



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

**“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS RIOBAMBA DEL CANTÓN RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2012”**

NANCY JAQUELINE PILCO VALLEJO

RIOBAMBA – ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN DEL PERSONAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema, “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012” ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

Dra. Ana del Rocío Cando Zumba

DIRECTOR DE TESIS

Lcda. Mónica Elina Brito Garzón

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE AUDITORÍA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son de responsabilidad absoluta de la autora.

NANCY JAQUELINE PILCO VALLEJO

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres y hermanos, por haberme dado el apoyo para que pueda cumplir con mis sueños y metas, por guiarme en el buen camino y formarme con buenos valores impulsándome hacer una persona de bien, ayudándome en los momentos difíciles siendo el principal soporte.

NANCY JAQUELINE PILCO VALLEJO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme abierto las puertas para que pudiera estudiar y formarme como profesional.

A la Dra. Ana del Rocío Cando Zumba, por su apoyo y asesoramiento brindado para la ejecución de la presente tesis.

A la Lcda. Mónica Elina Brito Garzón por haberme impartido sus conocimientos y acompañarme durante este proceso, y concluir con éxito la presente investigación.

A los Directivos de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros de Riobamba, por facilitarme la documentación requerida.

NANCY JAQUELINE PILCO VALLEJO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación del personal	ii
Certificado de auditoría	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de cuadros	ix
Índice de figuras.....	ix
Índice de tablas	x
Introducción	xii
Capítulo II	
El problema.....	1
1.1 Tema de investigación.....	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.2.1 <i>Formulación del problema de investigación</i>	2
1.2.2 <i>Delimitación del problema</i>	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	2
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	2
1.4 Justificación de la investigación	3
Capítulo II	4
Marco teórico.....	4
2.1 Antecedentes investigativos	4
2.1.1 <i>Antecedentes históricos</i>	4

2.2	Fundamentación teórica.....	7
2.2.1	<i>Definición de auditoría</i>	7
2.2.2	<i>Objetivo principal de la auditoría</i>	7
2.2.3	<i>Técnicas y procedimientos de la auditoría</i>	7
2.2.4	<i>Historia de auditoría operacional</i>	10
2.2.5	<i>Auditoría operacional</i>	11
2.2.6	<i>Metodología de la auditoría operacional</i>	14
2.2.7	<i>Fases de la auditoría operacional</i>	16
2.2.8	<i>Normas de auditoría operacional</i>	18
2.2.9	<i>Hallazgo de auditoría operacional</i>	20
2.2.10	<i>Informe de auditoría operacional</i>	21
2.2.11	<i>El control interno</i>	21
2.2.12	<i>Tipos de pruebas de auditoría</i>	24
2.2.13	<i>Tipos de dictámenes de auditoría</i>	25
2.3	Hipótesis	27
2.3.1	<i>Hipótesis general</i>	27
2.3.2	<i>Hipótesis específicas</i>	27
	Capítulo III.....	28
	Marco metodológico	28
3.1	Modalidad de la investigación	28
3.2	Tipos de la investigación	28
3.3	Población y muestra.....	28
3.4	Métodos, técnicas e instrumentos.....	29
3.4.1	<i>Métodos</i>	29
3.4.2	<i>Técnicas</i>	29
3.4.3	<i>Instrumentos</i>	30
3.5	Resultados	30

3.6	Verificación de hipótesis	42
	Capítulo IV	43
4.1	Propuesta	43
	“Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012.”	43
	Contrato de trabajo.....	55
	Orden de trabajo.....	56
	Comunicación de inicio de la auditoría	58
4.2	Memorandum de planificación preliminar	60
4.3	Memorandum de planificación específica.....	77
4.4	Programas de auditoría.....	80
4.5	Cuestionarios de control interno – matriz de ponderación.....	85
4.6	Matriz de ponderación del control interno	100
4.7	Hoja de hallazgos	102
4.8	Comunicación de resultados.....	114
4.9	Informe de auditoría operacional	116
	Conclusiones	121
	Recomendaciones.....	122
	Resumen	123
	Summary	124
	Bibliografía.....	125
	Linkografía	126
	Anexos.....	127

ÍNDICE DE CUADROS

No.	TÍTULO	Pág.
1.	Cuadro	42
	Verificación de hipótesis.....	42
2.	Cuadro	48
	Nómina de directivos	48
3.	Cuadro	71
	Nómina de directivos	71
4.	Cuadro	78
	Personal encargado	78
5.	Cuadro	79
	Recursos necesarios para la auditoría	79

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	TÍTULO	Pág.
1.	Figura	6
	Organigrama de la cooperativa	6
2.	Figura	8
	Técnicas de auditoría	8
3.	Figura	14
	Metodología de la auditoría operacional.....	14
4.	Figura	16
	Fases de la auditoría operacional	16
5.	Figura	18
	Normas de auditoría operacional	18
6.	Figura	25
	Tipos de dictámenes.....	25

7. Figura	46
Valores y principios	46
8. Figura	47
Organigrama de la cooperativa	47
9. Figura	50
Presupuesto de la cooperativa	50
10. Figura	66
Organigrama de la cooperativa	66
11. Figura	67
Propuesta del organigrama.....	67
12. Figura	69
Valores y principios	69

ÍNDICE DE TABLAS

No.	TÍTULO	Pág.
1. Tabla.....		31
Capacitación del personal		31
2. Tabla.....		32
Directivos		32
3. Tabla.....		33
Toma de decisiones		33
4. Tabla.....		34
Control de gastos.....		34
5. Tabla.....		35
Información financiera.....		35
6. Tabla.....		36
Presupuesto		36
7. Tabla.....		37
Contratación del personal.....		37

8. Tabla.....	38
Ambiente laboral.....	38
9. Tabla.....	39
Auditorías periódicas	39
10. Tabla.....	40
Auditorías operacionales.....	40
11. Tabla.....	41
Registro de documentos	41

INTRODUCCIÓN

La Auditoría Operacional es una herramienta que evalúa las operaciones que realiza la organización, en términos de eficiencia, eficacia y economía con que son utilizados los recursos, ayudando a que los procesos establecidos sean manejados de una manera correcta; ayudando a corregir posibles errores. Además evalúa el sistema de control interno, el cumplimiento de la normativa a través de las recomendaciones establecidas.

La Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, ayudó para que la administración implemente la evaluación al sistema del control interno para las operaciones y procesos que realiza, optimizando los recursos en términos de eficiencia, eficacia y economía, ayudando a tomar decisiones acertadas.

Siendo un tema de investigación es necesario indicar el problema de la Cooperativa de Transportes, la teoría que sustenta la tesis, la metodología a utilizar y finalizar con la propuesta donde se ejecuta la Auditoría.

El primer capítulo se describe el planteamiento del problema, objetivo general y específicos, con la justificación correspondiente.

El segundo capítulo se detalla la parte teórica que comprende la Auditoría Operacional, objetivos, técnicas, procedimientos, normas de auditoria e hipótesis.

El tercer capítulo comprende la metodología, en la que se describe los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar para la recopilación de la información.

El cuarto capítulo se presenta la propuesta, donde se realiza la ejecución de la Auditoría Operacional, se elabora la planificación preliminar, planificación específica, la evaluación del sistema de control interno a través de la elaboración de programas y cuestionarios de

control interno, los hallazgos realizados de acuerdo a lo encontrado con sus debidas conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, para que sean revisadas por la administración de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012.”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a la misión de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba, se encarga de brindar un servicio profesional, seguro y eficiente a sus clientes dentro y fuera de la ciudad.

No existe una evaluación del nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales, políticas existentes y el desempeño administrativo de la Cooperativa, no mantiene un adecuado control operativo dentro de los procesos financieros para la compra de bienes y servicios, no cuenta con un sistema de control de facturación, no existe cumplimiento del presupuesto por lo que es necesario realizar ajustes, carece de un canal de comunicación entre directivos y socios, falta de personal de planta, carece de un plan anual de capacitación al personal.

Los procesos de servicios de asignación de vehículos, conductores y ruta no están bien definidos, no se cuenta con un continuo plan de mantenimiento y políticas de renovación vehicular el cual ha ocasionado que ciertas unidades estén obsoletas y en mal estado lo que no garantiza el servicio prestado y por ende la satisfacción y fidelidad de los clientes, insatisfacción de los clientes por el trato brindado por parte de los señores oficiales o ayudantes de conducción, esto debido a que no existe un proceso de selección adecuado para la contratación del personal para este cargo.

Es necesario que la gerencia conozca si existe eficiencia y eficacia en el manejo global de los recursos, si las decisiones tomadas son adecuadas y oportunas para el cumplimiento de metas y objetivos.

1.2.1 Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye la auditoría operacional en el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y economía en los procesos administrativos, financieros y de servicios de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba?

1.2.2 Delimitación del Problema

1.2.2.1 Delimitación temporal

La Auditoría Operacional se realizará a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba, en el período 2012.

1.2.2.2 Delimitación espacial

La Auditoría Operacional se realizará a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012, para que la evaluación de los resultados que se presenten en términos de eficiencia, eficacia y economía de las actividades Administrativa, Financiera y de Servicios permitan mejorar la toma de decisiones.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la confiabilidad del sistema de control interno para identificar posibles debilidades.
- Verificar su cumplimiento eficiente de la capacitación del personal.
- Ejecutar los procedimientos y técnicas para la obtención de información suficiente y confiable para la realización de la auditoría.

- Realizar un informe de auditoría a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba, determinando los respectivos hallazgos para emitir conclusiones y recomendaciones.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La auditoría operativa permite examinar la administración, logística, gestión, y resultados de las operaciones, para determinar la eficiencia en el uso de los recursos y en el alcance de los objetivos y metas propuestas.

El desarrollo del trabajo propuesto será de gran beneficio para la institución, por cuanto se realizará la planificación preliminar, específica, estudio del control interno, ejecución y comunicación de resultados, podrá contar con nuevos métodos, técnicas y herramientas que mejoren sus procesos y promuevan una mejor funcionalidad para sus clientes.

Se realizará un estudio exhaustivo de los objetivos y metas de la entidad, será posible conocer si existe eficiencia, eficacia y economía en la gestión operativa y determinará los aspectos o áreas que necesiten ser restablecidas, para emitir las conclusiones y recomendaciones a la gerencia.

Para la ejecución de dicha auditoría, se cuenta con la colaboración de la Gerencia, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia de la Cooperativa, quienes han puesto a mi alcance toda la información que se requiera utilizar en dicho examen.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

2.1.1.1 Reseña Histórica



La Cooperativa de Transportes “Riobamba, que ostenta con gallardía el nombre de la bella Sultana de los Andes y que pasea con orgullo los colores naranja y blanco por las diferentes rutas del país.

Fue creada un 3 de Marzo de 1962, mediante acuerdo Ministerial N°3499,

por un grupo de transportistas del sector Nororiental de la provincia de Chimborazo, concretamente en la entonces parroquia Penipe, y se formó con socios de las parroquias aledañas como Bayushig, Matus, El Altar y Puela.

Posteriormente como toda institución que busca el progreso, apertura su servicio hacia Baños, más tarde a Santo Domingo de los Tzáchilas, en la época del Boom de la Colonización, expande su servicio hacia Quito, más tarde a Guayaquil, al Puyo, Tena y ha sido la pionera de la provincia de Chimborazo en servir en la ruta de la integración nacional, esto es, Atillo, 9 de Octubre Macas, por los hermosos parajes de las lagunas de Atillo, también se realiza el servicio de encomiendas.

Hoy por hoy, presenta a la ciudadanía un parque automotor de lujo, con unidades último modelo, equipadas con norma INEN, que hacen de un viaje por turismo o negocio un verdadero placer.

En la actualidad, se destaca en la Presidencia el Sr. Luis Medina, en la Gerencia el Ing. Juan Zúñiga.

2.1.1.2 Información de la Empresa

Razón Social:	Cooperativa de Transporte “Riobamba”
División:	Empresa Privada
Finalidad:	Prestación De Servicios de Transporte y de Encomiendas
RUC:	0690015978001
Representante Legal:	Fausto Rodrigo Baldeón Sánchez
Acuerdo ministerial:	No. 3499
Número de socios:	50
País:	Ecuador
Región:	Sierra
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba
Parroquia:	Maldonado
Sector:	Urbana
Dirección:	Barrio Terminal Oriental Calle Espejo y Cordovez
Teléfono:	032-376-777
E-mail:	transportes-riobamba@hotmail.com

2.1.1.3 Misión

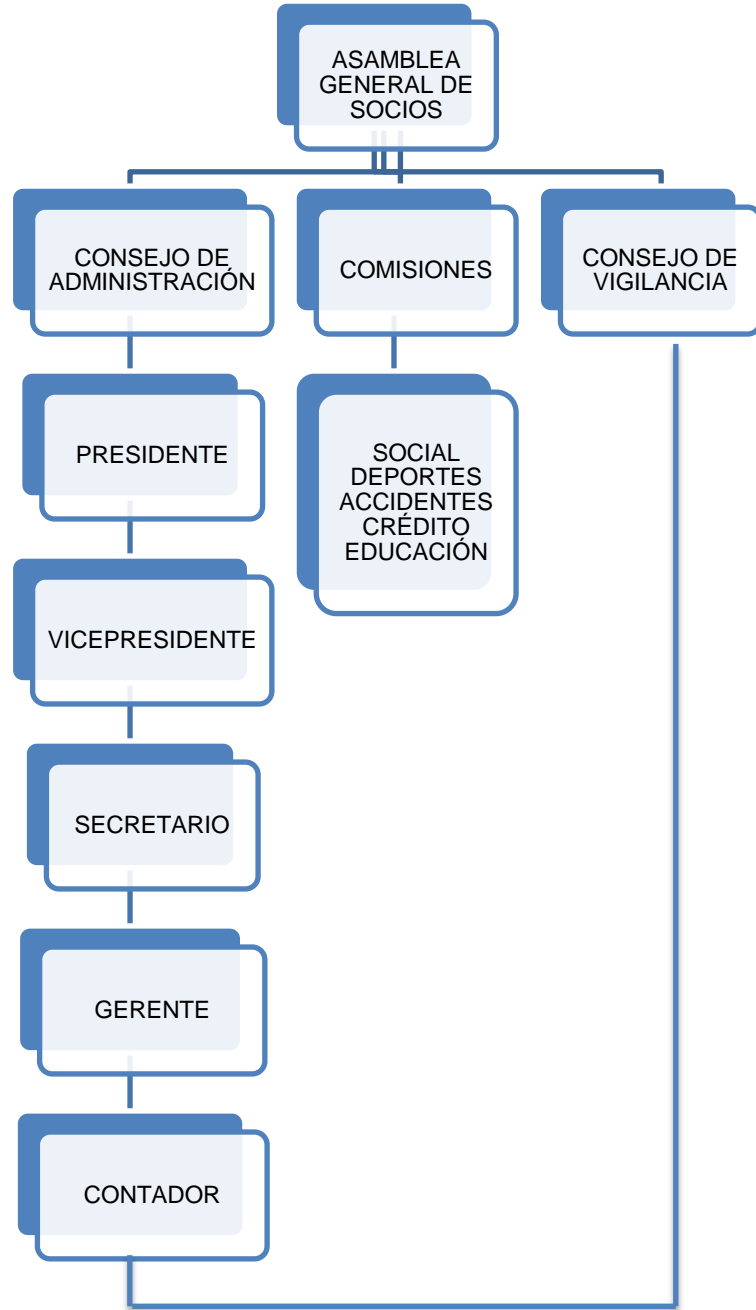
La Cooperativa de Transporte Riobamba, tiene la gran Misión de servir en la transportación a la Población Ecuatoriana, con la calidad, calidez y seguridad; cumpliendo con lo que demanda la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre de nuestro país.

2.1.1.4 Visión

La Cooperativa de Transporte Riobamba, se encuentra en un proceso de transformación, lo que permitirá a esta importante empresa de transporte, convertirse en una organización líder, moderna, técnica, con personal competente al servicio de sus usuarios.

2.1.1.5 Organigrama

Figura N° 1
Organigrama de la Cooperativa



Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

(KELL & ZIEGLER, 1995, pág. 22) “Un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva respecto a las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados”.

(ARENS, 1980:3, pág. 75) “Auditar es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos”.

Según estos autores definen a la auditoría como un sistema para evaluar aspectos económicos para determinar el grado de confiabilidad de la información y comunicar los resultados a las personas interesados para tomar decisiones acertadas.

2.2.2 OBJETIVO PRINCIPAL DE LA AUDITORÍA

(ARIAS, 2010, pág. 7) “El objetivo principal de la auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría los proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas”.

Desde el punto de vista de este autor considera que el objetivo de la auditoría es ayudar en la toma de decisiones para que las actividades a realizarse sean de acuerdo a lo establecido.

2.2.3 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORÍA

(CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pág. 67) “Se refieren a los mecanismos mediante los cuales los auditores recopilan la evidencia de auditoría.

Los procedimientos de auditoría son operaciones específicas que se aplica en el desarrollo de una auditoría e incluyen técnicas y prácticas consideradas necesarias de acuerdo con las circunstancias. Los procedimientos pueden agruparse en:

- Pruebas de control
- Procedimientos analíticos
- Pruebas sustantivas de detalle

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener evidencia que fundamente su opinión”.

2.2.3.1 Tipos de Técnicas

Figura N° 2
Técnicas de Auditoría



Elaborado por: La autora

(SUÁREZ, 1991, pág. 63) ”Las técnicas más utilizadas son:

- **Técnicas de Verificación Ocular**

Es la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de mucha utilidad en casi todas las fases de la auditoría, por medio de ella el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias.

Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc.

- **Técnicas de Verificación Verbal**

Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.

Las entrevistas son una de las fuentes primarias de información para los equipos de auditoría; por lo tanto, los auditores se deben preparar con anticipación para realizarlas.

- **Técnicas de Verificación Escrita**

Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos, como por ejemplo el análisis de la documentación interna y externa de la entidad hasta llegar a una deducción lógica; involucra la separación de las diversas partes y determina el efecto inmediato o potencial.

- **Técnicas de Verificación Documental**

Consiste en examinar verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación demostrando autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

- **Técnicas de Verificación Física**

Es el examen físico y ocular de activos, documentos, valores con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación y la combinación de otras técnicas tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.”

De acuerdo a estos autores las técnicas de auditoría ayudan a la recolección de evidencias, aportando al investigador a tener información de respaldo para la realización de la auditoría, siendo estas técnicas de verificación ocular, técnicas de verificación oral, técnicas de verificación escrita, técnicas de verificación documental y técnicas de verificación física.

