac{207,45}{0,5375 + 0,9604}$ $n = \frac{207,45}{1,4979}$ $n = 138$			

			PS. 3 C.fre.		
			Página : 2/11		
			Período: 2012		
			Elaborado por:	JMGH	24/02/14
			Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS					
Muestra: 138			Tipo de muestreo: Aleatorio simple		
Ítem	Número de vehículo	Frecuencia	Verificación	Afirmación afectada	Marca
1	10	10 minutos	√	Eficacia	£
2	11	09 minutos	X	Eficacia	£
3	01	10 minutos	√	Eficacia	£
4	08	10 minutos	√	Eficacia	£
5	09	10 minutos	√	Eficacia	£
6	03	12 minutos	X	Eficacia	£
7	04	10 minutos	√	Eficacia	£
8	07	10 minutos	√	Eficacia	£
9	39	10 minutos	√	Eficacia	£
10	35	10 minutos	√	Eficacia	£
11	37	15 minutos	X	Eficacia	£
12	02	11 minutos	X	Eficacia	£
13	23	10 minutos	√	Eficacia	£
14	22	10 minutos	√	Eficacia	£
15	21	10 minutos	√	Eficacia	£
16	05	10 minutos	√	Eficacia	£

			PS. 3 C.fre.		
			Página : 3/11		
			Período: 2012		
			Elaborado por:	JMGH	24/02/14
			Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS					
Muestra: 138			Tipo de muestreo: Aleatorio simple		
Ítem	Número de vehículo	Frecuencia	Verificación	Afirmación afectada	Marca
17	06	11 minutos	X	Eficacia	£
18	14	10 minutos	√	Eficacia	£
19	38	10 minutos	√	Eficacia	£
20	34	10 minutos	√	Eficacia	£
21	33	10 minutos	√	Eficacia	£
22	29	10 minutos	√	Eficacia	£
23	19	13 minutos	X	Eficacia	£
24	17	10 minutos	√	Eficacia	£
25	12	10 minutos	√	Eficacia	£
26	15	10 minutos	√	Eficacia	£
27	16	10 minutos	√	Eficacia	£
28	24	10 minutos	√	Eficacia	£
29	20	10 minutos	√	Eficacia	£
30	18	10 minutos	√	Eficacia	£
31	07	10 minutos	√	Eficacia	£
32	24	12 minutos	X	Eficacia	£

			PS. 3 C.fre.		
			Página : 4/11		
			Período: 2012		
			Elaborado por:	JMGH	24/02/14
			Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS					
Muestra: 138			Tipo de muestreo: Aleatorio simple		
Ítem	Número de vehículo	Frecuencia	Verificación	Afirmación afectada	Marca
33	32	10 minutos	√	Eficacia	£
34	36	10 minutos	√	Eficacia	£
35	26	16 minutos	X	Eficacia	£
36	31	10 minutos	√	Eficacia	£
37	27	10 minutos	√	Eficacia	£
38	30	10 minutos	√	Eficacia	£
39	25	10 minutos	√	Eficacia	£
40	10	15 minutos	X	Eficacia	£
41	11	10 minutos	√	Eficacia	£
42	01	10 minutos	√	Eficacia	£
43	08	10 minutos	√	Eficacia	£
44	09	10 minutos	√	Eficacia	£
45	03	10 minutos	√	Eficacia	£
46	04	10 minutos	√	Eficacia	£
47	07	10 minutos	√	Eficacia	£
48	39	10 minutos	√	Eficacia	£

			PS. 3 C.fre.		
			Página : 5/11		
			Período: 2012		
			Elaborado por:	JMGH	24/02/14
			Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS					
Muestra: 138			Tipo de muestreo: Aleatorio simple		
Ítem	Número de vehículo	Frecuencia	Verificación	Afirmación afectada	Marca
49	35	10 minutos	√	Eficacia	£
50	37	10 minutos	√	Eficacia	£
51	02	10 minutos	√	Eficacia	£
52	23	10 minutos	√	Eficacia	£
53	22	10 minutos	√	Eficacia	£
54	21	10 minutos	√	Eficacia	£
55	05	11 minutos	X	Eficacia	£
56	06	10 minutos	√	Eficacia	£
57	14	10 minutos	√	Eficacia	£
58	38	10 minutos	√	Eficacia	£
59	34	10 minutos	√	Eficacia	£
60	33	10 minutos	√	Eficacia	£
61	29	10 minutos	√	Eficacia	£
62	19	10 minutos	√	Eficacia	£
63	17	10 minutos	√	Eficacia	£
64	12	10 minutos	√	Eficacia	£

			PS. 3 C.fre.		
			Página : 6/11		
			Período: 2012		
			Elaborado por:	JMGH	24/02/14
			Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS					
Muestra: 138			Tipo de muestreo: Aleatorio simple		
Ítem	Número de vehículo	Frecuencia	Verificación	Afirmación afectada	Marca
65	15	10 minutos	√	Eficacia	£
66	16	10 minutos	√	Eficacia	£
67	24	10 minutos	√	Eficacia	£
68	20	10 minutos	√	Eficacia	£
69	18	10 minutos	√	Eficacia	£
70	07	10 minutos	√	Eficacia	£
71	24	10 minutos	√	Eficacia	£
72	02	19 minutos	X	Eficacia	£
73	23	10 minutos	√	Eficacia	£
74	22	10 minutos	√	Eficacia	£
75	21	10 minutos	√	Eficacia	£
76	05	10 minutos	√	Eficacia	£
77	06	10 minutos	√	Eficacia	£
78	14	10 minutos	√	Eficacia	£
79	38	10 minutos	√	Eficacia	£
80	34	10 minutos	√	Eficacia	£