2.2.4 HISTORIA DE AUDITORÍA OPERACIONAL

(SOTOMAYOR, 2008, pág. 23) “El primer antecedente formal sobre el origen de la auditoría operacional se remonta al año 1945, cuando en ocasión de la conferencia anual de The Institute of Internal Auditor se incluye, para discusión en panel, el tema Scope Of Internal Auditing of Technical Operations (Alcance de la auditoría interna en operaciones técnicas). En el año de 1945, Arthur H. Kent, auditor interno de la Standad Oil Company of California, escribe un artículo denominado Audits Operations (Auditorías de operaciones).

En 1945 Frederic E. Mints, auditor de la Lockheed Aircraft Corporation, comienza a utilizar de manera formal en sus trabajos y reportes el término Operacional Auditing (Auditoría Operacional) como se conoce hasta la fecha, causando gran revuelo entre comunidad, por lo novedoso del nombre de esta naciente disciplina. Y ya el primer pronunciamiento o referencia formal sobre la auditoría operacional lo da The Institute of Internal Auditor al incluir, en 1956, en su libro Bibliografhy of Internal Auditing, un capítulo (dentro de diez) denominado Operations Audits (Operaciones Auditables).

A partir de entonces comienza a generarse una gran inquietud dentro de los profesionales de la auditoría interna en los Estados Unidos de América, por adentrarse en esta nueva rama de especialización. Las inquietudes derivaron en encomendar The Institute of Internal Auditor a su director de investigación y educación, Bradford Cadmus que provocó que fuera considerado como el padre de la auditoría operacional, derivando su libro denominado Operacional Auditing Handbook (Manual de auditoría operacional) que fue publicado en el año de 1964 por The Institute of Internal Auditor.

La naturaleza y la filosofía de la auditoría, Cadmus la describe a continuación (las más representativas):

- Cuando un auditor revisa los registros de ingreso, está haciendo auditoría financiera. Cuando observa como se trata a un cliente está actuando como auditor operacional.
- El auditor operacional debe asumir que es el dueño del negocio que le pertenece. Antes que recomiende un cambio, que critique una operación, debe preguntarse a sí mismo ¿qué haría si fuera el dueño?.
- La auditoría operacional debe considerarse como un estado de actitud, a manera de análisis, enfoque y raciocinio.
- La auditoría operacional infiere familiarizarse con las operaciones y sus problemas, siguiendo con el análisis y evaluación de los controles para asegurarse de que son los adecuados en áreas de proteger a la organización”.

Según este autor la auditoría ha ido evolucionando, siempre y cuando va orientada a ayudar a las empresas a tomar decisiones enfocadas para el crecimiento de las utilidades de acuerdo a las recomendaciones dadas por el auditor.

2.2.5 AUDITORÍA OPERACIONAL

La auditoría operacional es el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad, para determinar su grado de eficacia, eficiencia y economía para formular recomendaciones.

(PUYOL, 1964, pág. 35) "El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de emitir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro”

(SAWYER, 1981:6, pág. 61) “La auditoría operacional es el examen del flujo de las transacciones llevadas a cabo en una o varias áreas funcionales que constituyen la estructura de una entidad, con el propósito de incrementar la eficiencia y la eficacia operativas a través de proponer recomendaciones que se consideren necesarias.

La auditoría operacional involucra tres elementos fundamentales que deben considerarse al realizarla:

1. Debe encausarse hacia los aspectos administrativos de los métodos y procedimientos que integran un sistema.
2. La auditoría debe tener un enfoque constructivo
3. El auditor o sus colaboradores no deben intervenir en el diseño detallado de los cambios que requiere un sistema o sus procedimientos.”

Desde el punto de vista de estos autores la auditoría operacional constituye un examen y evaluación de las operaciones de la empresa para medir el nivel de eficiencia, eficacia y economía con que son utilizados los recursos.

2.2.5.1 Objetivos

(PISFIL, 2009, pág. 183) “Determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de las operaciones para formular las recomendaciones para corregir deficiencias o para mejorar dicho grado de eficacia, economía y eficiencia”.

Según este autor determina el objetivo de la auditoría operacional como el grado que permite medir la eficiencia eficacia y economía de las operaciones pudiendo emitir recomendaciones, para el mejoramiento de las deficiencias.

2.2.5.2 Alcance

(OBIETA & CASTILLO, 1995, pág. 105) “El alcance de la Auditoría Operacional es ilimitado. Todas las operaciones o actividades de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que sea una operación financiera o no, y en cada hallazgo la Auditoría Operacional cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan”.

Este autor establece que la auditoría operacional tiene el alcance a todas las operaciones que realiza la empresa sin tener algún límite siendo estos internos como externos ayudando así a las empresas a identificar posibles errores.

2.2.5.3 Importancia

(GONZÁLEZ, 2002, pág. 138) “El ejercicio de la auditoría operacional infiere un cambio de actitud del auditor interno que la práctica. Ya no se trata de revisar y examinar las cifras frías de unos estados financieros, ni de evaluar el comportamiento y desempeño de la administración. La actitud, ahora, es más de compenetrarse anímica y mentalmente en la vida misma, supervivencia y desarrollo de la entidad a la que presta sus servicios.

La prueba determinante de que cualquier actividad operacional es aquella que debe tener un propósito definido, es decir se requiere una definición clara de objetivos, así como, contar con elementos para comparar lo que se está realizando contra esos objetivos, con el propósito de determinar desviaciones, analizarlas y evaluarlas para poder tomar medidas correctivas acordes con las circunstancias.

Se debe dar a conocer a la auditoría operacional como una alternativa viable que se adecua a la operación del negocio, y tiene la capacidad para impulsar la mejora en los procesos y el lograr ahorros en los siguientes aspectos:

- Recursos financieros, humanos, tecnológicos.
- Comunicaciones.
- Tiempo de entrega de mercancía a los clientes”.

Desde el punto de vista de este autor la auditoría operacional tiene una alternativa más viable para las empresas, dar a conocer los errores que se están cometiendo pudiendo corregir a tiempo y optimizando los recursos para así llevar a la empresa al objetivo propuesto, cumpliendo así los y metas establecidas.

2.2.5.4 Características de la Auditoría Operacional

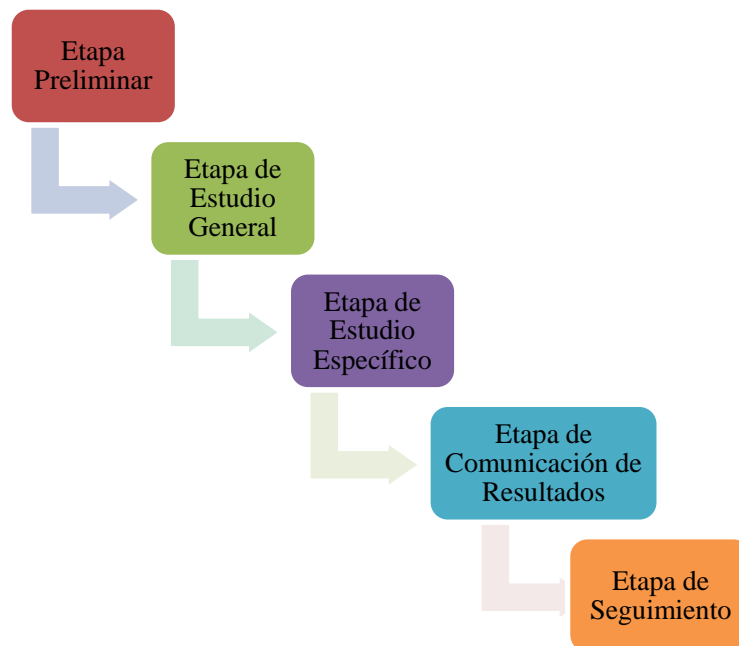
- (MALDONADO, 2006, pág. 115) “Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.

- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La auditoría operativa debe ser ejecutada por un grupo multidisciplinario donde cada profesional, se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa”.

De acuerdo al autor la auditoria operacional cuenta con características beneficiosas ayudando así a los directivos de la empresa a formular las políticas, objetivos y metas, teniendo así una visión a largo plazo para que las decisiones que se tomadas sean acertadas.

2.2.6 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

Figura N° 3
Metodología de la Auditoría Operacional



Elaborado por: La autora

(SOTOMAYOR, 2008, pág. 75) “Si suponemos que se trata de auditores externos sin un conocimiento detallado de la entidad auditada y sin que sus ejecutivos manifiesten

preferencia alguna para que el examen recaiga en un determinado subsistema de la organización, la metodología que usaremos para examinar le entidad será:

- **Etapa Preliminar:** conocimiento previo de la empresa.
- **Etapa de Estudio General:** definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y de gestión de cada área.
- **Etapa de Estudio Específico:** se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron.
El auditor debe generar un modelo de control. Con el material ordenado se procede aún análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conozcan el diagnóstico real de la situación y también a un pronóstico.
- **Etapa de Comunicación de Resultados:** es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

La estructura del informe debe contener:

- Objetivo de la auditoría;
 - Metodología;
 - Alcance del trabajo;
 - Diagnóstico;
 - Conclusiones; y,
 - Recomendaciones.
-
- **Etapa de Seguimiento:** el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionados. Si el auditor es de la empresa se salta esta etapa”.

Desde el punto de vista de este autor la metodología de la auditoría operacional la estructura en cinco etapas la cual ayuda a realizar la auditoría operacional de una forma eficiente para el auditor.

2.2.7 FASES DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

Figura N° 4
Fases de la Auditoría Operacional



Elaborado por: La autora

- (SOTOMAYOR, 2008, pág. 83) “**Estudio preliminar:** el propósito del estudio preliminar es obtener información general de todos los aspectos importantes de la entidad o parte la misma, lo más rápidamente posible de manera utilizable y de fácil asimilación, que sirva como instrumento de trabajo, para el planteamiento de futuras fases de la auditoría.
- **Revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas:** el propósito de la fase de la legislación, objetivos y normas es obtener una comprensión de la autoridad básica de la entidad o empresa, incluyendo los propósitos alcance y objetivos de las actividades llevadas a cabo, la forma en que dichos objetivos se desarrollen y se financian, así como el alcance de la autoridad y responsabilidad conferida a la misma por la ley, por estatutos, reglamentos y por otras disposiciones legales.

- **Revisión y evaluación de control interno:** el objeto al revisar el Control Interno es evaluar su efectividad e identificar las posibles debilidades importantes en el sistema de Control Interno que puedan requerir un examen más detallado.

Con la información adicional obtenida en la revisión y evaluación de Control Interno el auditor encargado puede tomar decisiones más reales acerca de la naturaleza y alcance del examen profundo de las áreas críticas identificadas para lograr los objetivos establecidos.

- **Examen profundo de áreas críticas:** basándose en la revisión y evaluación del control interno descrita en la fase anterior es posible comprender la forma en que los procedimientos, prácticas y métodos de la entidad proporcionan un control sobre la actitud, operación o función bajo examen e identifican posibles áreas de debilidad del examen y efectuar evaluaciones para lograr los objetivos de la auditoría.

El propósito de esta fase es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno, determinado si la situación requiere acción correctiva.

- **Comunicación de resultados:** la comunicación de los resultados es muy similar en la auditoría administrativa u operacional y la auditoría financiera.

Constituye la comunicación verbal a través de una o más conferencias finales efectuadas al finalizar el trabajo de campo para discutir el borrador del informe y su presentación final por escrito.

La fase más significativa de la auditoría administrativa u operacional es la última pues esta constituye el producto final de las labores del equipo de auditoría, al hablar de la comunicación de resultados”.

2.2.8 NORMAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL

Figura N° 5
Normas de Auditoría Operacional



Elaborado por: La autora

(DE LA PEÑA, 2003, pág. 113) “En un inicio no había normas para esta auditoría, la operativa pero si se sabía lo que se necesitaba y su marco conceptual, se empezaron a adaptar las normas de la auditoría tradicional. La auditoría operativa necesita para evaluar normas o estándares de comparación para juzgar y medir la función que se está analizando.

NORMAS PERSONALES O GENERALES

Las normas que a continuación se mencionaran son adaptadas de la Auditoría de Estados Financieros:

- El auditor debe ser una persona que, teniendo título profesional oficialmente reconocido y o la habilidad legal correspondiente debe tener entrenamiento técnico, experiencia y capacidad profesional para ejercer la auditoría operativa.
- El auditor debe realizar su trabajo y preparar su informe con cuidado y diligencia profesional.
- La independencia del auditor debe abarcar los aspectos económicos como el personal (mental), es decir no tener influencias.

- El auditor debe ser responsable de transmitir y difundir sus conocimientos y experiencia, con el objeto de perfeccionar y perfeccionar y prestigiar la profesión.

NORMAS RELATIVAS A LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO

Toda auditoría representa la realización de un proceso que debe ser orgánico y coherente, a desarrollarse en un período determinado y condicionado a las características de la empresa que se audita y a los objetivos que persiguen con el examen.

Para el auditor operativo, la evaluación del sistema de control interno le ayudará a establecer en principio, las causas de los problemas en la gestión analizada. Toda conclusión debe estar respaldada, ya que se está evaluando las decisiones administrativas.

NORMAS RELATIVAS AL INFORME

En este informe se expone la evaluación, sugerencias y recomendaciones para mejorar la gestión administrativa.

El informe debe contener un pronunciamiento respecto de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa en la manera o área sometida a examen.

El informe debe contener como mínimo lo siguiente:

- Objetivo de la auditoría y motivo de su realización.
- Metodología utilizada, enfatizado los procedimientos que permitieron reunir la evidencia sustentadora.
- Alcance y limitaciones del examen.
- Hechos o circunstancias importantes analizados o diagnóstico.
- Sugerencias y recomendaciones necesarias.
- El informe debe ser entregado oportunamente para asegurar su óptima utilización.

El informe debe reunir como mínimo las características de: materialidad, precisión, integridad, veracidad, concisión, claridad, oportunidad y prudencia”.

2.2.9 HALLAZGO DE AUDITORÍA OPERACIONAL

(SOTOMAYOR, 2008, pág. 122) “Los atributos de hallazgo son:

Condición

Es la situación actual encontrada por el Auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se porta la organización en el logro de las metas expresas como criterios.

Criterio

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

Causa

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

Efecto

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causado por el fracaso en el logro de las metas”.

2.2.10 INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL

(SOTOMAYOR, 2008, pág. 276) “Concluido el Trabajo de Campo, el Auditor tendrá como responsabilidad la confección del Informe de Auditoría como un producto final de esta trabajo.

El informe a través de sus observaciones, conclusiones y recomendaciones, constituye el mejor medio para que las organizaciones puedan apreciar la forma como están operando.

Redacción del Informe

La redacción se efectuará en forma corriente a fin de que su contenido sea comprensible al lector, evitando en lo posible el uso de terminología muy especializada; evitando párrafos largos y complicados, así como expresiones confusas”.

2.2.11 EL CONTROL INTERNO

(KELL & ZIEGLER, 1995, pág. 167) “El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de un negocio con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

A. El control interno se desarrolla dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

B. Componentes de la Estructura del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados y están integrados al proceso de la administración de la empresa.

- **AMBIENTE DE CONTROL INTERNO.-** Los factores del ambiente de control interno incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente en

la entidad; la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como se asigna autoridad y responsabilidad, como se organiza y desarrolla a la gente y la atención y dirección proporcionada por los directivos.

- **VALORACIÓN DEL RIESGO.-** Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas o internas. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos más representativos de la Empresa en la consecución de los objetivos.
- **ACTIVIDADES DE CONTROL.-** Las actividades de control son todos aquellos procedimientos que se deben observar y aplicar en todos los niveles de la entidad.
- **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.-** Los sistemas de información producen reportes con datos operacionales, financieros, de cumplimiento que hace posible controlar el negocio. La comunicación efectiva debe darse en todos los espacios de la empresa, para que el personal conozca claramente cuáles son los objetivos que se desea alcanzar.
- **ACTIVIDADES DE MONITOREO.-** Los sistemas de control interno deben ser monitoreados para garantizar la calidad del desempeño del sistema en el tiempo”.

2.2.11.1 Principios del Control Interno

(CEPEDA, 1997, pág. 234) “EFICIENCIA: Dar a los recursos el máximo y adecuado aprovechamiento

ECONOMÍA: Vigilar que la asignación de los recursos sea la más adecuada, en función de los objetivos y metas institucionales.

EFICACIA.- que todos los recursos de la entidad estén dirigidos al logro de los objetivos y metas.

CELERIDAD: Capacidad de respuesta oportuna por parte de la Entidad, en sus relaciones con los clientes (internos y externos), interinstitucionales y el medio social en el que se desarrolla.

IMPARCIALIDAD: Todos aquellos que tienen relaciones con la Entidad, no puedan sentirse tendenciosamente afectados en sus intereses o ser objeto de discriminación.

PUBLICIDAD: Que las actuaciones, procedimientos, propósitos y resultados de la administración, sean de conocimiento público.

MORALIDAD: Todas las operaciones deben ser realizadas acatando no solo las normas constitucionales y legales, sino también los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

VALORACIÓN DE COSTOS AMBIENTALES: En aquellas entidades en las cuales su operación pueda tener un impacto ambiental negativo, la minimización de éste debe ser un elemento importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias.

IGUALDAD: Busca que el sistema de control interno asegure que todas las actividades estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin privilegios otorgados a grupos especiales, regiones, personas o entidades.

TRANSPARENCIA: De las actuaciones, se debe dejar evidencia y permitir el acceso, conocimiento y la posibilidad de expresar observaciones por parte de terceros”.

MÉTODO COSO

(CATÁCORA, 1996, pág. 238) “El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera.

El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera.

Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos.

Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas plantadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa”.

2.2.12 TIPOS DE PRUEBAS DE AUDITORÍA

(BRAVO, 2011, pág. 66) “Pueden clasificarse de acuerdo a la naturaleza, objetivos, diferencias y correlaciones, así:

a. Pruebas globales de razonabilidad de los saldos de las cuentas de los Estados Financieros.

Sirve para identificar las áreas potencialmente críticas donde puede ser necesaria una mayor investigación como consecuencia de existir variaciones significativas, transacciones dudosas o esporádicas.

b. Pruebas de cumplimiento.

Dada la relevancia que se le atribuye a la evaluación del control interno, el auditor debe satisfacerse de su veracidad, antes de extraer su conclusión preliminar, sobre las bondades o debilidades de las operaciones de control.

c. Pruebas sustantivas.