			PS. 3 C.fre.		
			Página : 7/11		
			Período: 2012		
			Elaborado por:	JMGH	24/02/14
			Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS					
Muestra: 138			Tipo de muestreo: Aleatorio simple		
Ítem	Número de vehículo	Frecuencia	Verificación	Afirmación afectada	Marca
81	32	10 minutos	√	Eficacia	£
82	36	10 minutos	√	Eficacia	£
83	26	10 minutos	√	Eficacia	£
84	31	10 minutos	√	Eficacia	£
85	27	10 minutos	√	Eficacia	£
86	30	10 minutos	√	Eficacia	£
87	25	10 minutos	√	Eficacia	£
88	10	10 minutos	√	Eficacia	£
89	11	10 minutos	√	Eficacia	£
90	01	10 minutos	√	Eficacia	£
91	08	10 minutos	√	Eficacia	£
92	09	10 minutos	√	Eficacia	£
93	03	10 minutos	√	Eficacia	£
94	04	10 minutos	√	Eficacia	£
95	07	13 minutos	X	Eficacia	£
96	39	10 minutos	√	Eficacia	£

			PS. 3 C.fre.		
			Página : 8/11		
			Período: 2012		
			Elaborado por:	JMGH	24/02/14
			Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS					
Muestra: 138			Tipo de muestreo: Aleatorio simple		
Ítem	Número de vehículo	Frecuencia	Verificación	Afirmación afectada	Marca
97	06	10 minutos	√	Eficacia	£
98	14	10 minutos	√	Eficacia	£
99	38	14 minutos	X	Eficacia	£
100	34	10 minutos	√	Eficacia	£
101	33	10 minutos	√	Eficacia	£
102	29	10 minutos	√	Eficacia	£
103	19	10 minutos	√	Eficacia	£
104	17	10 minutos	√	Eficacia	£
105	12	10 minutos	√	Eficacia	£
106	15	10 minutos	√	Eficacia	£
107	16	10 minutos	√	Eficacia	£
108	24	10 minutos	√	Eficacia	£
109	20	10 minutos	√	Eficacia	£
110	18	10 minutos	√	Eficacia	£
111	07	10 minutos	√	Eficacia	£
112	24	10 minutos	√	Eficacia	£

			PS. 3 C.fre.		
			Página : 9/11		
			Período: 2012		
			Elaborado por:	JMGH	24/02/14
			Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS					
Muestra: 138			Tipo de muestreo: Aleatorio simple		
Ítem	Número de vehículo	Frecuencia	Verificación	Afirmación afectada	Marca
113	32	10 minutos	√	Eficacia	£
114	36	10 minutos	√	Eficacia	£
115	26	10 minutos	√	Eficacia	£
116	31	10 minutos	√	Eficacia	£
117	27	10 minutos	√	Eficacia	£
118	30	10 minutos	√	Eficacia	£
119	25	10 minutos	√	Eficacia	£
120	10	10 minutos	√	Eficacia	£
121	11	10 minutos	√	Eficacia	£
122	01	10 minutos	√	Eficacia	£
123	08	10 minutos	√	Eficacia	£
124	09	10 minutos	√	Eficacia	£
125	03	10 minutos	√	Eficacia	£
126	04	15 minutos	X	Eficacia	£
127	07	10 minutos	√	Eficacia	£
128	39	10 minutos	√	Eficacia	£

			PS. 3 C.fre.		
			Página : 10/11		
			Período: 2012		
			Elaborado por:	JMGH	24/02/14
			Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS					
Muestra: 138			Tipo de muestreo: Aleatorio simple		
Ítem	Número de vehículo	Frecuencia	Verificación	Afirmación afectada	Marca
129	06	10 minutos	√	Eficacia	£
130	14	10 minutos	√	Eficacia	£
131	38	10 minutos	√	Eficacia	£
132	34	10 minutos	√	Eficacia	£
133	33	10 minutos	√	Eficacia	£
134	29	11 minutos	X	Eficacia	£
135	19	10 minutos	√	Eficacia	£
136	17	10 minutos	√	Eficacia	£
137	12	10 minutos	√	Eficacia	£
138	01	10 minutos	√	Eficacia	£
Observación.- La cooperativa mantiene la política interna de cumplir con el tiempo exacto para la salida de los buses desde cada una de los puntos estratégicos que están destinados para cubrir las principales rutas dentro del Cantón El Empalme; en caso de fallar por unos minutos se aplica una multa que deberá ser cancelada diariamente; dentro de esta prueba se pudo comprobar que algunas unidades no cumplen con el tiempo reglamentario por lo que afecta a la eficacia de las operaciones.					

	PS. 3 C.fre.		
	Página : 11/11		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	24/02/14
	Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER			
PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS			
ANÁLISIS			
RESULTADOS			
Número de buses que cumplieron con la frecuencia		10	
Total de buses evaluados		138	
FÓRMULA		CF= BCF/TB*100	
APLICACIÓN		123/138*100	
PONDERACIÓN		89,13 %	
CF= Cumplimiento de frecuencia BCF= Frecuencias positivas TB= Frecuencias positivas			
PORCENTAJE AFIRMACION – AFECTACION			
Muestra 138 = 89,13 % Eficacia			
De acuerdo al cálculo realizado, se pudo determinar que la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder mantiene el 83,33 % de eficacia, según la prueba aplicada.			
£ Eficacia comprobada			
NIA 520.- Procedimientos analíticos “El propósito de esta norma es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre la aplicación de procedimientos analíticos durante una auditoría. El auditor deberá aplicar procedimientos analíticos en las etapas de planeación y de revisión global de la auditoría. Los procedimientos analíticos pueden también ser aplicados en otras etapas. Procedimientos analíticos significa el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”			

	APS.		
	Página : 1/1		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	24/02/14
	Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER			
ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS SUSTANTIVAS			
ANÁLISIS NIA 8: Evidencia de auditoría.- El propósito de esta norma es proporcionar pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados. PROCESO: Mediante la aplicación de las pruebas sustantivas, se pudo comprobar que la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder, no ha cumplido con el total de asambleas anuales. La evidencia obtenida se cotejó con el número de asambleas celebradas durante año, el número de actas realizadas y el total de las frecuencias diarias que otorga la Cooperativa a los buses, en confrontación con el tiempo de salida de cada bus. De acuerdo a este análisis se recomienda que la cooperativa procure celebrar sus asambleas de manera mensual, con sus respectivas actas, las mismas que le permitirán tomar acciones correctivas en un corto plazo. PRUEBA: En base a los resultados obtenidos podemos decir que las pruebas realizadas son satisfactorias de manera razonables, ya que los indicadores demostraron el cumplimiento de las actividades realizadas en la Cooperativa.			