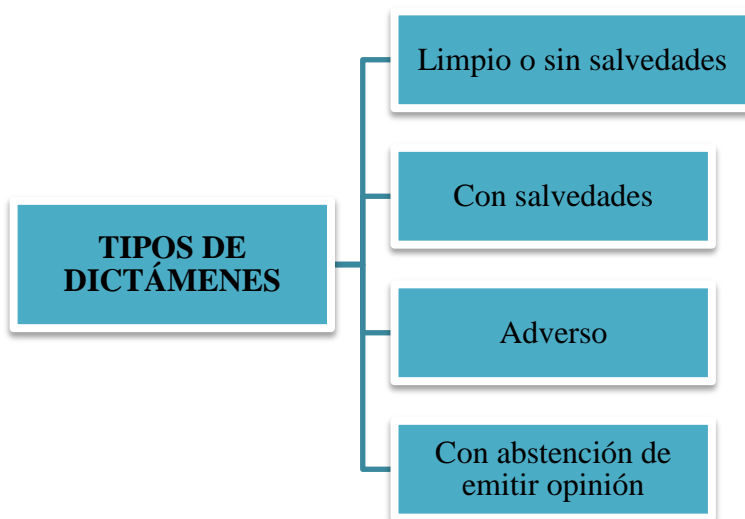
Son aquellas que se aplica para comprobar la información referente a las operaciones que se audita.

Para las pruebas de cumplimiento y las sustantivas, no deben prepararse procedimientos aislados entre sí, sino por el contrario, sus resultados se relacionan y complementan”.

2.2.13 TIPOS DE DICTÁMENES DE AUDITORÍA

Figura N° 6

Tipos de Dictámenes



Elaborado por: La autora

(SALINAS, 2005, pág. 372) “El dictamen del auditor sobre los estados financieros pueden ser los siguientes:

a. Dictamen en limpio o sin salvedades.

Se refiere cuando el Auditor expresa la opinión de los estados financieros presenta razonablemente la situación financiera y los resultados de las operaciones de la entidad de acuerdo con los principios contables y aplicados sobre una base consistente en el año anterior.

b. Dictamen con salvedades.

El Auditor emite dictamen con salvedades cuando sus estados financieros de su entidad presentan razonablemente la situación financiera salvo excepciones o limitaciones que no afecten de manera importante o significativa la situación financiera o resultados de operaciones mostradas.

c. Dictamen adverso.

Un informe contiene dictamen adverso cuando el Auditor ha llegado a la salvedad de que los estados financieros no presentan razonablemente la situación financiera y los resultados con los principios de conformidad con los principios de contabilidad aplicados consecuentemente.

d. Dictamen con abstención de emitir opinión.

Cuando el Auditor no está en condiciones de dar una opinión profesional sobre los estados financieros tomados en su conjunto se obtendrá de opinar explicando claramente las razones por los que no ha podido dictaminar esta situación se presenta cuando las restricciones y la aplicación de los procedimientos de Auditoria son importantes limitando el alcance del examen.

Es la base necesaria para emitir una opinión o si la incertidumbre del Auditor es tan grande que no permite responsabilidad por dar su opinión”.

Según este autor los tipos de dictamen del informe de auditoría ayudan al auditor a tener una idea sobre cómo se encontró la empresa de acuerdo a las evidencias encontradas puede emitir sus conclusiones y recomendaciones por lo que puede clasificarse en cualquiera de estos cuatro tipos de dictamen.

INDICADORES

RIESGO.- Es un conjunto de circunstancias que representan una posibilidad de errores o irregularidades importantes.

- **RIESGO INHERENTE.-** Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.
- **RIEGO DE CONTROL.-** Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.
- **RIESGO DE DETECCIÓN.-** Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

La realización de la auditoría operacional se evaluará en términos de eficiencia, eficacia y economía de las actividades administrativas, financieras y de servicios permitirán mejorar el desarrollo de las actividades internas de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La evaluación de la normativa, procesos de información permitirán identificar las deficiencias del sistema de control interno.
- Una capacitación oportuna al personal de la empresa sobre el trato al cliente promoverá que el servicio brindado sea de calidad.
- El contar con un adecuado sistema de control permitirá que la información sea veraz y oportuna lo que contribuirá a la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos permitiendo que los directivos tomen decisiones más acertadas.
- Generar y presentar un informe con conclusiones y recomendaciones prácticas, resultantes de la evaluación operacional, y establecer los instrumentos gerenciales para alcanzar los cambios significativos que necesite la Cooperativa.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se orienta a la integración de la modalidad cualitativa, ya que las variables descritas en la hipótesis no serán afectadas de manera directa, además es transaccional porque se usará en un solo momento en el tiempo.

3.2 TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se orienta según varios tipos de investigación que pueden ser: de campo, bibliográfica-documental, descriptiva y analítica.

Documental.- la investigación documental se realizará la recopilación de información escrita ya sea en libros, archivos de la empresa, reglamento, manual de funciones y diferentes métodos a utilizar.

De Campo.- la investigación de campo se requerirá de la recopilación de datos en la empresa con las herramientas como es la encuesta, la entrevista y la observación directa.

Descriptivos.- la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas.

Analítica.- la investigación analítica trata de probar o invalidar la hipótesis.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN.- En la presente investigación la población está constituida por todos y cada uno de los empleados, socios y directivos.

MUESTRA.- Considerando que la población es pequeña se trabajará con la totalidad de la población.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

La presente investigación utilizará los siguientes métodos:

MÉTODO CIENTÍFICO, porque permite el análisis, evaluación, interpretación y síntesis de las operaciones administrativa, financieras y de servicios, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional con las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de los procesos.

MÉTODO DEDUCTIVO. Se realizará la evaluación de todas las operaciones partiendo del conocimiento general de los mismos para posteriormente ir hacia los específicos o particulares.

MÉTODO INDUCTIVO, pues se partirá de hechos particulares hacia lo general, ya que para realizar la auditoría operacional se descompondrán en unidades de estudio. Los resultados del estudio se darán a conocer a través del informe.

3.4.2 Técnicas

Se utilizará las siguientes técnicas de investigación, para la recolección de información:

ENTREVISTAS.- Se realizará al Presidente, Gerente, Secretario y Contadora de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba.

ENCUESTAS.- Se realizará encuestas a los socios de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba y a los usuarios del servicio del transporte.

OBSERVACIÓN.- Se realizará a las instalaciones y oficinas de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba.

3.4.3 Instrumentos

Se diseñarán los siguientes instrumentos:

- Guía de Entrevista
- Guía de observación
- Cuestionarios para realizar encuestas
- Cuestionarios de control interno
- Documentos electrónicos.

3.5 RESULTADOS

Después de haber realizado la encuesta a los directivos y socios de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, se examinan los siguientes resultados.

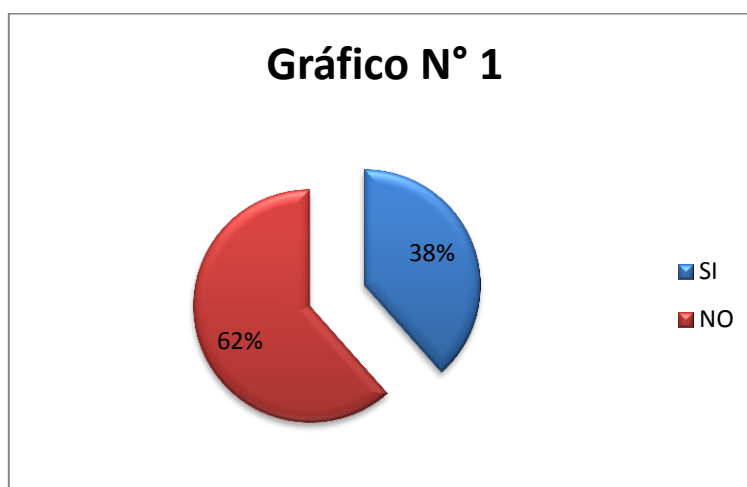
1. ¿Se realizan capacitaciones oportunas al personal de la empresa sobre el trato al cliente?

Tabla N° 1
Capacitación del Personal

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	29	38%
NO	47	62%
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 1

Elaborado por: La autora

Interpretación

Del total de los encuestados, el 38% respondió que sí han recibido capacitaciones sobre la atención al cliente, mientras que el 62% respondió que no realizan capacitación al personal ya que no existe tiempo para acudir a la misma.

2. ¿Los directivos tienen poder de liderazgo ante los socios?

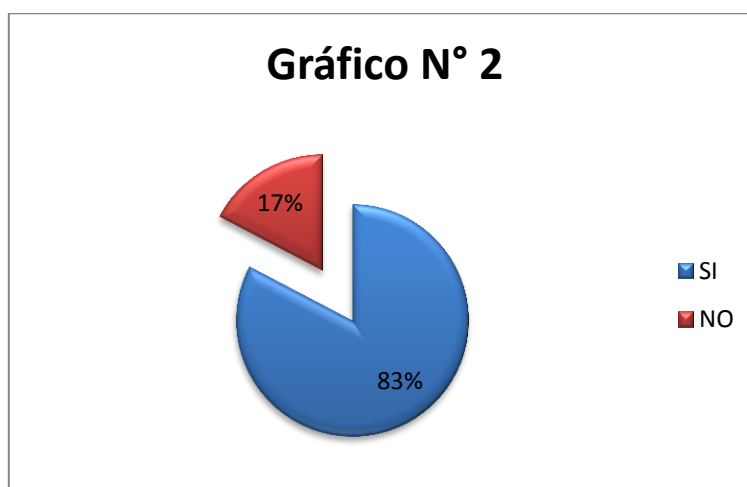
Tabla N° 2

Directivos

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	63	83%
NO	13	17%
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 2

Elaborado por: La autora

Interpretación

Del total de los encuestados, el 83% respondió que los directivos tienen el poder para estar al frente de la Cooperativa y así poder tomar las decisiones que beneficien a la misma, mientras que el 17% respondió que los directivos no tienen el liderazgo suficiente.

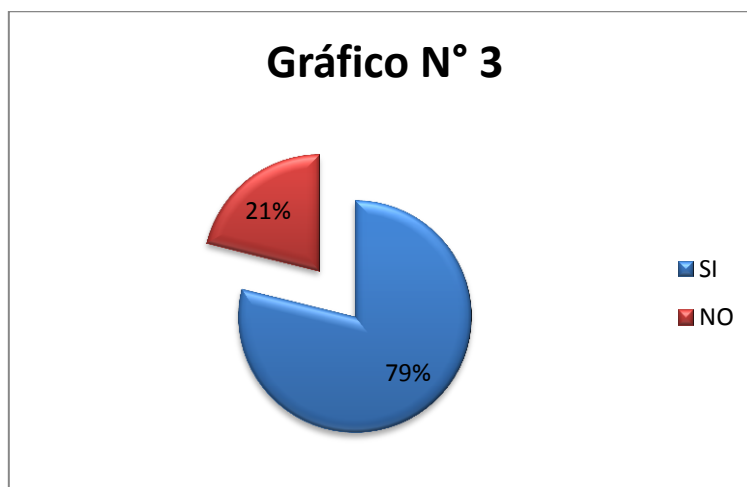
3. ¿La toma de decisiones que realizan los directivos son acertadas?

Tabla N° 3
Toma de Decisiones

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	60	79%
NO	16	21%
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 3

Elaborado por: La autora

Interpretación

Del total de los encuestados, el 79% respondió que las decisiones tomadas por los directivos si son acertadas, mientras que el 21% respondió que las decisiones tomadas no contribuyen para el desarrollo de la Cooperativa.

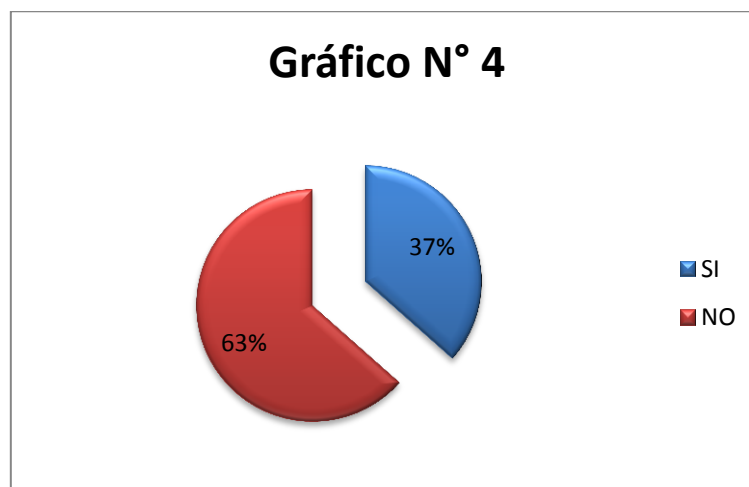
4. ¿Se lleva un adecuado control de los gastos que se efectúan?

Tabla N° 4
Control de Gastos

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	28	37%
NO	48	63%
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 4

Elaborado por: La autora

Interpretación

Del total de los encuestados, el 37% respondió que los gastos efectuados si son controlados de una forma correcta, mientras que el 63% respondió que los gastos realizados no siguen el procedimiento adecuado para el registro oportuno, lo que ocasiona tardanza en su contabilización, ocasionar así problemas con el SRI.

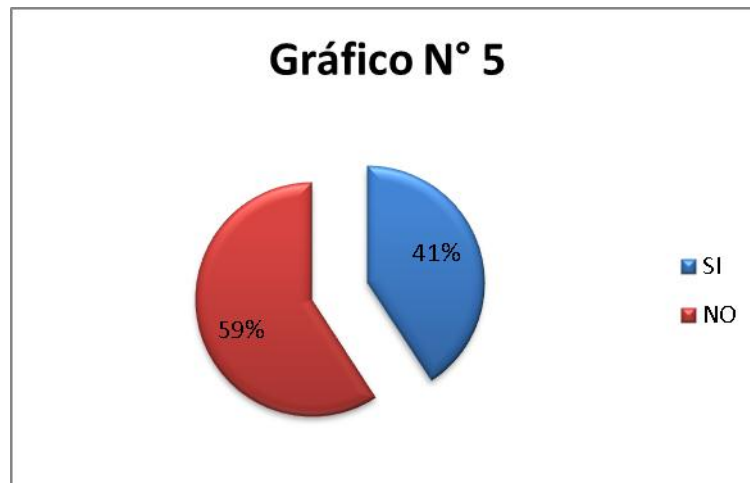
5. ¿La información financiera es veraz y oportuna?

Tabla N° 5
Información Financiera

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	31	41%
NO	45	59%
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 5

Elaborado por: La autora

Interpretación

Del total de los encuestados, el 41% respondió que la información que se requiere por parte de los socios si es oportuna, mientras que el 59% respondió que la información financiera no es oportuna ya que existe una sola persona que realiza el registro y manejo de la información.

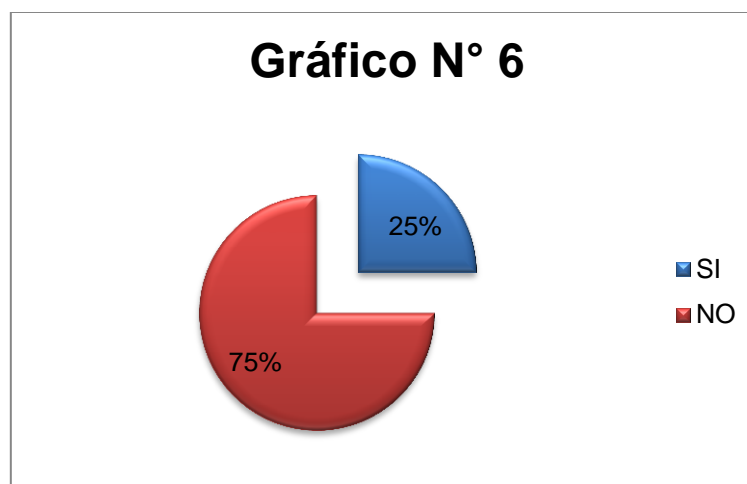
6. ¿El presupuesto se actualiza cada año?

Tabla N° 6
Presupuesto

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	19	25%
NO	57	75%
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 6

Elaborado por: La autora

Interpretación

Del total de los encuestados, el 25% respondió que existe la actualización del presupuesto tomando como referencia el presupuesto de años anteriores, mientras que el 75% respondió que no se realiza el presupuesto para cada año por el retraso que existió en las elecciones de la nueva directiva de la Cooperativa, actualizando así en el presupuesto sueldos y beneficios a empleados.

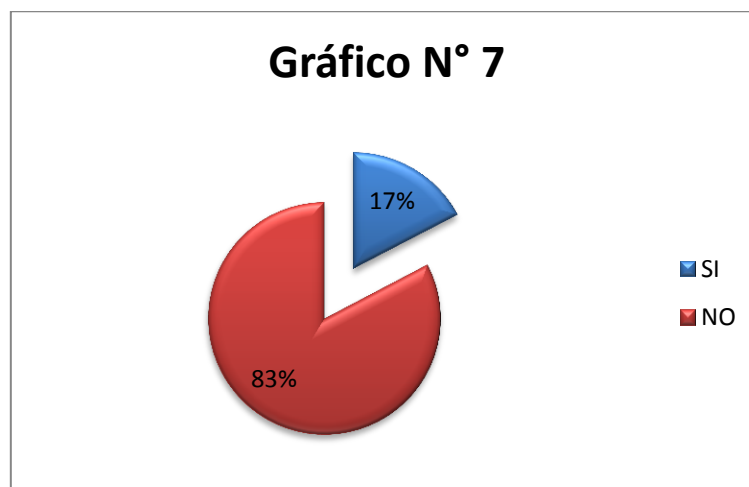
7. ¿La Cooperativa cuenta con un adecuado sistema de contratación del personal?

Tabla N° 7
Contratación del Personal

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	13	17%
NO	63	83%
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: La autora

Interpretación

Del total de los encuestados, el 17% respondió que existe un sistema de contratación del personal para el departamento contable, mientras que el 83% respondió que no se realiza una adecuada contratación para el personal que trabaja en la Cooperativa.

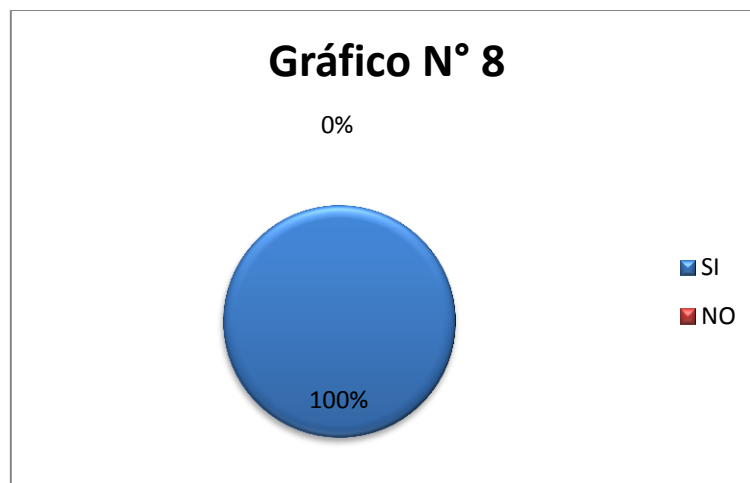
8. ¿Existe un adecuado ambiente laboral en la Cooperativa?