			IA		
			Página : 1/2		
			Período: 2012		
			Elaborado por:	JMGH	24/02/14
			Supervisado por:	MMSC	28/02/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER					
INDICADORES ADMINISTRATIVOS					
CUMPLIMIENTO DE ASAMBLEAS £ $CA = \frac{\text{Asambleas realizadas}}{\text{Asambleas programadas}}$ $CA = \frac{11}{12} * 100 = 91,67 \% \text{ (Eficiencia)}$					
NIVEL DE CAPACITACIÓN £ $NC = \frac{\text{Capacitaciones desarrolladas}}{\text{Capacitaciones programadas}}$ $CA = \frac{1}{3} * 100 = 33,33 \% \text{ (Eficacia)}$					
Análisis:				MARCA	
Estos indicadores administrativos se obtuvieron de la revisión de documentos que constituyen al conjunto de evidencias de esta auditoría administrativa, entre ellas, las relacionadas con las actividades que se planifican durante cada asamblea realizada entre los socios de la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder; además se consideró el número de capacitaciones que se desarrollan como parte de una política institucional.		NIA 520.- Procedimientos analíticos “Los procedimientos analíticos significan el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”		Σ	

		IA	
		Página : 2/2	
		Período: 2012	
		Elaborado por:	JMGH 24/02/14
		Supervisado por:	MMSC 28/02/14
EJECUCIÓN DE PLANES OPERATIVOS £ $PO = \frac{\text{Planes desarrollados}}{\text{Planes previstos}}$ $CA = \frac{1}{2} * 100 = 50 \% \text{ (Efectividad)}$ £ Eficacia comprobada/ Σ Totalizado			
Análisis: Este indicador administrativo se obtuvo de la revisión de los planes operativos que mantiene la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder, como parte de la Gestión Administrativa que se realiza en la institución.		NIA 520.- Procedimientos analíticos “Los procedimientos analíticos significan el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”	MARCA Σ

	HA. 1	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	JMGH 03/03/14
	Supervisado por:	MMSC 07/03/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER		
HALLAZGO N° 1		
Carencia de evaluación de los reportes de información financiera		
Condición: La Cooperativa no cuenta con reportes de evaluación de la información financiera. La evaluación de la información financiera, debe constituirse en una política administrativa y contable, la misma que debe ejecutarse de manera permanente, con el propósito de corregir situaciones que se puedan presentar en la Cooperativa.		
Criterio: De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Evaluación de riesgo, literal 8; establece que “La dirección especifica que los objetivos de reporte de la información financiera con suficiente claridad y criterio para facilitar la identificación de riesgos al reporte de la información financiera” (Marco de Referencia Integrado)		
Causa: Los directivos de la Cooperativa no han considerado la posibilidad de emitir reportes sobre la evaluación de la información financiera.		
Efecto: Debilidad en el proceso de la toma de decisiones administrativas.		
Conclusión: Resulta importante emitir reportes sobre la evaluación de la información financiera, de manera periódica.		
Recomendación: Los principios contables aceptados y apropiados a las circunstancias, permiten obtener información financiera suficiente y apropiada, resumida y clasificada pertinentemente, además de estados financieros que reflejen adecuada y razonablemente la situación financiera, por ello consideramos de vital importancia para la Cooperativa socializar la propuesta de implementar la política administrativa de emitir reportes de evaluación de la información financiera de manera periódica.		

	HA. 2	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	JMGH 03/03/14
	Supervisado por:	MMSC 07/03/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER		
HALLAZGO N° 2		
Ausencia de medición de riesgos macroeconómicos		
Condición: No se han medido los riesgos macroeconómicos al que se enfrenta la Cooperativa. La medición de los riesgos macroeconómicos permite tener considerar las variables implícitas en todo proceso comercial, tales como: la competencia, las políticas de precios, la ley de oferta y demanda, políticas estatales, entre otras.		
Criterio: De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Evaluación de riesgo, literal 10; establece que “La probabilidad de un error material debido a fraude se considera explícitamente cuando se evalúan los riesgos externos para lograr los objetivos de reporte de la información financiera” (Marco de Referencia Integrado)		
Causa: La administración no ha considerado medir los riesgos macroeconómicos que afronta la Cooperativa.		
Efecto: Decisiones poco confiables al momento de considerar factores externos.		
Conclusión: El personal administrativo de la Cooperativa debe evaluar los riesgos macroeconómicos que afronta y proponer alternativas como solución a cada factor negativo.		
Recomendación: El análisis de riesgos es una actividad que debe revisarse de forma continua y exige a la dirección una permanente alerta para detectar las circunstancias que modifican el entorno y, por consiguiente, los nuevos riesgos a los que se enfrentan. Por estas circunstancias recomendamos analizar la propuesta de evaluar los riesgos macroeconómicos de manera periódica.		