Tabla N° 8
Ambiente Laboral

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	76	100%
NO	0	0,00
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: La autora

Interpretación

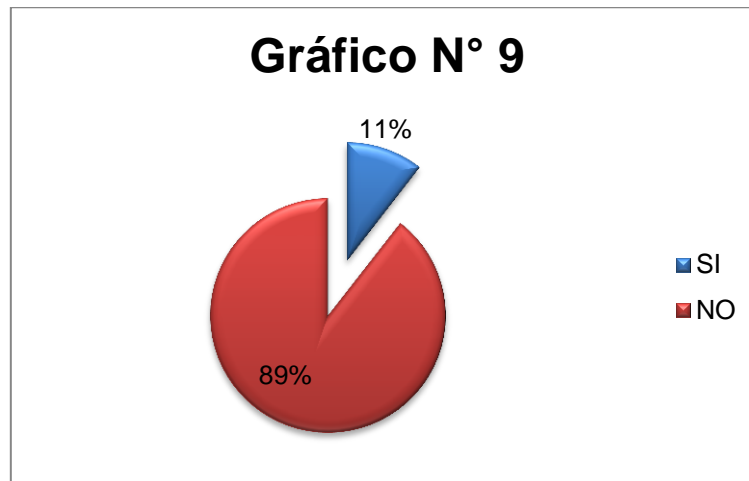
Del total de los encuestados, el 100% respondió que el ambiente laboral es muy bueno, existe la colaboración de las personas y empleados que trabajan en la Cooperativa.

9. ¿Se realizan auditorías periódicamente?

Tabla N° 9
Auditorías Periódicas

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	8	11%
NO	68	89%
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba
Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 9
Elaborado por: La autora

Interpretación

Del total de los encuestados, el 11% respondió que si se realizan auditorias cuando la Cooperativa lo requiere, mientras que el 89% respondió que no se realizan auditorías periódicas.

10. ¿Se ha realizado auditorías operacionales en la Cooperativa?

Tabla N° 10
Auditorías Operacionales

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	0	0,00
NO	76	100%
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba
Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 10
Elaborado por: La autora

Interpretación

Del total de los encuestados, el 100% respondió que no se han realizado auditorías operacionales en la Cooperativa por el desconocimiento de los directivos.

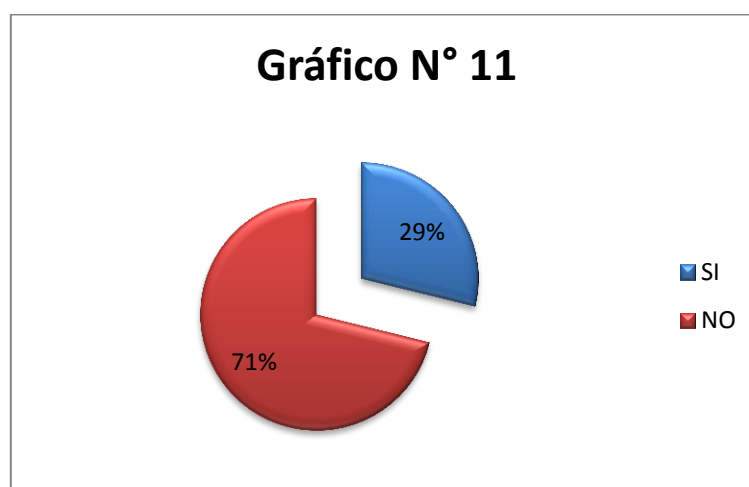
11. ¿Levan un adecuado registro de la recepción y entrega de documentos?

Tabla N° 11
Registro de Documentos

Alternativas	N°	Porcentaje
SI	22	29%
NO	54	71%
TOTAL	76	100%

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

Elaborado por: La autora



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por: La autora

Interpretación

Del total de los encuestados, el 29% respondió que se maneja de una forma correcta la recepción y entrega de la documentación de la Cooperativa, mientras que el 71% respondió que no existe un registro adecuado de la documentación ocasionando así confusión y pérdida.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro N° 1

Verificación de Hipótesis

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p>La realización de la auditoría operacional se evaluará en términos de eficiencia, eficacia y economía de las actividades administrativa, financiera y de servicios permitirán mejorar la toma de decisiones y el desarrollo de las actividades internas de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba</p>	<p>Una vez realizado el análisis y recolección de datos se ha podido determinar que se requiere cambios en los procesos y en las actividades administrativas y operativas de la Cooperativa.</p>
<p>¿La evaluación de la normativa, procesos de información permitirán identificar las deficiencias del sistema de control interno?</p>	<p>Por medio de cuestionarios de control interno, evaluaremos las operaciones y actividades administrativas de la Cooperativa.</p>
<p>¿Una capacitación oportuna al personal de la empresa sobre el trato al cliente promoverá que el servicio brindado sea de calidad?</p>	<p>El 62% respondió que no realizan capacitación al personal ya que no existe tiempo para acudir a la misma.</p>
<p>¿El contar con un adecuado sistema de control permitirá que la información sea veraz y oportuna lo que contribuirá a la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos permitiendo que los directivos tomen decisiones más acertadas?</p>	<p>Cuando un sistema de información no es registrado y manejado en el momento requerido por las personas apropiadas y bajo las disposiciones de los directivos; esto no permite tomar decisiones acertadas y oportunas. Pregunta 3 y 5</p>
<p>¿Generar y presentar un informe con conclusiones y recomendaciones prácticas, resultantes de la evaluación operacional, y establecer los instrumentos gerenciales para alcanzar los cambios significativos que necesite la Cooperativa?</p>	<p>Al finalizar la Auditoría Operacional se presentará el informe final con el cual la Cooperativa podrá realizar cambios significativos, que ayudará al mejoramiento de las operaciones que realiza.</p>

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

“Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012.”



**LEGAJO DE
ARCHIVO
PERMANENTE**

**COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "RIOBAMBA"
AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

LEGAJO DE ARCHIVO PERMANENTE	
INFORMACIÓN GENERAL	I.G.
INFORMACIÓN LEGAL	I.L.
PRESUPUESTO	P.C.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	13/01/2014
Revisado por:	ARC	17/01/2014

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

Razón Social:	Cooperativa de Transporte “Riobamba”
División:	Empresa Privada
Finalidad:	Prestación De Servicios de Transporte y de Encomiendas
RUC:	0690015978001
Representante Legal:	Fausto Rodrigo Baldeón Sánchez
Acuerdo ministerial:	No. 3499
Número de socios:	50
País:	Ecuador
Región:	Sierra
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba
Parroquia:	Maldonado
Sector:	Urbana
Dirección:	Barrio Terminal Oriental Calle Espejo y Cordovez
Teléfono:	032-376-777
E-mail:	transportes-riobamba@hotmail.com

Misión

La Cooperativa de Transporte “Riobamba”, tiene la gran Misión de servir en la transportación a la Población Ecuatoriana, con la calidad, calidez y seguridad; cumpliendo con lo que demanda la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre de nuestro país.

Visión

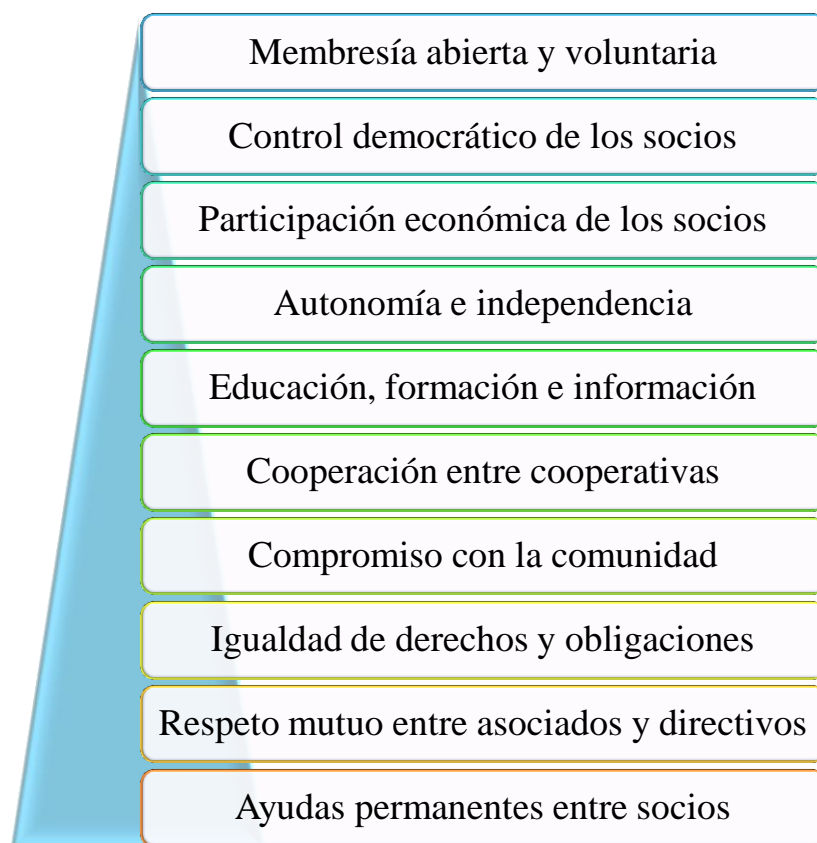
La Cooperativa de Transporte Riobamba, se encuentra en un proceso de transformación, lo que permitirá a esta importante empresa de transporte, convertirse en una organización líder, moderna, técnica, con personal competente al servicio de sus usuarios.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	13/01/2014
Revisado por:	ARC	17/01/2014

5.5 Valores y Principios

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Riobamba”, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno corporativo que constarán en el reglamento interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo.

Figura N° 7
Valores y principios

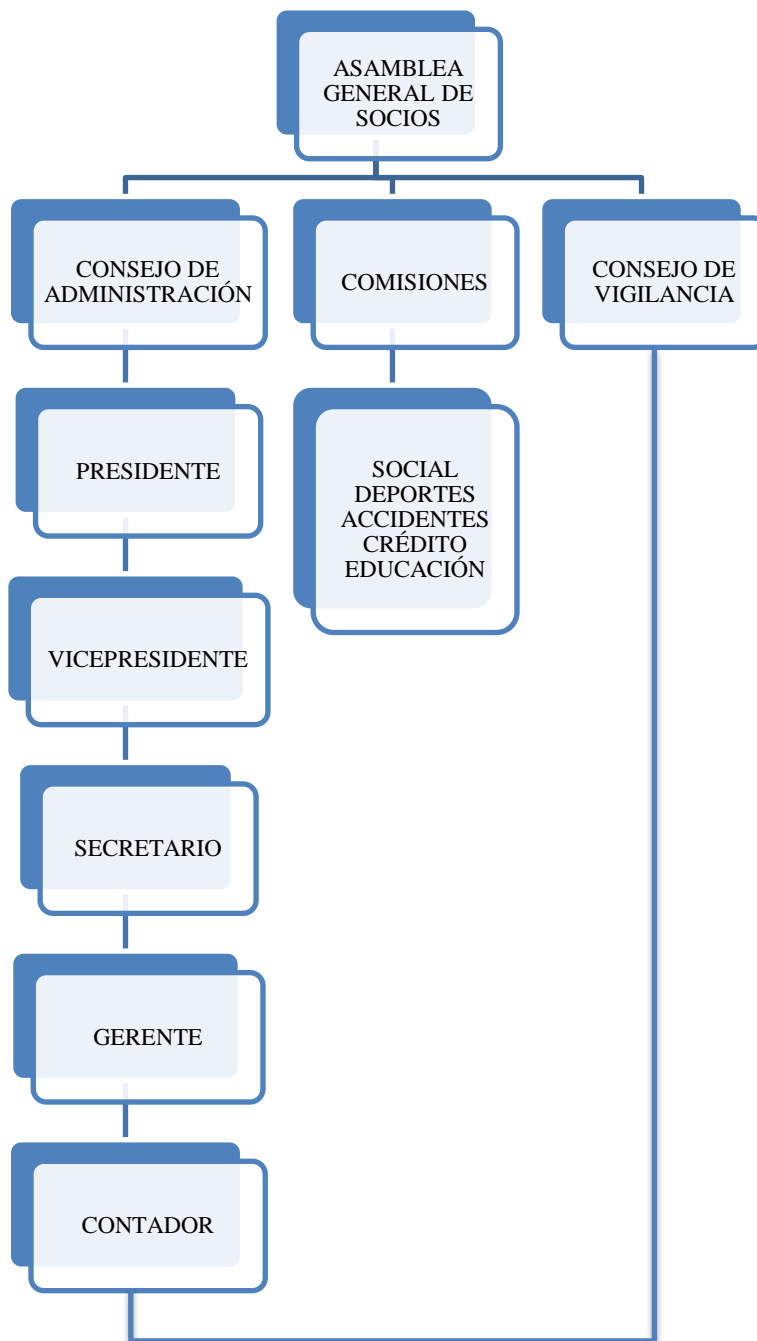


Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	13/01/2014
Revisado por:	ARC	17/01/2014

5.6 Estructura Orgánica

Figura N° 8
Organigrama de la Cooperativa



Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	13/01/2014
Revisado por:	ARC	17/01/2014

5.7 Directivos de la Cooperativa de Transportes “RIOBAMBA”

Cuadro N° 2

Nómina de Directivos

Nombres y Apellidos	Cargo	Duración (años)
Ing. Carlos Alfonso Villagómez Haro	PRESIDENTE	2
Tglo. Fausto Rodrigo Baldeón Sánchez	GERENTE	2
Dr. Aníbal Abner Alvear Haro	SECRETARIO	-
Ing. María Fernanda Palacios	CONTADORA	-
Diego Rene Merino Barreto	2do VOCAL DE ADMINISTRACIÓN	2
Julio Iván Carrasco López	3ro VOCAL DE ADMINISTRACIÓN	2
Eudoro Jacinto Chávez Novillo	4to VOCAL DE ADMINISTRACIÓN	2
Luis Eduardo Moscoso Montero	5to VOCAL DE ADMINISTRACIÓN	2
Luis Salomón Jami Cisneros	PRESIDENTE DE VIGILANCIA	2
Luis Enrique Medina Pilco	2do VOCAL DE VIGILANCIA	2
Ramiro Orlando Lliguay Calderón	3ro VOCAL DE VIGILANCIA	2

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	13/01/2014
Revisado por:	ARC	17/01/2014

PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

- Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Ley de Economía Popular y Solidaria.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- El Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres.
- La Dirección Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres.
- Los Consejos Provinciales de Tránsito y Transporte Terrestres; y la Comisión de Tránsito.
- Las jefaturas provinciales de Tránsito y Transporte Terrestres; y,
- Las subjefaturas en sus jurisdicciones.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	13/01/2014
Revisado por:	ARC	17/01/2014

**PRESUPUESTO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE
“RIOBAMBA”**

**Figura N° 9
Presupuesto de la Cooperativa**

COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS RIOBAMBA				
PRESUPUESTO AÑO 2012				
INGRESOS				PRESUPUESTO 2012
OPERACIONALES				
INGRESOS CORRIENTES			123.660,00	201,60*12*50
TIKET ADMINISTRATIVO			123.660,00	201,60
INGRESOS ADMINISTRATIVOS				
INTERESES GANADOS				
OTROS INGRESOS				
INGRESO POR GUIAS			180.000,00	300*50*12
TOTAL FONDO REPARTIBLE GUIAS			180.000,00	300,00
EGRESOS DE CAPITAL				
FONDO ACCIDENTES			30.000,00	50*50*12
FONDO UNION DE COOPERATIVAS			21.240,00	35,40*50*12
CUOTAS EXTRAS			600,00	1*50*12
			51.840,00	86,40
INVERSIONES:				
MUEBLES Y ENSERES			7.200,00	12*50*12
			7.200,00	12,00
SUMAN LOS INGRESOS :			239.040,00	398,40
TOTAL			362.700,00	600,00
EGRESOS		EGRESO	EGRESO	
		2.011	2012	
DE PERSONAL		154.017,66	178.111,99	24.094,33

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	13/01/2014
Revisado por:	ARC	17/01/2014

SUELDOS	25 EMPLEADOS	95.220,85	105.048,11		
HONORARIOS PROFESIONALES		2.356,31	2.500,00		
FONDO DE RESERVA		5.193,69	10.004,01		
APORTE PATRONAL IESS.		12.036,38	14.585,85		
REFRIGERIO PERSONAL		310,93	500,00		
LIQUIDACIONES EMPLEADOS		5.272,95	5.000,00		
UNIFORMES EMPLEADOS		1.964,46	1.000,00		
VACACIONES EMPLEADOS		3.590,97	5.002,01		
DECIMO CUARTO SUELDO		7.862,06	8.468,00		
DECIMO TERCER SUELDO		8.787,83	10.004,01		
REEMPLAZOS PERSONAL		1.337,30	1.000,00		
HORAS EXTRAS		10.083,93	15.000,00		
DE OPERACION:		121.093,23		93.360,00	27.733,23
MATERIALES Y UTILES DE OFICINA		10.618,22	11.000,00		
LUZ,		2.558,75	3.000,00		
PUBLICIDAD, ACUERDOS Y DONACIO		8.980,94	5.000,00		
GASTOS MOVILIZACION		8.529,00	5.000,00		
GASTOS VIATICOS		8.421,10	4.000,00		
GASTOS REPRESENTACION		4.844,60	2.000,00		
SESIONES DE ADMINISTRACION		2.900,00	1.200,00		
SESIONES DE VIGILANCIA		1.300,00	720,00		
MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FIJOS		5.326,21	2.000,00		
REEMPLAZOS MACAS		880,00	800,00		
FRECUENCIAS MACAS		900,00			
IMPUESTOS, PATENTES		5.361,77	6.200,00		
AGUA		982,68	1.200,00		
GASTOS GENERALES		2.139,84			
GASTOS TRIBUTARIOS		393,57	1.000,00		
GASTO CABLE		357,00	400,00		
TELEFONO		13.561,74	7.000,00		
GASTOS ARRIENDO		40.451,48	40.000,00		
ALICUOTAS EXPENSAS Y DONACIONES TERMINAL TERRESTRE GUAYAQUIL		1.263,80	1.500,00		
MATERIALES DE LIMPIEZA		1.082,53	1.100,00		
CUOTAS UNION COOP. Y FEDERACION		240,00	240,00		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	13/01/2014
Revisado por:	ARC	17/01/2014