	HA. 3	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	JMGH 03/03/14
	Supervisado por:	MMSC 07/03/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER		
HALLAZGO N° 3		
Insuficiente establecimiento de competencias del personal encargado de la información financiera		
Condición: No se han establecido las competencias administrativas del personal encargado de la información financiera de la Cooperativa. Establecer responsabilidades al personal de una organización responde a un principio administrativo, considerado como indispensable para lograr los objetivos institucionales.		
Criterio: De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Actividades de Control, literal 13; establece que “Se fijan y comunican en toda la empresa las políticas relacionadas con el reporte de la información financiera fiable, y los procedimientos correspondientes que resulta en la aplicación de las directrices de la Dirección” (Marco de Referencia Integrado)		
Causa: No se ha evaluado la posibilidad de establecer las competencias del personal encargado de la información financiera de la Cooperativa.		
Efecto: Al no contar con las competencias del personal encargado de la información financiera, no se puede establecer las responsabilidades directas.		
Conclusión: La gerencia de la Cooperativa debe considerar establecer las competencias del personal encargado de la información financiera.		
Recomendación: La responsabilidad de la información financiera se le asigna al contador de la Cooperativa, los miembros de la Cooperativa deben conocer de que la información financiera no es ajena a ellos, sin embargo, se recomienda analizar la proposición de determinar las competencias directas del personal encargado de la información financiera que maneja la entidad evaluada.		

	HA. 4	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	JMGH 03/03/14
	Supervisado por:	MMSC 07/03/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER		
HALLAZGO N° 4		
Deficiente integración de la información con respecto a la evaluación de los riesgos		
Condición: La Cooperativa mantiene una eficiente integración de la información con respecto a la evaluación de los riesgos. La consolidación de la información resultante de la evaluación de los riesgos permite revelar las debilidades que aquejan a la institución y tomar acciones correctivas de manera inmediata.		
Criterio: De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Actividades de Control, literal 11; establece que “Se toman acciones para abordar los riesgos al logro de los objetivos de reporte de la información financiera” (Marco de Referencia Integrado)		
Causa: Al no contar en su totalidad con información de la evaluación de los riesgos, no se ha podido integrar la información pertinente.		
Efecto: Retraso en el proceso gerencial de la toma de decisiones.		
Conclusión: Toda organización debe contar con información consolidada que resulta de la evaluación de los riesgos que se ejecuten durante un periodo fiscal.		
Recomendación: La identificación y el análisis de riesgos es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz. La identificación de riesgos debe ser seguida de un proceso de análisis de los mismos, que incluye: estimación de su importancia, evaluación de su probabilidad y análisis de cómo han de gestionarse, es decir involucra el establecimiento de medidas para limitarlos o reducirlos; finalmente podemos decir que la información pertinente a los riesgos es fundamental para el éxito de la Cooperativa. Por ello recomendamos evaluar la idea de consolidar la información que resulta de la evaluación de los riesgos.		

	HA. 5		
	Página : 1/1		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	03/03/14
	Supervisado por:	MMSC	07/03/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER			
HALLAZGO N° 5			
Inexistente identificación de las debilidades para corregir las situaciones detectadas			
Condición: La Cooperativa no ha identificado la información pertinente a las debilidades para corregir situaciones detectadas. La identificación de la información pertinente a las debilidades para corregir situaciones detectadas ayuda a la mejor toma de decisiones en la Cooperativa.			
Criterio: De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Información y Comunicación, literal 15; establece que “Se identifica, captura y utiliza información pertinente en todos los niveles de la empresa y se distribuye en un formato y marco de tiempo que ayuda a lograr los objetivos de reporte de la información financiera” (Marco de Referencia Integrado)			
Causa: La carencia de los procesos administrativos en la organización, así como la centralización en la toma de decisiones no ha permitido identificar la información que permita identificar las debilidades para corregirlas.			
Efecto: Al no contar con información pertinente que permita corregir situaciones detectadas implica un riesgo de control considerable, tomando como referencia que la institución tiene competencia directa bajo condiciones similares.			
Conclusión: La Cooperativa debe contar con información que permita identificar las debilidades para corregir las situaciones detectadas y que esta sirva de apoyo a la administración.			
Recomendación: Los flujos de información se recogen de fuentes internas o externas y se comunican a destinatarios tanto internos como externos, se debe establecer en función de sus objetivos, atendiendo a su contenido, el tiempo, la actualidad y la accesibilidad. Es por esta razón que consideramos importante socializar la propuesta de contar con información pertinente a las debilidades de la empresa que permita corregir las situaciones detectadas.			

	HA. 6		
	Página : 1/1		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	JMGH	03/03/14
	Supervisado por:	MMSC	07/03/14
COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER			
HALLAZGO N° 6			
Escasas evaluaciones a los departamentos por separado			
Condición: La institución no evalúa a los departamentos por separado. La evaluación permanente a los departamentos por separado permite ajustar situaciones que se pudiesen presentar en cada uno de los departamentos que tiene la institución.			
Criterio: De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Supervisión y Monitoreo, literal 19; establece que “Evaluaciones continuas y/o separadas permiten que la dirección determine si el control interno de reporte de la información financiera existe y funciona” (Marco de Referencia Integrado)			
Causa: La gerencia no ha considerado la posibilidad de evaluar a los departamentos por separado.			
Efecto: La ausencia de evaluaciones a los departamentos por separado implica el desconocimiento de los procesos que se realizan en cada departamento.			
Conclusión: La entidad debe evaluar a los diferentes departamentos con la finalidad de establecer el desempeño y rendimiento de cada estrato organizacional.			
Recomendación: Los responsables de los diferentes departamentos tienen que recibir información de todas las deficiencias de su área de actuación y la alta dirección y el Consejo de Administración de las significativas. Los informes específicos describen el problema y sus efectos, las recomendaciones para solucionarlo y la respuesta de los responsables. La gerencia debe considerar la posibilidad de aplicar un plan de evaluaciones permanentes a cada uno de los departamentos por separado con el propósito de obtener información relevante y decisiva para lograr el cumplimiento de los planes y programas.			

4.1.4 Fase de informe de auditoría

	ICI
	Página: 1/5
	Periodo:
	2012
INFORME DE CONTROL INTERNO	
El Empalme, lunes 10 de marzo del 2014 SEÑORES: COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER. Presente.- He auditado el proceso administrativo aplicado en la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012, siguiendo las normas de control interno que obligan al auditor a obtener conocimiento global y detallado de los procesos de control interno que se auditen. El objetivo del control interno es proporcionar a la administración de la organización una garantía para el logro de los objetivos incluidos en las categorías de eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas, considerando que solo pueden aportar un grado de seguridad razonable, pero no la seguridad total del desarrollo de la función administrativa de la institución. Debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades, y no ser detectados, esto es lo que se considera como una debilidad material que es una deficiencia importante o una combinación de deficiencias importantes que originan, con una probabilidad más que remota, que un evento indeseado no sea prevenido o detectado, oportunamente por los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones.	
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 10/03/2014 FECHA: 13/03/2014

	ICI
	Página: 2/5
	Periodo:
	2012
Para el planeamiento y ejecución de la evaluación al control interno de la Cooperativa se ha considerado su sistema de control interno para determinar los procedimientos aplicados, con el propósito de expresar una opinión sobre lo examinado, más no para proporcionar una seguridad del funcionamiento del control interno. Sin embargo, se han notado asuntos relacionados con el funcionamiento de dicho sistema, que por su importancia, considero deben ser incluidos en este informe. Los asuntos que llaman la atención, están relacionados con deficiencias en el diseño y operación del control interno, que podrían afectar negativamente en el desempeño operativo y administrativo de las actividades empresariales de la Cooperativa. Con estas consideraciones, y haciendo énfasis en los aspectos encontrados y que involucran el sistema de control interno y sus operaciones, este informe resume los hallazgos de control interno que comprenden aspectos relacionados con deficiencias en el diseño u operación del sistema de control interno que puede afectar al logro de los objetivos, y que se describen a continuación: HALLAZGO N° 1 CRITERIO De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Evaluación de riesgo, literal 8; establece que “La dirección especifica que los objetivos de reporte de la información financiera con suficiente claridad y criterio para facilitar la identificación de riesgos al reporte de la información financiera” (Marco de Referencia Integrado) Recomendación: Los principios contables aceptados y apropiados a las circunstancias, permiten obtener información financiera suficiente y apropiada, resumida y clasificada pertinentemente, además de estados financieros que reflejen adecuada y razonablemente la situación financiera, por ello consideramos de vital importancia para la Cooperativa socializar la propuesta de implementar la política administrativa de emitir reportes de evaluación de la información financiera de manera periódica.	
RESPONSABLE: JMGGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 10/03/2014 FECHA: 13/03/2014

	ICI
	Página: 3/5
	Periodo:
	2012
HALLAZGO N° 2	
CRITERIO	
De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Evaluación de riesgo, literal 10; establece que “La probabilidad de un error material debido a fraude se considera explícitamente cuando se evalúan los riesgos externos para lograr los objetivos de reporte de la información financiera” (Marco de Referencia Integrado) Recomendación: El análisis de riesgos es una actividad que debe revisarse de forma continua y exige a la dirección una permanente alerta para detectar las circunstancias que modifican el entorno y, por consiguiente, los nuevos riesgos a los que se enfrentan. Por estas circunstancias recomendamos analizar la propuesta de evaluar los riesgos macroeconómicos de manera periódica.	
HALLAZGO N° 3	
CRITERIO	
De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Actividades de Control, literal 13; establece que “Se fijan y comunican en toda la empresa las políticas relacionadas con el reporte de la información financiera fiable, y los procedimientos correspondientes que resulta en la aplicación de las directrices de la Dirección” (Marco de Referencia Integrado) Recomendación: La responsabilidad de la información financiera se le asigna al contador de la Cooperativa, los miembros de la Cooperativa deben conocer de que la información financiera no es ajena a ellos, sin embargo, se recomienda analizar la proposición de determinar las competencias directas del personal encargado de la información financiera que maneja la entidad.	
HALLAZGO N° 4	
CRITERIO	
De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Actividades de Control, literal 11; establece que “Se toman acciones para abordar los riesgos al logro de los objetivos de reporte de la información financiera” (Marco de Referencia Integrado)	
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 10/03/2014 FECHA: 13/03/2014

	ICI
	Página: 4/5
	Periodo:
	2012
Recomendación: La identificación y el análisis de riesgos es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz. La identificación de riesgos debe ser seguida de un proceso de análisis de los mismos, que incluye: estimación de su importancia, evaluación de su probabilidad y análisis de cómo han de gestionarse, es decir involucra el establecimiento de medidas para limitarlos o reducirlos; finalmente podemos decir que la información pertinente a los riesgos es fundamental para el éxito de la Cooperativa. Por ello recomendamos evaluar la idea de consolidar la información que resulta de la evaluación de los riesgos. HALLAZGO N° 5 CRITERIO De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Información y Comunicación, literal 15; establece que “Se identifica, captura y utiliza información pertinente en todos los niveles de la empresa y se distribuye en un formato y marco de tiempo que ayuda a lograr los objetivos de reporte de la información financiera” (Marco de Referencia Integrado) Recomendación: Los flujos de información se recogen de fuentes internas o externas y se comunican a destinatarios tanto internos como externos, se debe establecer en función de sus objetivos, atendiendo a su contenido, el tiempo, la actualidad y la accesibilidad. Es por esta razón que consideramos importante socializar la propuesta de contar con información pertinente a las debilidades de la empresa que permita corregir las situaciones detectadas. HALLAZGO N° 6 CRITERIO De acuerdo al principio de Control Interno, bajo el modelo COSO I: Supervisión y Monitoreo, literal 19; establece que “Evaluaciones continuas y/o separadas permiten que la dirección determine si el control interno de reporte de la información financiera existe y funciona” (Marco de Referencia Integrado)	
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 10/03/2014 FECHA: 13/03/2014