DE III PRESENTACION E INTEGRACION		43.112,70		10.000,00	33.112,70
ASAMBLEAS		2.679,38	2.500,00		
ANIVERSARIO		1.855,24			
GASTO DEPORTES		1.457,00			
ATENCIONES SOCIALES		914,15	2.000,00		
GASTOS FUNERALES		30,00			
GASTOS JUDICIALES		65,15	500,00		
AYUDAS VARIAS		1.102,50			
GASTOS DIA DE LA MADRE		4.697,28	4.000,00		
GASTO DEFENSA DE CLASE		26.062,00			
GASTO UNION DE COOPERATIVAS		3.250,00			
AYUDA A LOS PRIOSTES		1.000,00	1.000,00		
PROVIS. DEP. Y AMORTIZACIONES		14.742,78		15.301,59	558,81
DEPRECIACIONES DE ACTIVOS FIJO					
SEDE SOCIAL		9.717,80	10.276,61		
MUEBLES Y ENSERES		1.324,16	1.324,16		
EQUIPO DE OFICINA		447,32	447,32		
EQUIPO DE COMPUTACION		3.253,50	3.253,50		
GASTOS FINANCIEROS/COMISIONES E INTERESES		218,27		300,00	81,73
GASTOS DE CAPITAL					
SUMAN LOS EGRESOS :				297.073,58	
		333.184,64		356.113,58	
Sr.Cesar Ramos	Sr-Luis Jami	Tglo Rodrigo Baldeon	Ing.Maria Fernanda Palacios		
PRESIDENTE	PRES.VIGILANCIA	GERENTE	CONTADORA		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	13/01/2014
Revisado por:	ARC	17/01/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "RIOBAMBA"
AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN	
ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA	A.A.
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	P.P.
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	P.E.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "RIOBAMBA"

AUDITORÍA OPERACIONAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA
CONTRATO DE TRABAJO
ORDEN DE TRABAJO
NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL EXAMEN

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

CONTRATO DE TRABAJO

Comparecientes:

En la ciudad de Riobamba, a 21 de junio del dos mil trece, a la Cooperativa de Transportes de Pasajeros “Riobamba”, que en adelante se le denominará Contratante, representada por su Gerente Tglo. Fausto Rodrigo Baldeón Sánchez, y por otra parte la Srta. Nancy Pilco, a la que en adelante se le denominará Contratista, convienen en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios de Auditoría Operacional, de la Institución “Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba” por el ejercicio económico del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2012, conteniendo las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

Por medio del presente contrato, el Contratista se compromete con la cooperativa Contratante, a realizar la Auditoría Operacional de las operaciones administrativas de la cooperativa, del período económico del 2012, revisión y evaluación del control interno administrativo y financiero, actividades que llevará a cabo con responsabilidad y eficacia. La misma se sujetará a los principios y procedimientos de administración y control interno. El examen a practicarse y sus resultados se concluirá con la presentación del informe correspondiente de acuerdo a las Normas Contables y Auditoría Generalmente Aceptadas, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo de los miembros de la directiva, socios y del gerente de la cooperativa Contratante. Para efecto de lo anterior, la Contratante proporcionará a la Contratista los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo custodia hasta la terminación de este contrato.

SEGUNDA: TERMINACIÓN

Las partes convienen en que se puede dar por terminado el contrato en cualquier momento de su vigencia. El incumplimiento a lo establecido en el presente contrato dará motivo a su rescisión y a la aplicación de las disposiciones legales correspondientes.

Nancy Jaqueline Pilco Vallejo
AUTORA DE LA TESIS

Tglo. Fausto Rodrigo Baldeón
GERENTE DE LA COOP. RIOBAMBA

ORDEN DE TRABAJO

Riobamba, 25 de Junio de 2013

Señorita

Nancy Jaqueline Pilco Vallejo

AUTORA DE LA TESIS

Presente.

En cumplimiento al contrato suscrito autorizo a usted en calidad de Jefe de Equipo de Auditoría para que realice el examen de Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes de Pasajeros “Riobamba”, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

OBJETIVO GENERAL

Realizar la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012, para que la evaluación de los resultados que se presenten en términos de eficiencia, eficacia y economía de las actividades Administrativa, Financiera y de Servicios permitan mejorar la toma de decisiones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la confiabilidad del sistema de control interno para identificar posibles debilidades.
- Verificar su cumplimiento eficiente de la capacitación del personal.

- Ejecutar los procedimientos y técnicas para la obtención de información suficiente y confiable para la realización de la auditoría.
- Realizar un informe de auditoría a la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba, determinando los respectivos hallazgos para emitir conclusiones y recomendaciones.

EQUIPO DE TRABAJO

Está conformado por:

Dra. Rocío Cando

DIRECTORA DE LA TESIS

Srta. Nancy Pilco

AUTORA DE LA TESIS

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN

El tiempo estimado para la ejecución es de 120 días laborables que incluye la elaboración del informe y comunicación de resultados.

Atentamente,

Dra. Ana del Rocío Cando Zumba

DIRECTORA DE LA TESIS

COMUNICACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA

Riobamba, 25 de Junio de 2013

Sr. Tecnólogo

Rodrigo Baldeón

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “RIOBAMBA”

Presente.

De mi consideración:

En cumplimiento con el contrato suscrito con la Cooperativa de Transportes de Pasajeros “Riobamba”, notifico a ustedes que se da inicio a la Auditoría Operacional por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, con el propósito de que se sirvan presentar la documentación que crean conveniente y colaborar con su presencia de ser necesaria para el desarrollo de nuestra actividad, indicando estos aspectos a la Auditora, quien se encuentra laborando en la entidad auditada.

Atentamente,

Nancy Jaqueline Pilco Vallejo

AUTORA DE LA TESIS

COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "RIOBAMBA"

AUDITORÍA OPERACIONAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
PRELIMINAR

M.P.P.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS
“RIOBAMBA”**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

1. ANTECEDENTES



La Cooperativa de Transportes “Riobamba”, que ostenta con gallardía el nombre de la bella Sultana de los Andes y que pasea con orgullo los colores naranja y blanco por las diferentes rutas del país.

Fue creada un 3 de Marzo de 1962, mediante acuerdo Ministerial N°3499, por un grupo de transportistas del sector Nororiental de la provincia de Chimborazo, concretamente en la entonces parroquia Penipe, y se formó con socios de las parroquias aledañas como Bayushig, Matus, El Altar y Puela.

Posteriormente como toda institución que busca el progreso, apertura su servicio hacia Baños, más tarde a Santo Domingo de los Tzáchilas, en la época del Boom de la Colonización, expande su servicio hacia Quito, más tarde a Guayaquil, al Puyo, Tena y ha sido la pionera de la provincia de Chimborazo en servir en la ruta de la integración nacional, esto es, Atillo, 9 de Octubre Macas, por los hermosos parajes de las lagunas de Atillo, también se realiza el servicio de encomiendas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

Hoy por hoy, presenta a la ciudadanía un parque automotor de lujo, con unidades último modelo, equipadas con norma INEN, que hacen de un viaje por turismo o negocio un verdadero placer.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Operacional se realizará a la Cooperativa de Transportes “Riobamba”, como parte del trabajo final de la tesis.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Evaluar los resultados que se presenten en términos de eficiencia, eficacia y economía de las actividades Administrativa, Financiera y de Servicios para mejorar la toma de decisiones.
- Establecer un diagnóstico situacional de los niveles de desempeño para verificar su cumplimiento eficiente dentro de la gestión administrativa, financiera y de servicios de la Cooperativa.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes “Riobamba”, abarcará un período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

5. CONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “RIOBAMBA” Y SU BASE LEGAL

5.1 Conocimiento de la Entidad

Razón Social:	Cooperativa de Transporte “Riobamba”
División:	Empresa Privada
Finalidad:	Prestación De Servicios de Transporte y de Encomiendas
RUC:	0690015978001
Representante Legal:	Fausto Rodrigo Baldeón Sánchez
Acuerdo ministerial:	No. 3499
Número de socios:	50
País:	Ecuador
Región:	Sierra
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba
Parroquia:	Maldonado
Sector:	Urbana
Dirección:	Barrio Terminal Oriental Calle Espejo y Cordovez
Teléfono:	032-376-777
E-mail:	transportes-riobamba@hotmail.com

5.2 Base Legal

La Cooperativa de Transporte “Riobamba”, domiciliada en Riobamba, provincia de Chimborazo, aprobada mediante Acuerdo Ministerial N° 3499 de Marzo 3 de 1962, e inscrita en el Registro General de Cooperativas, con el número de orden 724.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

5.3 Principales Disposiciones Legales

La Auditoría Operacional de la Cooperativa de Transporte “Riobamba”, está regulada por las siguientes disposiciones legales:

- Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Ley de Economía Popular y Solidaria.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- El Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres.
- La Dirección Nacional de Tránsito y Transporte Terrestres.
- Los consejos provinciales de Tránsito y Transporte Terrestres; y la Comisión de Tránsito.
- Las jefaturas provinciales de Tránsito y Transporte Terrestres; y,
- Las subjefaturas en sus jurisdicciones.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA “COOPERATIVA DE
TRANSPORTE RIOBAMBA”**

LA “COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA” de la ciudad de Riobamba, de conformidad a lo que dispone el Código de Trabajo vigente, fundamentada en el Art. 64 del mismo cuerpo legal,

REUELVE:

**EXPEDIR EL SIGUIENTE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA
“COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA” de la ciudad de Riobamba.**

TÍTULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

CAPITULO I

CAMPO DE ACCIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

Art. 1. ÁMBITO DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.- El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene el objeto de establecer un adecuado sistema de administración del recurso humano de la “COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA” de la ciudad de Riobamba, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización del mismo y establecer las normas que regulen las relaciones entre la “COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA” de la ciudad de Riobamba, y el personal sujeto al Código de Trabajo.

Art. 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Para el cumplimiento de lo dispuesto en al Art. 64, del Código de Trabajo y para los fines previstos en el numeral 12 del Art. 42,

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

del literal e) del Art. 45 del mismo Código y, en general para el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, la “COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA” con domicilio principal en la ciudad de Riobamba, aplicará el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 3. En este Reglamento se utilizará el término “LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA” para referirse a la Cooperativa De Transporte Riobamba y se usará la palabra “trabajadores” la cual incluirá a empleados y trabajadores en general.

El término “Reglamento” se usará para referirse al Reglamento Interno de Trabajo de la COOPERATIVA, contenido en este instrumento.

El uso de los términos en masculino incluirá el femenino, el uso de tiempo singular incluirá plural y viceversa.

El presente Reglamento se aplicará obligatoriamente para todo el personal de la COOPERATIVA que este sujeto al Código del Trabajo.

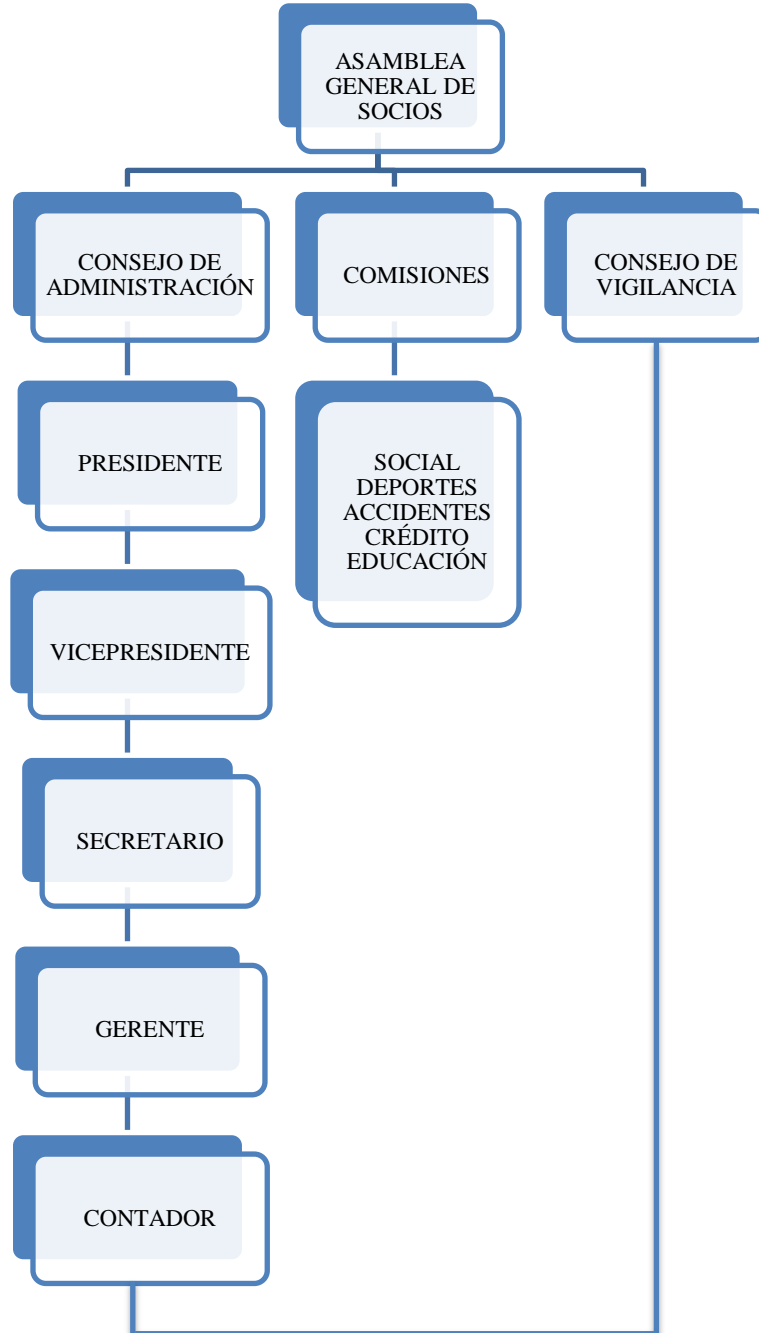
Art. 4. SUJECCIÓN.- Tanto la Cooperativa como sus trabajadores quedan sujetos a estricto cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento y a las normas del Código del Trabajo las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre la COOPERATIVA y los trabajadores.

Las resoluciones del Consejo de Administración de la “COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA”, expedidas conforme a la ley, serán de carácter obligatorio.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

5.4 Estructura Orgánica

Figura N° 10
Organigrama de la Cooperativa



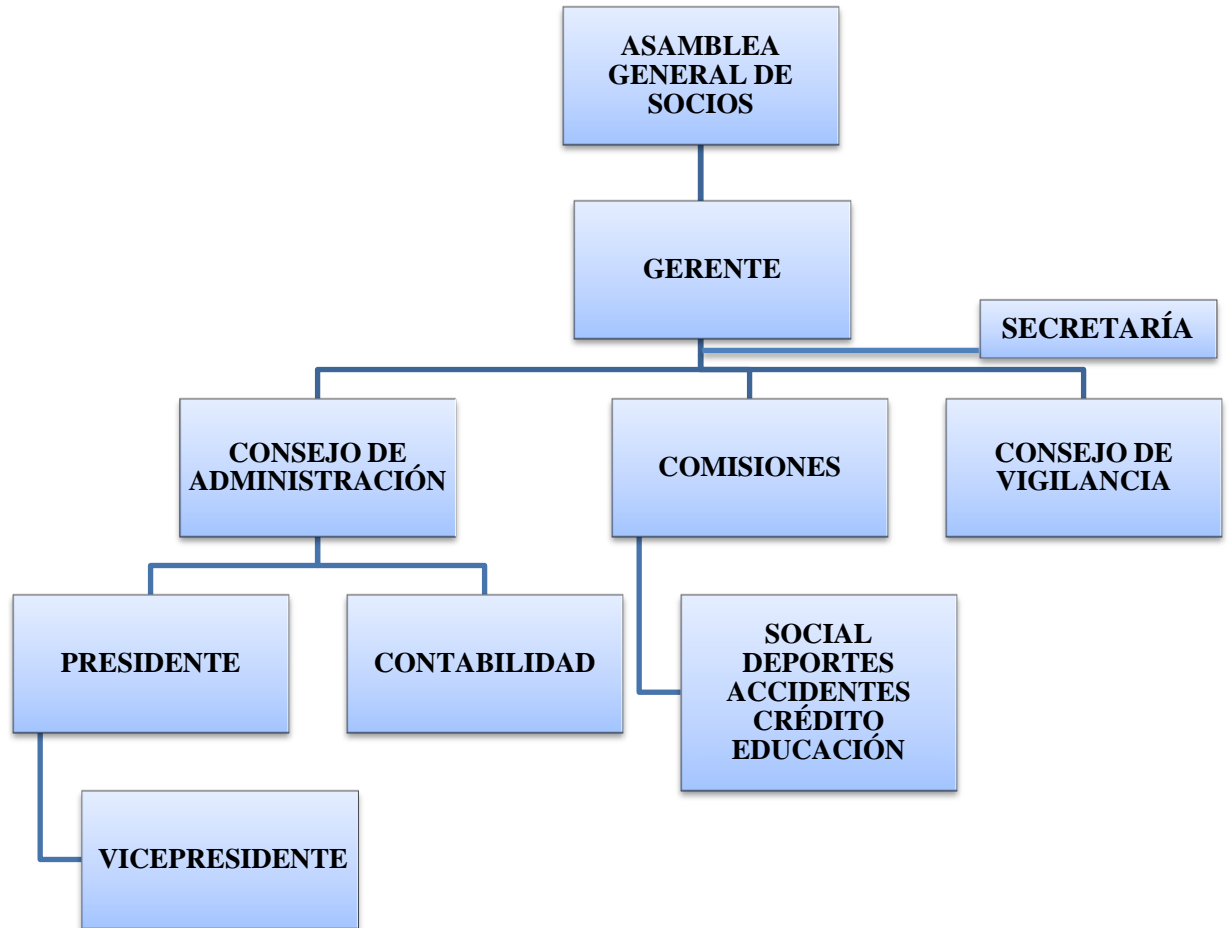
Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

PROPUESTA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Figura N° 11

Propuesta del Organigrama



Elaborado por: La autora

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

5.5 Misión

La Cooperativa de Transporte “Riobamba”, tiene la gran Misión de servir en la transportación a la Población Ecuatoriana, con la calidad, calidez y seguridad; cumpliendo con lo que demanda la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre de nuestro país.

5.6 Visión

La Cooperativa de Transporte Riobamba, se encuentra en un proceso de transformación, lo que permitirá a esta importante empresa de transporte, convertirse en una organización líder, moderna, técnica, con personal competente al servicio de sus usuarios.

5.7 Lema Institucional

“DISCIPLINA, TRABAJO Y RESPETO”

5.8 Valores y Principios

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Riobamba”, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno corporativo que constarán en el reglamento interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

Figura N° 12
Valores y principios



Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

6. INTEGRACIÓN DEL CAPITAL SOCIAL DE LA COOPERATIVA

El patrimonio de la Cooperativa estará integrado por el capital social, el fondo irrepartible de reserva legal y las reservas facultativas que, a propuesta del Consejo de Administración fueren aprobadas por la Asamblea General.