	ICI
	Página: 5/5
	Periodo:
	2012
Recomendación: Los responsables de los diferentes departamentos tienen que recibir información de todas las deficiencias de su área de actuación y la alta dirección y el Consejo de Administración de las significativas. Los informes específicos describen el problema y sus efectos, las recomendaciones para solucionarlo y la respuesta de los responsables. La gerencia debe considerar la posibilidad de aplicar un plan de evaluaciones permanentes a cada uno de los departamentos por separado con el propósito de obtener información relevante y decisiva para lograr el cumplimiento de los planes y programas. Todos estos aspectos han sido considerados y expresados en este informe, como parte de la evaluación al control interno que se realizó en la Cooperativa de Transporte Jesús Del Gran Poder, los datos aquí expresados forman parte de las recomendaciones realizadas personalmente al Gerente de la institución evaluada. Atentamente _____ Johana Monserrate Guerrero Hormaza AUDITORA INDEPENDIENTE	
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 10/03/2014 FECHA: 13/03/2014

	IAA
	Página: 1/4
	Periodo:
	2012
INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	
El Empalme, miércoles 12 de marzo del 2014 SEÑORES: COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER. Presente.- Saludos cordiales: 1. MOTIVO Los directivos requieren y cree necesario que la Cooperativa sea sometida a una auditoria para verificar la razonabilidad de los procedimientos administrativos y si se están aplicando los controles internos basándose en las disposiciones del código civil. 2. OBJETIVOS GENERAL Cumplir con los requerimientos expresos en el Estatuto Orgánico de la institución. ESPECIFICOS • Evidenciar la aplicación de herramientas de controles internos. • Obtener los soportes de las operaciones administrativas. • Determinar si las disposiciones legales de la organización se cumplen a cabalidad.	
RESPONSABLE: JMGGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 12/03/2014 FECHA: 13/03/2014

	IAA
	Página: 2/4
	Periodo:
	2012
INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	
3. ALCANCE La ejecución de esta auditoría se realizó al periodo fiscal del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, la misma que tuvo una duración de 284 horas laborables, y al terminar, el tiempo establecido por la auditora se emite un informe con respecto a la misma. 4. INFORME He auditado el proceso administrativo aplicado en la COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012, siguiendo las normas de auditoría que exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen. El examen fue efectuado de acuerdo con la Normas Internacionales de Auditoria establecidos por el Comité Internacional de Auditoría. Dicha normas requieren que la auditoria sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que el proceso administrativo auditado no contiene errores u omisiones importantes. La auditoría comprende el examen a base de pruebas sustantivas, cumplimiento de la evidencia que respalda la información presentada en los detalles de hallazgos, incluye también la evaluación al control interno. Además, la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas ejecutadas por la organización durante el periodo examinado.	
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 12/03/2014 FECHA: 13/03/2014

	IAA
	Página: 3/4
	Periodo:
	2012
PRUEBAS SUSTANTIVAS – ASAMBLEAS DE SOCIOS Como se puede observar la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder mantiene el 91,67 % de eficiencia. PRUEBAS SUSTANTIVAS – ACTAS REALIZADAS De acuerdo al cálculo realizó, se pudo determinar que la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder mantiene el 83,33 % de eficacia. PRUEBAS SUSTANTIVAS – CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS La cooperativa mantiene la política interna de cumplir con el tiempo exacto para la salida de los buses desde cada una de los puntos estratégicos que están destinados para cubrir las principales rutas dentro del Cantón El Empalme; en caso de fallar por unos minutos se aplica una multa que deberá ser cancelada diariamente; dentro de esta prueba se pudo comprobar que algunas unidades no cumplen con el tiempo reglamentario por lo que afecta a la eficacia de las operaciones. Según los resultados, se pudo determinar que la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder mantiene el 83,33 % de eficacia. INDICADORES ADMINISTRATIVOS Los indicadores administrativos se obtuvieron de las actas de las asambleas realizadas entre los socios de la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder; además se consideró el número de capacitaciones que se desarrollan como parte de una política institucional.	
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 12/03/2014 FECHA: 13/03/2014

	IAA
	Página: 4/4
	Periodo:
	2012
Otro indicador administrativo se obtuvo de la revisión de los planes operativos que mantiene la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder, como parte de la Gestión Administrativa que se realiza en la institución. A mi opinión, el proceso administrativo de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER, presenta razonablemente, en todos los aspectos de importancia, la aplicación de los principios de eficiencia, eficacia y efectividad en las operaciones ejecutadas en el período evaluado; expreso además que las operaciones administrativas y operativas guardan conformidad en los aspectos de importancia, con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables, excepto en los casos que se indican en el detalle de hallazgos de auditoría en el informe de control interno que antecede a este informe de auditoría. Atentamente _____ Sra. Johana Monserrat Guerrero Hormaza AUDITORA INDEPENDIENTE	
RESPONSABLE: JMGH SUPERVISOR: MMSC	FECHA: 12/03/2014 FECHA: 13/03/2014

 INFORMACIÓN CORPORATIVA R.U.C. 0987451263001 Dirección: Avenida Guayaquil Móvil: 0982796327 Correo: johanb0811@hotmail.com Quevedo - Ecuador	SIAA
	Página: 1/1
	Periodo:
	2012

SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
A los 12 días del mes de marzo del año 2014, siendo las 14h15 p.m. en la sala de reuniones de la entidad, se reunieron por un parte los directivos y socios de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE JESÚS DEL GRAN PODER, quienes se constituyen en los AUDITADOS; y por otra parte la señora Johana Guerrero Hormaza quien se constituye en la AUDITORA INDEPENDIENTE, con el propósito de socializar el informe de auditoría aplicada sobre los procedimientos administrativos aplicados durante el año 2012 por parte de los colaboradores de la Cooperativa. Dicho informe contiene las recomendaciones que al criterio de la auditora ayudarán a la Cooperativa en el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como a la planificación estratégica que mantiene las instituciones para el desarrollo de sus actividades empresariales. Con el propósito de dejar constancia de la socialización del informe de auditoría administrativa firman en igual tenor: Sr. José Miguel Cedeño Cedeño GERENTE Sra. Johana Monserrat Guerrero Hormaza AUDITORA INDEPENDIENTE
RESPONSABLE: SUPERVISOR: FECHA: 12/03/2014 FECHA: 13/03/2014

4.2 DISCUSIÓN

De acuerdo con el análisis de los resultados se realiza la discusión de la presente tesis, según la apreciación de dos autores.