El capital social de las cooperativas será viable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente valuados por el Consejo de Administración. Las aportaciones de los socios estarán representadas por Certificados de Aportación, normativos y transferibles ente socios o a favor de la Cooperativa. Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en la Cooperativa de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

Los certificados de Aportación, serán de un valor de un dólar cada uno; debiendo incluir en su diseño el nombre de la Cooperativa; el número y fecha de registro, la autorización de funcionarios otorgados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el valor de las aportaciones representadas en los Certificados, el nombre del socio titular de dichas aportaciones y la firma del Presidente y Gerente.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

7. DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “RIOBAMBA”

Cuadro N° 3

Nómina de Directivos

Nombres y Apellidos	Cargo	Duración (años)
Ing. Carlos Alfonso Villagómez Haro	PRESIDENTE	2
Tglo. Fausto Rodrigo Baldeón Sánchez	GERENTE	2
Dr. Aníbal Abner Alvear Haro	SECRETARIO	-
Ing. María Fernanda Palacios	CONTADORA	-
Diego Rene Merino Barreto	2do VOCAL DE ADMINISTRACIÓN	2
Julio Iván Carrasco López	3ro VOCAL DE ADMINISTRACIÓN	2
Eudoro Jacinto Chávez Novillo	4to VOCAL DE ADMINISTRACIÓN	2
Luis Eduardo Moscoso Montero	5to VOCAL DE ADMINISTRACIÓN	2
Luis Salomón Jami Cisneros	PRESIDENTE DE VIGILANCIA	2
Luis Enrique Medina Pilco	2do VOCAL DE VIGILANCIA	2
Ramiro Orlando Lliguay Calderón	3ro VOCAL DE VIGILANCIA	2

Fuente: Cooperativa de Transporte Riobamba

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

8. DEFINICIÓN DE FUNCIONES

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley y a los valores y principios del cooperativismo;
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa;
- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.
- Proponer a la Asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos que desean de su competencia;
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
- Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Estatuto social. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción.
- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en una cuantía que no sobrepasen el equivalente al 5% del monto del presupuesto anual.
- Conocer y resolver sobre los informes mensuales del gerente.

CONSEJO DE VIGILANCIA

- Nombrar de su seno al presidente y secretario del Consejo;
- Controlar las actividades económicas de la Cooperativa;
- Vigilar que la contabilidad de la Cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales y vigentes;
- Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la Cooperativa;
- Elaborar el expediente, debidamente sustentado y motivado, cuando pretenda solicitar la remoción de los Directivos o gerente y notificar con el mismo a los implicados, antes de someterlo a consideración de la Asamblea General;

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

- Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de
- sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración, aplicando lo dispuesto en el Reglamento Interno;
- Sin perjuicio de las observaciones formuladas por el Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración podrá ejecutar sus resoluciones bajo su responsabilidad, no obstante lo cual, esta decisión deberá ser, obligatoriamente, puesta en conocimiento de la siguiente Asamblea General.

COMISIONES ESPECIALES

- Cumplirán las funciones determinadas en el Reglamento Interno. Las comisiones Ocasionales, cumplirán las funciones que es el Consejo de Administración les encargue.

PRESIDENTE

- Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración.
- Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General.
- Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa.
- Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, cuando el Reglamento Interno así lo determine; y,
- Representar a la cooperativa ante organismos de integración representativa o autoridades gubernamentales;

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

VICEPRESIDENTE

- Cumplirá las comisiones que le sean encargadas por el Presidente y las delegaciones dispuestas por el Consejo de Administración. En caso de renunciar, ausencia inhabilidad del Presidente o encargo de la Presidencia, asumirá todos los deberes y atribuciones del Presidente.

SECRETARIOS

- Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes;
- Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del Presidente del Consejo de Comisión que corresponda;
- Tener la correspondencia al día;
- Llevar el registro de resoluciones, de la Asamblea General y de los Consejos de Administración, Vigilancia o Comisiones, según corresponda;
- Custodiar y conservar ordenadamente el archivo; y,
- Notificar las resoluciones.

Además de las atribuciones y deberes señalados el Secretario del Consejo de Administración, tendrá las siguientes:

- Registrar las asistencias a sesiones de Asamblea General y del Consejo de Administración;
- Llevar le registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales;
- Desempeñar otros deberes que le sean asignados por la Asamblea General o el Consejo de Administración, siempre que no viole disposiciones de la Ley, su Reglamento, el presente Estatuto o su Reglamento Interno.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

GERENTE

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;
- Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa;
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración; diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
- Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
- Cumplir a hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
- Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
- Adecuar las oficinas andenes y demás bienes para un eficiente servicio al usuario.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	20/01/2014
Revisado por:	ARC	24/01/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "RIOBAMBA"

AUDITORÍA OPERACIONAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	M.P.E.
PROGRAMAS DE AUDITORÍA	P.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	E.C.I.
MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CONTROL INTERNO	M.P.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	03/02/2014
Revisado por:	ARC	07/02/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS
“RIOBAMBA”**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

OBJETIVO

Realizar el estudio y evaluación del Control Interno, con diversos procedimientos de Auditoría, basados en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

El objetivo del análisis es evaluar el desempeño del proceso administrativo y el cumplimiento de la misión institucional de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros “Riobamba, mediante el diseño de las estrategias más importantes para lograr un resultado exitoso, respecto de las potenciales áreas críticas detectadas y proponer mejoras a sus administradores para que ellos tomen las acciones correctivas necesarias.

El examen a realizar estará enfocado a los componentes del proceso administrativo y elementos que lo complementan.

REQUERIMIENTOS DE AUDITORÍA

- Carta a Gerencia
- Informe de Auditoría Operacional

FECHAS DE INTERVENCIÓN

Inicio Trabajo de Campo	2013-12-01
Finalización de Trabajo de Campo	2014-03-03
Comunicación de Resultados	2014-04-30

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	03/02/2014
Revisado por:	ARC	07/02/2014

PERSONAL ENCARGADO

Cuadro N° 4
Personal Encargado

NOMBRE	CARGO
Dra. Rocío Cando	DIRECTORA DE LA TESIS
Srta. Nancy Pilco	AUTORA DE LA TESIS
Tglo. Fausto Baldeón	GERENTE
Dr. Aníbal Alvear	SECRETARIO
Ing. María Fernanda Palacios	CONTADORA

DÍAS PROYECTADOS

En 120 días

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	03/02/2014
Revisado por:	ARC	07/02/2014

RECURSOS NECESARIOS PARA LA AUDITORÍA

Cuadro N° 5

Recursos Necesarios para la Auditoría

RECURSOS MATERIALES			
CANT.	MATERIALES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Resma de hojas	5,30	5,30
2	Lápices Bicolor	0,30	0,60
2	Borradores	0,25	0,50
3	Carpetas	0,25	0,75
200	Copias	0,03	6,00
2	Caja – Clips	1,00	2,00
1	Regla	1,00	1,00
1	Resaltador	1,00	1,00
3	Anillados	2,00	6,00
2	Empastados	10,00	20,00
2	Cartuchos negros	25,00	50,00
2	Cartuchos de color	35,00	70,00
SUBTOTAL :			163,15

RECURSOS TÉCNICOS			
1	Memory 4 GB	22,00	22,00
10	CD	1,00	10,00
60	Internet (horas)	0,60	36,00
SUBTOTAL:			68,00

RECURSOS HUMANOS			
1	Supervisor	1.500,00	1.500,00
1	Encargado	1.000,00	1.000,00
SUBTOTAL:			2.500,00
SUBTOTAL:			2.731,15
10% DE IMPREVISTOS:			273,115
TOTAL:			3.004,27

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	03/02/2014
Revisado por:	ARC	07/02/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
PROGRAMAS DE AUDITORÍA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Sistema de Control Interno de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS RIOBAMBA

N°	PROCEDIMIENTOS	R.F. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Evaluar el Sistema de Control Interno aplicando el método COSO.	C.I.	NJPV	18/03/2014
2	Evaluar el Control Interno mediante el uso de cuestionarios	C.I.	NJPV	18/03/2014
3	Ambiente de Control	C.I. 1 - 6/16	NJPV	18/03/2014
4	Evaluación del Riesgo.	C.I. 7 - 10/16	NJPV	18/03/2014
5	Actividad de Control.	C.I. 11 - 12/16	NJPV	18/03/2014
6	Información y Comunicación.	C.I. 13 - 14/16	NJPV	18/03/2014
7	Supervisión.	C.I. 15 - 16/16	NJPV	18/03/2014

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	18/03/2014
Revisado por:	ARC	18/03/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
PROGRAMAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

N°	PROCEDIMIENTOS	R.F. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Aplicar los Cuestionarios de Control Interno.	C.I.	NJPV	18/03/2014
2	Determinar el nivel de confianza y riesgo, mediante el uso de la matriz de ponderación.	M.P.	NJPV	18/03/2014
3	Detallar las novedades encontradas en la Evaluación del Control Interno.	E.C.I.	NJPV	18/03/2014

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	18/03/2014
Revisado por:	ARC	18/03/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
PROGRAMAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

N°	PROCEDIMIENTOS	R.F. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Verificar si cuentan con un Reglamento Interno.	R.I.	NJPV	19/03/2014
2	Identificar si las actividades que realiza la Cooperativa están enmarcadas en el Plan de Trabajo.	P.T	NJPV	19/03/2014
3	Evaluar la Estructura Orgánica.	C.I. 4/15	NJPV	19/03/2014
4	Constatar si cuentan con un manual de funciones.	C.I. 2/15	NJPV	19/03/2014

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	19/03/2014
Revisado por:	ARC	19/03/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
PROGRAMAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Nº	PROCEDIMIENTOS	R.F. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Verificar si el Presupuesto de la Cooperativa está elaborado de una manera correcta.	P.C. 1-3/3	NJPV	19/03/2014
2	Verificar si el presupuesto se realiza cada año.	P.C.	NJPV	19/03/2014
3	Determinar si se cumple con lo presupuestado.	P.T	NJPV	19/03/2014
4	Identificar si existen políticas para los gastos.	C.I.	NJPV	19/03/2014

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	19/03/2014
Revisado por:	ARC	19/03/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
PROGRAMAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012




N°	PROCEDIMIENTOS	R.F. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Determinar si los empleados realizan sus actividades de acuerdo al manual de funciones.	E.R.	NJPV	19/03/2014
2	Identificar el proceso de contratación del personal.	C.I. 6/15	NJPV	19/03/2014
3	Determinar cómo se controla la asistencia de los empleados.	C.I.	NJPV	19/03/2014
4	Evaluar las políticas de capacitación del personal.	C.I.	NJPV	19/03/2014

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	19/03/2014
Revisado por:	ARC	19/03/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO – MATRÍZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: Integridad y Valores Éticos

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Tiene la Cooperativa un código de conducta?		1	La Cooperativa no cuenta con un Código de Conducta
2	¿Existe pronunciamientos relativos a los valores?		1	No existe pronunciamiento sobre los valores éticos dentro de la Cooperativa.
3	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre temas éticos y de conducta?		1	
4	¿En los directivos ven a una persona a imitar?	1		
5	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?		1	No existe ninguna clase de sanción.
TOTAL		1	4	5
CONFIANZA		20%		
RIESGO		80%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: Compromiso por la Competencia Profesional

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existen descripciones formales o informales sobre las funciones que comprenden cada puesto de trabajo?	1		
2	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar los trabajos?		1	No, se toma como referencia la experiencia.
3	¿La Cooperativa se preocupa por la formación profesional?	1		
4	¿Tiene deseo de superarse para contribuir con la Cooperativa?	1		
5	¿Sus habilidades son valoradas en la Cooperativa?		1	No existe progreso para el recurso humano.
TOTAL		3	2	5
CONFIANZA		60%		
RIESGO		40%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: Filosofía Administrativa y Estilo de Operación

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES	
1	¿La Presidencia al efectuar alguna negociación analiza los riesgos y beneficios?	1			Busca asesoramiento.
2	¿Existe delegación de autoridad y de responsabilidad?	1			
3	¿Existen rotación de personal en las funciones operativas, de contabilidad, proceso de datos?		1	A	No, existe una sola persona para realizar esta actividad.
4	¿La información financiera es controlada por la administración?	1			
TOTAL		3	1	4	
CONFIANZA		75%			
RIESGO		25%			

- A Hallazgo
- ✓ Nivel de Confianza
- ^ Nivel de Riesgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: Estructura Administrativa

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La estructura organizacional es apropiada?		1	Desconocen sobre el organigrama.
2	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?		1	^ El organigrama no ha sido actualizado de acuerdo a lo que establece la ley.
3	¿La definición de responsabilidades de los empleados es adecuada?	1		
4	¿Los principales directivos reflejan los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	1		Realizan Cursos de Capacitación.
5	¿Hay empleados con las competencias requeridas para ocupar los puestos de trabajo?	1		
6	¿Hay empleados con capacidad de dirección y supervisión?	1		
TOTAL		4	2	6
CONFIANZA		67%		
RIESGO		33%		

- ^ Hallazgo
✓ Nivel de Confianza
^ Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: Autoridad y Responsabilidad

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para las actividades que desarrolla la Cooperativa?	1		
2	¿Delegan autoridad para la consecución de los objetivos de la Cooperativa?	1		Presidente y Gerente.
3	¿El Presidente revisa si se está cumpliendo con la función designada a los empleados?	1		Cada mes.
4	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada empleado?		1	No se delega autoridad.
TOTAL		3	1	4
CONFIANZA		75%		
RIESGO		25%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Para la selección de personal se convoca a concurso?		1	Se toma en cuenta la experiencia y amistad.
2	¿Tienen políticas y procedimientos para contratar?	1		De acuerdo al Reglamento de Trabajo.
3	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de conocimiento antes de contratar al personal?		1	Se realiza una breve entrevista por parte de un directivo.
4	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	1		
5	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	1		
TOTAL		3	2	5
CONFIANZA		60%		
RIESGO		40%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

SUBCOMPONENTE: Objetivo

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los objetivos de la Cooperativa son claros y conducen al establecimiento de metas?	1		
2	¿Los objetivos se han definido en función de áreas estratégicas?		1	Los objetivos son a nivel global.
3	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	1		Permanentemente.
4	¿Es confiable la preparación de estados financieros?	1		
5	¿La Cooperativa cumple con las leyes y regulaciones establecidas en el país?	1		
6	¿Cuándo los objetivos de la Cooperativa no están siendo cumplidos la administración toma las debidas precauciones?	1		Realiza correctivos.
TOTAL		5	1	6
CONFIANZA		83%		
RIESGO		17%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

SUBCOMPONENTE: Riesgo

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?	1		
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?		1	Esto se lo hace de manera verbal, no existe nada escrito.
3	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son factores internos y externos?	1		Realiza un análisis.
4	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante, a aquellos que deben tomar acción?	1		
5	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la Cooperativa?		1	Dependiendo el nivel de riesgo.
TOTAL		3	2	5
CONFIANZA		60%		
RIESGO		40%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

SUBCOMPONENTE: Evaluación del Riesgo

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	1		
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	1		
3	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?		1	No existe un proceso de valoración.
4	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	1		Esto lo realiza la Presidencia.
TOTAL		3	1	4
CONFIANZA		75%		
RIESGO		25%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014




**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: Tipos de Actividades de Control

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes?		1	Existe una sola persona para realizar esta actividad.
2	¿Cada área opera coordinada e interrelacionada mente con las otras áreas de la Cooperativa?	1		
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?		1	Existe pérdida de documentos.
4	¿Para las diversas transacciones en la Cooperativa se tiene primero la autorización del Presidente?	1		
5	¿Las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?		1	No existe el registro oportuno, ya que primero se tiene que realizar un informe para luego ser registrado.
6	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	1		Solo tiene acceso el Gerente y la Contadora,
7	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?		1	Desconocimiento por parte de los directivos.
TOTAL		3	4	7
CONFIANZA		43%		
RIESGO		57%		

-  Hallazgo
 Nivel de Confianza
 Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: Control sobre los Sistemas de Información

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	1		Desde la Matriz.
2	¿El software permite identificar errores de entrada y manipuleo del sistema?	1		
3	¿La administración monitorea en forma rutinaria los controles que debe realizarse en las operaciones?		1	No tiene conocimiento de cómo se maneja el sistema.
4	¿El personal que maneja el sistema entiende todas las aplicaciones del mismo?	1		La Contadora.
5	¿El acceso a los módulos y utilización del sistema es limitado solo a personas autorizadas?	1		Gerente y Contadora.
6	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta, colaborando en la toma de decisiones?	1		
TOTAL		5	1	6
CONFIANZA		83%		
RIESGO		17%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE: Información

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicados?		1	La Cooperativa no tiene identificados sus procesos.
2	¿La información es recopilada mediante sistemas de información?		1	La Cooperativa no tiene sistema de información.
3	¿Se coordina los sistemas de información con información externa?	1		Se realiza de manera verbal.
4	¿Se utilizan reportes para brindar información de acuerdo al nivel de autoridad?	1		
5	¿La Cooperativa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?		1	No existe un lugar diferente, están ubicados en las mismas oficinas.
6	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	1		Dependiendo la información.
TOTAL		3	3	6
CONFIANZA		50%		
RIESGO		50%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE: Comunicación

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los datos que recibe el personal son comunicados con claridad y efectividad?	1		Existe buena comunicación.
2	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba en el Cooperativa?	1		
3	¿La administración mantiene actualizado a la Asamblea General sobre el desempeño y situación de la Cooperativa?	1		Permanentemente.
4	¿Existe comunicación abierta con personal externo a la Cooperativa, que realiza auditorías, evaluaciones, etc.?		1	No se ha realizado auditorías externas.
TOTAL		3	1	4
CONFIANZA		75%		
RIESGO		25%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

COMPONENTE: SUPERVISIÓN

SUBCOMPONENTE: Actividades de Monitoreo

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	1		La Gerencia revisa cada mes.
2	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física de los recursos?	1		Se realiza una acta de recepción.
3	¿Se analiza los informes de auditoría?	1		Analizan con la Asamblea General.
4	¿El Presidente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la Cooperativa?	1		
5	¿Se compara información generada internamente con otra preparada por personal externo?		1	No existe información preparada por personas externas.
TOTAL		4	1	5
CONFIANZA		80%		
RIESGO		20%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo




	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO–MATRIZ DE PONDERACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

COMPONENTE: SUPERVISIÓN

SUBCOMPONENTE: Reporte de Deficiencias

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?		1	No existe interés.
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	1		
3	Cuando los hallazgos cruzan los límites organizacionales, ¿se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	1		
TOTAL		2	1	3
CONFIANZA		67%		
RIESGO		33%		