Según **ARENS, A. (2007)** nos dice que el control interno es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción.

BLANCO, Y. (2012) para evaluar el sistema global del control interno y concluir si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- Efectividad y eficacia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La evaluación del control interno no es un medio para definir la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de la auditoría administrativa, sino un fin en sí mismo mediante el cual se practica una auditoría a los controles internos para concluir o rendir informes sobre ellos.

En cuanto a la evaluación del control interno realizado a la administración de la Cooperativa de Transportes C.I.T.J.P. ésta muestra un nivel de confianza medio y un riesgo medio, debido a que no se están cumpliendo con las disposiciones, normas y leyes, procesos, reglamentos, políticas y estructura organizacional.

A continuación se presenta la aprobación o disprobación de las hipótesis planteadas en la presente tesis;

En la hipótesis general: La auditoría administrativa incidirá positivamente en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Intraprovincial “Jesús del Gran Poder” ya que permitió evaluar la eficiencia y eficacia en la planificación y el control de los recursos de la Cooperativa a través de la aplicación de cuestionarios de control interno y la evaluación a los procesos

administrativos en base a la calidad de servicios prestados por la misma, dando como resultado que la institución es inefectiva en el cumplimiento de procesos organizacionales, por tanto se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis 1. Los procedimientos de control administrativo que mantiene la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder, permiten asegurar la eficiencia de las operaciones, así como el uso adecuado de los recursos que posee la entidad, durante la auditoría administrativa se pudieron comprobar los procedimientos de carácter administrativo, por lo que esta hipótesis es aceptada.

Hipótesis 2. Las herramientas utilizadas para garantizar el cumplimiento de las metas de la organización, corresponden al sistema administrativo implícito en toda institución, en esta investigación se determinó que las herramientas utilizadas fueron la planificación, dirección, ejecución y control; razón por la que se acepta la hipótesis.

Hipótesis 3. Los objetivos institucionales vinculados con la calidad de los servicios ofertados por la organización, determinan el grado de satisfacción de los usuarios en relación al uso de los servicios; de acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios, se pudo comprobar que no están satisfechos de manera total con los servicios que oferta la entidad; esto indica que la hipótesis planteada queda rechazada.

4.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

CONFRONTACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
La ejecución de una auditoría administrativa permite determinar la incidencia en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transporte Intraprovincial “Jesús del Gran Poder”, cantón El Empalme, Provincia del Guayas, año 2012.	Los procedimientos de control administrativo que mantiene la Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder, permiten asegurar la eficiencia de las operaciones, así como el uso adecuado de los recursos que posee la entidad.	Los procedimientos de control administrativo son establecidos por el modelo de Control Interno COSO; el mismo que establece 20 principios esenciales para el control de las actividades que realiza una organización.	De acuerdo al cuestionario de Control Interno de 33 preguntas; la Cooperativa mantiene un Nivel de Confianza sobre los controles aplicados en la entidad del 77 %, provocando un 12 % de Nivel de Riesgo de Control.	El nivel de Control Interno obtenido nos permite concluir que el nivel de confianza es alto, mientras que el nivel riesgo es bajo; razón por la cual se acepta la hipótesis planteada.
	Las herramientas utilizadas para garantizar el cumplimiento de las metas de la organización, corresponden al sistema administrativo implícito en toda institución.	Los sistemas administrativos comprenden las actividades de prever, planificar, ejecutar, dirigir y controlar cada una de las acciones de una entidad.	De acuerdo al análisis realizado en esta auditoría, se pudo comprobar que la Cooperativa maneja el sistema tradicional de la administración basada en los procedimientos empíricos.	En concordancia con el sistema administrativo manejado por la entidad se comprueba la hipótesis.
	Los objetivos institucionales vinculados con la calidad de los servicios ofertados por la organización, determinan el grado de satisfacción de los usuarios en relación al uso de los servicios.	Las estrategias que se enmarcan en el mejoramiento de los servicios que oferta una empresa, logran satisfacer a los usuarios de un producto o servicio.	Los resultados de la encuesta aplicada nos demostraron que en su mayoría, los usuarios no están satisfechos con los servicios que oferta la entidad evaluada.	El criterio obtenido de los usuarios de la Cooperativa Jesús Del Gran Poder, nos motiva a concluir parcialmente que la institución no cuenta con servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes, por lo que se rechaza la hipótesis.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez obtenidos los resultados de la investigación, se concluye lo siguiente:

- De acuerdo al cuestionario de Control Interno aplicado, el mismo que se fundamenta en los 20 principios del Control Interno bajo el modelo COSO I; la Cooperativa mantiene un Nivel de Confianza sobre los controles aplicados en la entidad del 77 %, provocando un 12 % de Nivel de Riesgo de Control; el nivel de Control Interno obtenido nos permite concluir que el nivel de confianza es alto, mientras que el nivel riesgo es bajo.
- De conformidad al análisis realizado en esta auditoría, se pudo comprobar que la Cooperativa maneja el sistema tradicional de la administración basada en los procedimientos empíricos, y en concordancia con el sistema administrativo manejado por la entidad se comprobaron las diferentes actividades que se realizan en la institución.
- Los resultados de la encuesta aplicada nos demostraron que en su mayoría, los usuarios no están satisfechos con los servicios que oferta la entidad evaluada; el criterio obtenido, nos motiva a concluir que la institución no cuenta con servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes, por lo que se concluye que la organización no está cumpliendo con los objetivos institucionales enfocados a brindar calidad y excelencia en los servicios ofertados.