-  Hallazgo
-  Nivel de Confianza
-  Nivel de Riesgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

ELEMENTOS	NIVEL	
	CONFIANZA	RIESGO
AMBIENTE DE CONTROL	3,57	2,43
Integridad y Valores Éticos	0,20	0,80
Compromiso de Competencia Profesionales del Personal	0,60	0,40
Filosofía Administrativa y Estilo de Operación	0,75	0,25
Estructura Administrativa	0,67	0,33
Autoridad y Responsabilidad	0,75	0,25
Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos	0,60	0,40
EVALUACIÓN DEL RIESGO	2,18	0,82
Objetivo	0,83	0,17
Riesgo	0,60	0,40
Evaluación del Riesgo	0,75	0,25
ACTIVIDADES DE CONTROL	1,26	0,74
Tipos de Actividades de Control	0,43	0,57
Control sobre los Sistemas de Información	0,83	0,17
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1,25	0,75
Información	0,50	0,50
Comunicación	0,75	0,25
SUPERVISIÓN	1,47	0,53
Actividades de Monitoreo	0,80	0,20
Reporte de Deficiencias	0,67	0,33
TOTAL	9,73	5,27
PORCENTAJE	65%	35%
	MODERADO	MODERADO

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	01/04/2014
Revisado por:	ARC	04/04/2014

**ARCHIVO DE
ANÁLISIS**

**COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "RIOBAMBA"
AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

ARCHIVO DE ANÁLISIS

HOJA DE HALLAZGOS

H.H.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

H.H. 1/11

RIOBAMBA

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

No existe un Código de Conducta

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 1
La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, no cuenta con un Código de Conducta que establezcan los valores y principios del personal.	El Presidente de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, no se sujetan a los principios establecidos en el Art. 21, que dice " Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector no Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo."	La falta de un Código de Conducta a nivel interno de la Cooperativa ocasiona que su Presidente involuntariamente inobserve ciertos principios éticos y morales elementales y esto repercuta en el incumplimiento de los objetivos institucionales.	La falta de un Código de Conducta provoca la inexistencia de una cultura organizacional.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con un Código de Conducta, ocasionando el incumplimiento de los objetivos estratégicos.	Al Presidente de la Cooperativa Elaborar un Código de Conducta y difundir a todos sus empleados y revisar su cumplimiento.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

RIOBAMBA

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

H.H. 2/11

No se analiza los conocimientos para contratar al personal

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 2
El Gerente de la Cooperativa, al momento de contratar personal no analiza los conocimientos, toma como referencia la experiencia.	El Presidente debería tomar en consideración los requerimientos establecidos en el Reglamento para los Empleados, para contratar al personal.	El personal no cumple con las funciones establecidas para el puesto de trabajo.	La no aplicación del manual de funciones para contratar al personal, provocará un bajo desempeño en las funciones establecidas.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba al contratar personal no toma en cuenta los conocimientos de los empleados, ocasionando así el bajo desempeño de las actividades.	Al Presidente de la Cooperativa Contratar al Personal de acuerdo a los conocimientos y la experiencia requeridos para el puesto de trabajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

RIOBAMBA

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

H.H. 3/11

Inexistencia de rotación del personal

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 3
En la Cooperativa de Transportes Riobamba no existe rotación del personal en las funciones de la Cooperativa.	La Cooperativa no cuenta con el presupuesto para contratar personal.	Las operaciones que realiza la Cooperativa solo maneja una persona, lo que produce retardo en la información.	La veracidad de la información no es eficiente.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con el personal suficiente para la realización de las actividades que requiere la Cooperativa.	Al Presidente de la Cooperativa Asignar presupuesto para la contratación de personal.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

RIOBAMBA

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

H.H. 4/11

Inadecuada estructura organizacional

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 4
La Cooperativa de Transportes Riobamba, no cuenta con una estructura orgánica adecuada y existe desconocimiento por parte de los funcionarios y empleados.	El Presidente de la Cooperativa ha pasado por alto lo que menciona el Art. 32 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, que dispone " Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia; cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa".	La estructura orgánica no se actualiza periódicamente de acuerdo a la ley y por ende no se fijan los niveles jerárquicos que corresponden.	Los niveles de autoridad y responsabilidad son desconocidos por los empleados y directivos.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con una adecuada estructura orgánica, existiendo desconocimiento por los empleados y directivos de funciones, autoridad y responsabilidad.	Al Presidente de la Cooperativa Elaborar la estructura orgánica de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en el Art. 32 y en los requerimientos de la institución.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

RIOBAMBA

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

H.H. 5/11

No existe delegación de funciones

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 5
La Cooperativa de Transportes Riobamba, no existe delegación de autoridad.	El Presidente de la Cooperativa no considera lo que dispone el Art. 14 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, que dice así " El socio que no pudiera concurrir a una asamblea general, podrá delegar su asistencia por escrito a otro socio, con voz y voto para cada asamblea. Los delegados no podrán representar a más de un socio, ni tener la calidad de vocal de los consejos".	No tienen estructurados los niveles de autoridad.	Las actividades presentan un estancamiento, porque la toma de decisiones está centralizada a la máxima autoridad.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cumple con el Art. 14 de la Ley que se refiere a la delegación de atribuciones.	Al Presidente de la Cooperativa Elaborar y presentar por escrito un manual de funciones donde a más de las funciones se delimite los diferentes niveles de autoridad y de responsabilidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

RIOBAMBA

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

H.H. 6/11

No tiene definido los objetivos por cada área

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 6
La Cooperativa de Transportes Riobamba no tiene definido los objetivos por cada área o departamento.	Los objetivos establecidos de la Cooperativa se lo realizan de manera global de acuerdo al Plan de Trabajo.	Falta de interés por parte del Presidente de establecer objetivos a cada área.	Desconocimiento si se cumplen o no con las metas institucionales.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no define objetivos a cada área, se manejan de manera global para el cumplimiento de las metas.	Al Presidente de la Cooperativa Definir los objetivos de cada área, para verificar su cumplimiento.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

H.H. 7/11

La Cooperativa de Transportes Riobamba no clasifica los riesgos de accidentes

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 7
La Cooperativa de Transportes Riobamba no cuenta con una clasificación de los riesgos de accidentes.	No existe interés por parte de la Presidencia en estructurar un documento donde se identifiquen los diferentes riesgos y su correspondiente plan de contingencia.	Falta de conocimiento para la realización de un documento de los riesgos de accidente.	Inadecuado manejo sobre los riesgos de accidentes, ocasionando que no se están dando el valor que se los requiera.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con un documento donde se registren los niveles de riesgos de accidentes.	Al Presidente de la Cooperativa Estructurar un plan de mitigación de riesgos y socializar entre sus asociados.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

RIOBAMBA

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

H.H. 8/11

Falta de conocimiento para el manejo del sistema informático

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 8
Los directivos de la Cooperativa no tienen conocimiento sobre el manejo del sistema informático instalado.	Las personas encargadas de manejar el sistema informático no tienen conocimientos suficientes para realizar esta actividad.	La falta de una capacitación y adiestramiento del personal para el manejo del sistema informático.	No se maneje de una manera adecuada el sistema, ocasionando errores de registro.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no realiza una capacitación periódica para el personal que maneja el sistema informático.	Al Presidente de la Cooperativa Implementar un programa de capacitación y adiestramiento anual para el personal que maneja la parte informática.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA**

H.H. 9/11

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Inadecuada Infraestructura Física

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 9
La Cooperativa no cuenta con lugares distintos para la realización de su trabajo y el almacenamiento de archivos.	El Presidente de la Cooperativa no ha dado la importancia que se merece el cumplimiento del Art. 55 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que dispone "El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio".	La falta de un estudio técnico en relación al espacio físico para la atención al cliente, ocasiona pérdidas de documentos e incomodidad para la atención al público.	Las actividades a realizarse por parte de los empleados no se realicen de una manera adecuada y eficiente.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con una infraestructura adecuada para la realización de sus actividades.	Al Presidente de la Cooperativa Realizar un estudio para mejorar la infraestructura de los lugares de trabajo y dotar de unidades modernas que satisfagan las necesidades de los clientes.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

RIOBAMBA

HOJA DE HALLAZGOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

H.H. 10/11

Inexistencia de un Plan de Capacitación

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 10
La Cooperativa no cuenta con un plan de capacitación del personal.	La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, no dispone en ninguno de sus artículos, llevar un plan de capacitación.	Desconocimiento de las capacitaciones realizadas y por realizar durante el período correspondiente.	La no realización de las Capacitaciones programadas durante las fechas establecidas.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con un plan de capacitación, dificultando la programación de las mismas.	Al Presidente de la Cooperativa Realizar un Plan de Capacitación que esté documentado.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
RIOBAMBA**

H.H. 11/11

**HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Incumplimiento del presupuesto

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN 11
La Cooperativa no cumple con el presupuesto establecido.	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento, no cuenta con un modelo de presupuesto para las Cooperativas de Transporte.	No se asigna un valor congruente a las estadísticas mensuales con relación a la cuenta Fondos de Accidentes.	La no realización del presupuesto cada año, hace que los ingresos y egresos no sean los establecidos de una manera adecuada.	La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no realiza el presupuesto cada año, ocasionando desfases en la gestión que se realiza en los períodos posteriores.	Al Presidente y la Contadora de la Cooperativa Realizar el presupuesto de la Cooperativa para cada año, considerando el valor de Fondos de Accidentes.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

**LEGAJO
CORRIENTE**

COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "RIOBAMBA"
AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
CARTA A GERENCIA	C.G.
INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL	I.A.O.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	NJPV	08/04/2014
Revisado por:	ARC	10/04/2014

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

SECCIÓN: Auditoría Externa

Riobamba, Abril 15 del 2014

Sr. Tecnólogo

Rodrigo Baldeón

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “RIOBAMBA”

Presente.

De mi consideración:

Hemos realizado la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

La auditoría Operacional se efectuó de acuerdo con las Normas Contables y Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contengan exposiciones erróneas de carácter significativo, y la concordancia de las operaciones.

Debido a la naturaleza especial de la Auditoría Operacional, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, en la parte pertinente a los hallazgos.

Atentamente,

Nancy Jaqueline Pilco Vallejo

AUTORA DE LA TESIS

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS RIOBAMBA



INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL

SECCIÓN: Auditoría Externa

Riobamba, Abril 15 del 2014

Sr. Tecnólogo

Rodrigo Baldeón

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES “RIOBAMBA”

Presente.

De mi consideración:

Hemos efectuado la Auditoría Operacional de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba, en la que se ha considerado el estudio y evaluación del Sistema de Control Interno, cuya responsabilidad en relación al mismo es del Presidente de la Cooperativa.

Nuestro trabajo consiste en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones, y cumplimiento de las leyes y regulaciones.

El análisis se realizó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las mismas que requieren que planifiquemos y ejecutemos la evaluación del Sistema de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que la aplicación del control interno es la adecuada.

La evaluación incluye el estudio y ejecución de cada uno de los componentes del control interno; ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información - comunicación, y supervisión. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

A continuación detallamos los hechos encontrados en el transcurso de la Auditoría Operacional, a través de conclusiones y recomendaciones que hemos creído conveniente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN 1

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con un Código de Conducta, ocasionando el incumplimiento de los objetivos estratégicos.

RECOMENDACIÓN 1

Al Presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Elaborar un Código de Conducta y difundir a todos sus empleados y revisar su cumplimiento.

CONCLUSIÓN 2

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba al contratar personal no toma en cuenta los conocimientos de los empleados, ocasionando así el bajo desempeño de las actividades.

RECOMENDACIÓN 2

Al Presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Contratar al Personal de acuerdo a los conocimientos y la experiencia requeridos para el puesto de trabajo.

CONCLUSIÓN 3

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con el personal suficiente para la realización de las actividades que requiere la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN 3

Al Presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Asignar presupuesto para la contratación de personal.

CONCLUSIÓN 4

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con una adecuada estructura orgánica, existiendo desconocimiento por los empleados y directivos de funciones, autoridad y responsabilidad.

RECOMENDACIÓN 4

Al Presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Elaborar la estructura orgánica de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en el Art. 32 y en los requerimientos de la institución.

CONCLUSIÓN 5

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cumple con el Art. 14 de la Ley que se refiere a la delegación de atribuciones.

RECOMENDACIÓN 5

Al Presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Elaborar y presentar por escrito un manual de funciones donde a más de las funciones se delimite los diferentes niveles de autoridad y de responsabilidad.

CONCLUSIÓN 6

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no define objetivos a cada área, se manejan de manera global para el cumplimiento de las metas.

RECOMENDACIÓN 6

Al Presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Definir los objetivos de cada área, para verificar su cumplimiento.

CONCLUSIÓN 7

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con un documento donde se registren los niveles de riesgos de accidentes.

RECOMENDACIÓN 7

Al Presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Estructurar un plan de mitigación de riesgos y socializar entre sus asociados.

CONCLUSIÓN 8

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no realiza una capacitación periódica para el personal que maneja el sistema informático.

RECOMENDACIÓN 8

Al Presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Implementar un programa de capacitación y adiestramiento anual para el personal que maneja la parte informática.

CONCLUSIÓN 9

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con una infraestructura adecuada para la realización de las actividades.

RECOMENDACIÓN 9

Al Presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Realizar un estudio para mejorar la infraestructura de los lugares de trabajo y dotar de unidades modernas que satisfagan las necesidades de los clientes.

CONCLUSIÓN 10

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no cuenta con un plan de capacitación, dificultando la programación de las mismas.

RECOMENDACIÓN 10

Al Presidente de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Realizar un Plan de Capacitación que esté documentado.

CONCLUSIÓN 11

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no realiza el presupuesto cada año, ocasionando desfases en la gestión que se realiza en los períodos posteriores.

RECOMENDACIÓN 11

Al Presidente y la Contadora de la Cooperativa de Transportes Riobamba: Realizar el presupuesto de la Cooperativa para cada año, considerando el valor de Fondos de Accidentes.

Atentamente,

Dra. Ana del Rocío Cando Zumba

DIRECTORA DE LA TESIS

CONCLUSIONES

- Se realizó la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, a través de la evaluación de las operaciones Administrativas, Financieras y de Servicios que realiza en términos de eficiencia, eficacia y economía.
- De acuerdo a la evaluación de los resultados obtenidos se logra comprobar que la administración de la Cooperativa no tiene un sistema de control interno establecido, ocasionando que las operaciones que se realizan no se desarrollen de una manera eficiente.
- Se evaluó el Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, para identificar las áreas críticas de acuerdo al Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información - Comunicación y Supervisión determinando un nivel moderado.
- En lo concerniente a las actividades que realiza la Cooperativa, se imparten de manera verbal ocasionando que no se cumplan en un 100% lo planificado.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba deberá realizar Auditorías Operacionales periódicas para evaluar sus operaciones Administrativas, Financieras y de Servicios a fin de mejorar la toma de decisiones.
- Los Directivos de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, deberán desarrollar las actividades de manera eficiente, para lo cual recomendamos que se implemente la evaluación del sistema de control interno el mismo que garantizará que la información y sus operaciones sean confiables.
- La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, a través de sus Directivos deberá revisar los hallazgos encontrados en la evaluación del control interno y también el informe de esta Auditoría Operacional a fin de aplicar las recomendaciones emitidas.
- Los Directivos de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, como política deberán implementar un sistema de delegación de actividades por escrito, teniendo evidencia de lo que se está realizando.

RESUMEN

La Cooperativa de Transporte Riobamba, sirve en la transportación a la Población Ecuatoriana, con la calidad, calidez y seguridad; cumpliendo con lo que demanda la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre de nuestro país.

La Cooperativa se encuentra en un proceso de transformación, lo que permitirá a esta importante empresa de transporte, convertirse en una organización líder, moderna, técnica, con personal competente al servicio de sus usuarios.

La presente investigación detalla la reseña histórica, base legal, misión y visión de la Cooperativa de Transportes Riobamba, como también conceptos, definiciones, características, etapas de la Auditoría Operacional, técnicas de auditoría, procedimientos, evaluación del sistema de control interno, programas de auditoría, hallazgos de auditoría, el informe final de Auditoría Operacional con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Una vez concluida la investigación los Directivos de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, deberán desarrollar las actividades de manera eficiente, para lo cual recomendamos que se implemente la evaluación del sistema de control interno el mismo que garantizará que la información y sus operaciones sean confiables, optimizando los recursos en términos de eficiencia, eficacia y economía, ayudando a tomar decisiones acertadas.

Como política deberán implementar un sistema de delegación de actividades por escrito, teniendo evidencia de lo que se está realizando.

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, a través de sus Directivos deberá revisar los hallazgos encontrados en la evaluación del control interno y también el informe de esta Auditoría Operacional para aplicar las recomendaciones emitidas.

SUMMARY

BIBLIOGRAFÍA

- ARENS, A. (1980:3) *Enfoque Integral*. 2da ed. México: Pearson Educación.
- ARIAS, J. (2010) *Fundamentos de Auditoría*. 3ra ed. Rioamba: ESPOCH.
- BRAVO, M. (2011) *Auditoría Financiera*. 1era ed. Riobamba: ESPOCH.
- CATÁCORA, F. (1996) *Procedimientos Contables*. 1ra ed. Caracas: McGraw-Hill.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2001) *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Quito: C.G.E.
- DE LA PEÑA, A. (2003) *Auditoría*. 1ra ed. Madrid: Thomson.
- GONZÁLEZ, J. R. (2002) *Auditoría Interna Integral*. México: International Thomson.
- CEPEDA, G. (1997) *Auditoría y Control Interno*. 1era ed. México: McGraw-Hill.
- KELL, W., & ZIEGLER, R. (1995) *Auditoría Moderna*. Mexico: Continental.
- MALDONADO, E. K. (2006) *Auditoría de Gestión*. 3ra ed. Quito: Abya-Yala.
- OBIETA, L., & CASTILLO, J. (1995) *Auditoría de Operaciones*. México: PAC.
- PISFIL, C. (2009) *Auditoría Operacional*. 2da ed. México: Continental.
- PUYOL, N. (1964) *Manual de Auditoría Operativa*. México: McGraw-Hill.
- WHITTINGTON, R. & KURT, P. (2005) *Principios de Auditoría*. 14ta ed. México: McGraw-Hill.
- SAWYER, L. B. (1981:6) *Auditoría Interna*. 2do trimestre: Editores S.A.
- SOTOMAYOR, A. (2008) *Auditoría Administrativa*. Interamericana: Editores S.A.: McGraw-Hill
- SUÁREZ, S. A. (1991) *La Moderna Auditoría*. 3ra ed. México: McGraw-Hill.