5.2 RECOMENDACIONES

Las conclusiones antes planteadas, nos llevan a recomendar lo siguiente:

- La Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder debe implementar las recomendaciones estipuladas en el informe de Control Interno que se socializó con los directivos de la organización, con el propósito de corregir las situaciones detectadas en cuanto al funcionamiento y operación del Control Interno que mantiene la institución y de esta manera garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones que ejecuta la misma.
- La entidad debe aplicar un modelo administrativo estratégico que le permita mejorar los procesos y actividades cotidianas que se realizan en la parte operativa, administrativa y financiera, para supervisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos que se plantee la cooperativa a inicios de un periodo fiscal.
- La Cooperativa de Transporte Intraprovincial Jesús Del Gran Poder deberá someterse a un plan de mejoramiento en la calidad de los servicios que involucre la renovación del parque automotor existente en la Cooperativa, esto como parte del criterio de los usuarios encuestados; con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales enfocados a la calidad y excelencia en el servicio establecidos en el Estatuto Orgánico que dispone la institución.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura citada

6.1.1 Bibliografía

ALVIN, Arens. 2010. Auditoría un enfoque Integral. Pág. 87

ANDRADE, Simón. 2012. Diccionario de Economía. En A. Simón, Diccionario de Economía (pág. 257). México: Andrade.

BAHAMONDE, Iván. 2010. Auditoría Administrativa. Pág 5.

Boletín informativo. 2012. PRICE WATER HOUSE COOPER.

BRITO, Orlando. 2010. Estadística Aplicada. Segunda edición. Quevedo.

ESTUPIÑAN, Rodrigo. 2013. Control interno y fraude. Primera edición. ECOE. Colombia.

FONSECA, Oswaldo. 2011. Sistemas de Control Interno para organizaciones. Primera edición. Editorial Investigación en Accountability y Control. Perú. Capítulo 2, 8 y 10.

FRANKLIN, Benjamín. 2012. Auditoría Administrativa: Evaluación y Diagnóstico Empresarial. Editorial Pearson. Tercera Edición. México

MALDONADO, Milton. 2009. Auditoría de gestión. Tercera edición. México. Capítulos I – III.

NUDMAN, Puyol. 2010. Manual de auditoría operativa. Tercera Edición. Editorial Macchi. Buenos Aires. Capítulo I – V.

RAY, Wittington - Kurt Pany. 2010. Auditoria un enfoque integral. McGraw – Hill. 12ª edición. México. Capítulo I - III.

RUSENAS, Rubén. 2011. Manual de auditoría interna y operativa. Editorial Cangallo. Buenos Aires.

WITTINGTON, Pany. 2010. Principios de auditoría. Décimo cuarta edición. McGraw Hill. México.

ZÁBARO BABANI, León. 2009. Auditoría y Control. Editorial Macchi. Tercera Edición. Argentina.

6.1.2 Referencia linkográfica

Consulta en línea disponible en: <http://www.definicion.es/cooperativa>

Consulta en línea disponible en: <http://www.definicion.es/cooperativa-de-transporte>

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7.1 ANEXOS

ANEXO N° 1.- Solicitud a la Cooperativa



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**

El Empalme, 01 de Agosto del 2013

Señor
MIGUEL CEDEÑO
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL
"JESUS DEL GRAN PODER" DEL CANTON EL EMPALME.

De mis consideraciones:

Yo, YOHANA MONSERRATE GUERRERO HORMAZA, portadora da la cédula de ciudadanía N°. 120587206-0 en calidad de Egresada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, de la manera más comedida solicito a usted dar la debida autorización para desarrollar el Proyecto de Investigación titulado " **AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL "JESUS DEL GRAN PODER" CANTON EL EMPALME, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2012**", el mismo que tiene como finalidad contribuir de manera significativa al desarrollo financiero de la organización que usted persigue.

Segura que mi petición tendrá la acogida favorable, le reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Johana Monserrate Guerrero Hormaza

ANEXO N° 2.- Certificado de la Cooperativa



El Empalme

Guayas

Ecuador

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTRAPROVINCIAL
"JESUS DEL GRAN PODER" 1 LTDA.
Fundada el 11 de Diciembre de 1979

Aprobada mediante Acuerdo Ministerial 0380 del 20 de Marzo de 1996
Reforma Estatutaria con Acuerdo Ministerial 4991 del 4 de Septiembre del 2001
Teléfono: 2962722

El Empalme, 05 de Agosto del 2013

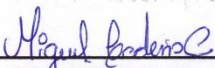
Señores:
UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Quevedo.-

De mis consideraciones:

En respuesta a la solicitud realizada ante esta institución por la Srta. **Johana Monserrate Guerrero Hormaza**, en la que se propuso realizar un trabajo de investigación con fines académicos (TESIS) para la carrera de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, certifico que la investigación cuyo tema es AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTRAPROVINCIAL "JESÚS DEL GRAN PODER", CANTÓN EL EMPALME, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2012, fue realizada en esta institución durante el periodo comprendido de enero hasta diciembre del 2013.

La presente certificación da fe del desarrollo y culminación del proyecto de investigación.

Atentamente,


Sr. Miguel Cedeño
Gerente



ANEXO N° 3.- Entrevista con el Gerente



ANEXO N° 4.- Entrevista con la secretaria



ANEXO N° 5.- Sede de la Cooperativa de Transporte Jesús del Gran Poder



ANEXO N° 6.- Unidades vehiculares de la Cooperativa



ANEXO N° 7.- Prestación del servicio en las unidades de la Cooperativa