LINKOGRAFÍA

CABANELLAS.G. (s.f.). *El Diccionario de Derecho Usual*. Recuperado el 30 de 10 de 2013, de <http://es.scribd.com/doc/27671641/Diccionario-Juridico-de-Guillermo-cabanellas-de-Torres>

Eumed.net. (s.f.). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 30 de 10 de 2013, de <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=273>

SALINAS, V. S. (22 de 09 de 2005). *mailxmail.com*. Recuperado el 13 de 11 de 2013, de <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria/tipos-dictamenes>

WordReference.com. (2005). *Diccionario Español*. Recuperado el 30 de 10 de 2013, de <http://www.wordreference.com/definicion>

ANEXOS

ANEXO N°- 1

ESTATUTO REFORMADO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "RIOBAMBA"

TÍTULO PRIMERO

CONSTITUCIÓN Y GENERALIDADES

Art. 1.-**ADECUACIÓN DE ESTATUTOS** : La cooperativa de Transporte "Riobamba"; adquiere su personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial No 3499, de fecha 3 de marzo 1962; y es inscrita bajo el registro No 410 de fecha 8 de septiembre 1971.

Actualmente la cooperativa, se encuentra funcionando en legal y debida forma, en virtud de lo cual, adecúa su Estatuto Social, sometiendo su actividad a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; y, de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

ART. 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: el domicilio principal de la Cooperativa De Transporte "Riobamba", es en la calle Eugenio Espejo 34-51 y Av. Cordovéz, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, República del Ecuador.

La Cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social , actuará sin fines de lucro ; y, la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

La Cooperativa será de duración ilimitada; sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Art.3.- OBJETO SOCIAL: La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba, tiene como objeto social, la prestación del servicio permanente de transporte de pasajeros en la modalidad de Interprovincial, la misma que la realiza con eficiencia , responsabilidad y calidad , con unidades conducidas por sus propietarios y choferes profesionales debidamente calificados por el Consejo de Vigilancia , de conformidad con el permiso de operación conferido por la Autoridad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, servicio por el cual percibe una contraprestación económica o tarifa autorizada por el Estado.

ANEXO N°- 2

GUÍA DE OBSERVACIÓN	
ENTIDAD:	Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Riobamba
FECHA DE VISITA:	25 de Junio del 2013
CIUDAD:	Riobamba
OBSERVACIONES:	<p>DIRECCIÓN: Espejo y Cordovez</p> <p>La Cooperativa de Transportes Riobamba cuenta con oficinas diferentes para el Gerente, Presidente, Contadora, Secretaría, una Sala de Sesiones con su bar incluido y sus baños correspondientes.</p>
CROQUIS:	

Lista de organizaciones que se registraron en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

RUC	RAZON SOCIAL	TIPO	PROVINCIA	CANTON	PARROQUIA	DIRECCION	TELEFONO	ESTADO ROEPS (AL 31 DE MARZO 2014)
1390024365001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES SUR ORIENTE	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	LOJA	LOJA	SUCRE	AV. ISIDRO AYORA KILOMETRO 073105305	073105305	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
0390010613001	COOPERATIVA CAÑAR CAPA QUILLOAC	COOPERATIVA DE PRODUCCION	CAÑAR	CAÑAR	CAÑAR	VÍA A QUILLOAC JUNTO AL INVO 72237118	072237118	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1791296273001	COOPERATIVA DE VIVIENDA LOS RETORNOS DE LOS SERVIDORES DEL M	COOPERATIVA DE VIVIENDA	PICHINCHA	QUITO	COMOCOTO	B 94 3	073810217	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1390022707001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES TARQUIN 3	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	MANABI	MANABI	MANABI	CALLE 309 AV 278 SN2 CUADRO 052923364	052923364	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1390045944001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES COACTUR	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	MANABI	MANABI	PORTOVIEJO	AVE 15 DE ABRIL SIN CALLE 25 0528394281	0528394281	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1390017304001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES VOLQUETEROS MANABITAS	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	MANABI	MANABI	PORTOVIEJO	AVE DEL EJERCITO SIN CRISTO 052930353	052930353	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
139011462001	COOPERATIVA DE TAXIS PEDRO ATANADIO BALDA MD. 22	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	MANABI	MANABI	MANABI	CALLE 16 SIN AVE 18	052620534	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1390136636001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS TERMINAL MARITIMO	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	MANABI	MANABI	MANABI	OLIVA MIRANDA SIN RVD. S/ 0528222943	0528222943	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1390037860001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL REINA DEL CAMINCO	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	MANABI	CHONE	CHONE	ATAJUALPA 212 7 DE AGOSTO 052360590	052360590	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1390081566001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS LAEROCIO CHIRIBOGA ALAN	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	MANABI	MANABI	MANABI	CALLE 121 SIN AVE 108	0529292046	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1690042852001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES SANTA	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	TUNGURAHUA	AMBATO	AMBATO	ESTADOS UNIDOS 04-111 PAR 073252068	073252068	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
2190000039001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EN TAXIS LAGO AGR	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	SUCUMBIOS	LAGO AGRIO	LAGO AGRIO	VENEZUELA 1102 AV. DEL CHC 062830727	062830727	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1390112803001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS CIUDAD DE	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	MANABI	MANABI	MANABI	CALLE 17 SIN AVE 28	052620704	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
069001978001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS LAGO AGR	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	RIOBAMBA	ESPEJO 34 51 CORONAVEZ	032376766	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1390023002001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANOS 24 DE MAYO	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	LOJA	LOJA	LOJA	15 SIN AVE 21	052622639	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
190016532001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANOS 24 DE MAYO	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	LOJA	LOJA	LOJA	ISIDRO AYORA SIN HABAMA	072613863	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
19000682001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	LOJA	LOJA	LOJA	10 DE AGOSTO 07-82 LAURO 0725869394	0725869394	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
0900479100001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN BUSSES POSORIA	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	GUAYAS	GUAYAQUIL	POSORIA	GUTIERREZ DE CHAGUAY SIN 142130284	142130284	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1790154656001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE CUMANDA NIT	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	PICHINCHA	QUITO	QUITO	CUSUBAMBA 064-287 APUEL 022842002	022842002	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
0900006956001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO LAS PALMAS	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	ESMERALDAS	ESMERALDAS	ESMERALDAS	PEDRO VICENTE MALDONADO 0624549175	0624549175	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1790223682001	COOPERATIVA DE HUERTOS FAMILIARES ATACAMES	COOPERATIVA DE PRODUCCION	PICHINCHA	QUITO	QUITO	AV. 6 DICIEMBRE SIN LA NIÑA	022509168	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
0691703347001	COOPERATIVA DE TAXIS MACAJI	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	RIOBAMBA	SOLIVAR CHIRIBOGA SIN DUCTO 02342200	02342200	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
0900259259001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS CENTRO CIVICO	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	NICOLAS AUGUSTO GONZALEZ 042492369	042492369	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
0902436662001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EN TAXIS 30 DE EN	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	DOMINGO SAVIDO 800 ABEL CA 042344153	042344153	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
0900695902001	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EN TAXIS JOCAY	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	MANABI	MANABI	MANABI	BARRIO ALTAMIRA SIN LOS R/ 052822880	052822880	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
09137818103001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS JOYAY	COOPERATIVA DE SERVICIOS - TRANSP	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	COLA. LOS ESTEROS DOS 507042807065	042807065	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1790300533001	COOPERATIVA AGROPECUARIA ORELLANA	COOPERATIVA DE PRODUCCION	PICHINCHA	QUITO	QUITO	AV. DE LOS SHYRIS M42-31T	0238653096	APROBACIÓN DE DIRECTIVA
1390014332001	COOPERATIVA DE PRODUCCION AVICOLA LA FORTUNA	COOPERATIVA DE PRODUCCION	MANABI	CHONE	CHONE	KM6 VIA CHONE - QUITO SIN 052695943	052695943	APROBACIÓN DE DIRECTIVA

ANEXO N°- 5

Estados Financieros

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS RIOBAMBA

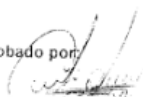
BALANCE DE COMPROBACION
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

CODIGO	CUENTA	DEBE	DEUDOR	ACREEDOR
1.11.01.001	CAJA	137 980.11	133 970.82	4 009.29
1.11.01.002	CAJA CHICA GUAYAQUIL	50.00		50.00
1.11.01.004	CAJA CHICA RIOBAMBA	500.00		500.00
1.11.01.005	CAJA CHICA QUITO	50.00		50.00
1.11.01.006	CAJA CHICA SANTO DOMINGO	100.00		100.00
1.11.04.003	BANCO INTERNACIONAL CTA CTE	319 906.76	318 607.44	1 299.32
1.11.04.004	BANCO DE GUAYAQUIL CTA CTE	381 181.61	313 531.01	67 650.60
1.11.05.001	BANCO INTERNACIONAL LAHORRO	9 380.62		9 380.62
1.11.05.002	COOP 4 DE OCTUBRE	8 660.88		8 660.88
1.12.01.001	PRESTAMO EMPLEADOS	42.16		42.16
1.12.04.001	CTAS POR COBRAR SOCIOS	6 183.45		6 183.45
1.12.04.003	CTAS POR COBRAR VARIOS	1 711.99		1 711.99
1.12.04.004	CTAS POR COBRAR GUIAS	13 493.94		13 493.94
1.12.04.006	CHEQUES POSFECHADOS	25 807.41		25 807.41
1.12.04.007	CTAS POR COBRAR UNIFORMES	1 886.26		1 886.26
1.12.04.014	CUENTAS INCOBRABLES	590.00		590.00
2.01.001	PROVEEDURIA	880.00		880.00
1.14.01.001	CERTIFICADOS FANACOTIP	9 127.48		9 127.48
1.14.01.002	CERTIFICADOS UNION DE COOPERATIVAS	35 300.00		35 300.00
1.21.03.001	TERRENO SEDES SOCIALES	585 135.67		585 135.67
1.22.01.001	EDIFICIOS	305 532.26		305 532.26
1.22.03.001	MUEBLES Y ENSERES	13 581.59		13 581.59
1.22.04.001	EQUIPO DE OFICINA	4 473.24		4 473.24
1.22.04.001	EQUIPO DE COMPUTACION	11 988.24		11 988.24
1.31.02	PATENTE COOPERATIVA RIOBAMBA	12 554.19		12 554.19
1.41.01	IMP RETENIDOS	121.35		121.35
1.41.04	FONDO GARANTIA ARRIENDOS	3 152.08		3 152.08
1.41.05	PAGOS ANTICIPADOS	4 800.00		4 800.00
1.21.02.002	DEPRECIACIONES		72 745.24	72 745.24
1.21.02.003	PROVISIONES INCOBRABLES		45.19	45.19
2.12.01.001	CUENTAS POR PAGAR VARIOS		1 907.99	1 907.99
2.12.01.002	FONDO INVERSION TRASPazos		11 974.00	11 974.00
2.12.01.004	CUENTAS POR PAGAR		20 000.00	20 000.00
2.3.1.03	RETENCIONES EN LA FUENTE E IVA		2 036.43	2 036.43
2.12.03.001	IMP POR PAGAR		4 257.76	4 257.76
2.12.03.003	SUELDOS POR PAGAR		8 093.97	8 093.97
2.12.03.004	PROVISION DECIMO TERCER SUeldo		884.75	884.75
2.12.03.005	PROVISION DECIMO CUARTO POR PAGAR		4 410.00	4 410.00
2.12.04.001	APORTE UNIFORMES SOCIOS		9.35	9.35
2.12.21	FONDO SEGURO ACCIDENTES		35 260.03	35 260.03
2.21.05	FONDO REPARTIBLE		24 515.48	24 515.48
2.21.06	CTAS POR PAGAR MULTAS UNION		1.00	1.00
2.21.08	CTAS POR PAGAR CUOTAS EXTRAS		300.00	300.00
2.21.08	CTAS POR PAGAR MULTAS DEPORTES		645.44	645.44
3.11.01.001	CERTIFICADOS DE APORTACION		583 655.25	583 655.25
3.11.01.002	RESERVA POR REVALORIZACION		323 232.87	323 232.87
3.11.04	ALICUOTAS UNION DE COOPERATIVAS		34 067.73	34 067.73
4.11.01.001	INGRESOS ADMINISTRATIVOS		122 800.00	122 800.00
4.11.01.003	INGRESOS POR GUIAS		180 000.00	180 000.00
4.11.01.004	OTROS INGRESOS		10 382.00	10 382.00
5.11.01	SUELDOS	106 049.75		106 049.75
5.11.02	HONORARIOS A PROFESIONALES	870.40		870.40
5.11.03	IMPORTE DE RESERVA	5 285.33		5 285.33
5.11.04	IMPORTE DE PROVISIONES	1 056.49		1 056.49
5.11.05	IMPORTE DE PROVISIONES EMPLEADOS	354.30		354.30
5.11.06	IMPORTE DE PROVISIONES EMPLEADOS	4 875.00		4 875.00
5.11.07	IMPORTE DE PROVISIONES EMPLEADOS	10 850.81		10 850.81
5.11.08	IMPORTE DE PROVISIONES EMPLEADOS	1 130.11		1 130.11
5.11.09	IMPORTE DE PROVISIONES EMPLEADOS	118.00		118.00
5.11.10	IMPORTE DE PROVISIONES EMPLEADOS	4 980.00		4 980.00



5.11.14	REFRIGERIO PERSONAL	349,33		349,33
5.11.15	UNIFORMES EMPLEADOS	4.371,26		4.371,26
5.21.01	MATERIALES DE OFICINA	13.521,20		13.521,20
5.21.02	LUZ	3.789,26		3.789,26
5.21.03	PUBLICIDAD ACUERDOS Y DONACIONES	6.264,60		6.264,60
5.21.04	GASTOS MOVILIZACION	3.730,00		3.730,00
5.21.05.001	MANTENIMIENTO ACTIVOS FIJOS	6.327,68		6.327,68
5.21.07	AGUA	540,30		540,30
5.21.08	GASTOS GERENALES	1.253,00		1.253,00
5.21.09	PAGO PATENTES	5.427,44		5.427,44
5.21.11	TELEFONO	8.007,50		8.007,50
5.21.12	GASTO ARRIENDOS	33.848,39		33.848,39
5.21.14	TRANSPORTE REMPLAZO MACAS	901,60		901,60
	ALICUOTAS EXPENSAS CARGAS ENCOMIENDAS			
5.21.19	TERMINAL GUAYAQUIL	1.238,18		1.238,18
5.21.20	MATERIALES DE LIMPIEZA	1.005,09		1.005,09
5.21.21	GASTOS CABLE	376,54		376,54
5.22.01	ASAMBLEAS	5.427,50		5.427,50
5.22.02	GASTO ANIVERSARIO	2.500,00		2.500,00
5.22.04	GASTOS DE REPRESENTACION	163,60		163,60
5.22.06	ATENCIONES SOCIALES	2.486,40		2.486,40
5.22.08	AYUDA PRIOSTES	1.000,00		1.000,00
5.22.09	GASTOS JUDICIALES	1.234,00		1.234,00
5.22.13	SESIONES DE VIGILANCIA	840,00		840,00
5.22.14	SESIONES DE ADMINISTRACION	1.000,00		1.000,00
5.22.15	GASTOS VIATICOS	5.100,00		5.100,00
5.22.16	GASTO PROTOCOLO SE SEGURIDAD	1.456,00		1.456,00
5.22.18	GASTOS DIA DE LA MADRE Y DEL PADRE	4.887,20		4.887,20
5.22	GASTO DEPRECIACIONES	17.632,32		17.632,32
5.31.01	COMISIONES	254,42		254,42
5.31.02	INTERESES PAGADOS	140,64		140,64
5.41.01.001	GASTOS NO DEDUCIBLES RETENCIONES	321,50		321,50
5.41.01.002	GASTO NO DEDUCIBLES SIN FACTURAS	558,61		558,61
5.41.01.003	GASTOS TRAMITES GASOLINERA	1.600,00		1.600,00
	SUMAN	2.207.333,75	2.207.333,75	1.441.224,48
				1.441.224,48

Elaborado por :

probado por

 Sr. Carlos Villagomez
 RESIDENTE

laborado por :

CPA Ma Fe ...
 CONTADORA


 Sr. Rodrigo Baldeon
 GERENTE

Sr. Luis Jami

PRESIDENTE CONSEJO DE
 VIGILANCIA



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS RIOBAMBA

BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CODIGO	CUENTA	PARCIAL	TOTAL
1	ACTIVOS		
	CORRIENTE		
	DISPONIBLE		91.700,71
	CAJA	4.089,29	
	CAJA CHICA GUAYAGUIL	50,00	
	CAJA CHICA RIOBAMBA	500,00	
	CAJA CHICA QUITO	50,00	
	CAJA CHICA SANTO DOMINGO	100,00	
	BANCO INTERNACIONAL CIACTE	1.259,35	
	BANCO DE GUAYAGUIL CIACTE	67.660,60	
	BANCO INTERNACIONAL LAHORRO	9.280,62	
	COOPERATIVA 4 DE OCTUBRE	8.660,88	
	EXIGIBLE		49.670,02
	PRESTAMO EMPLEADOS	42,16	
	CUENTAS POR COBRAR SOCIOS	6.183,46	
	CHEQUES POSFECHADOS	26.607,41	
	CUENTAS POR COBRAR UNIFORMES	1.806,26	
	CUENTAS POR COBRAR GUIAS DICIEMBRE	13.493,34	
	CUENTAS POR COBRAR VARIOS	1.711,99	
	PROVISION CUENTAS INCOBRABLES	990,90	
		-45,19	
	REALIZABLE		45.307,48
	PROVEEDURIA	889,60	
	CERIFICADOS FENACOTIP	9.127,48	
	CERTIFICADOS UNION DE COOPERATIVAS	36.300,60	
	FLUOS		860.519,96
	TERRENO SEDES SOCIALES	685.135,67	
	EDIFICIOS	305.632,26	
	RUEBLAS Y ENSERES	13.661,59	
	EQUIPO DE OFICINA	4.873,24	
	EQUIPO DE COMPUTACION	11.986,24	
	PATENTE COOPERATIVA RIOBAMBA	12.554,19	
	DEPRECIACIONES	-72.745,24	
	OTROS ACTIVOS		8.073,63
	INFUESTOS RETENIDOS	121,35	
	FONDO GARANTIA ARRENDOS	3.162,08	
	PAGOS ANTICIPADOS	4.800,00	
	TOTAL ACTIVOS		1.055.271,59

Elaborado por

Ing. Cedeño-Villegas

PRESDICENTE

Elaborado por

Ing. Cedeño-Villegas

CONTADOR

CODIGO	CUENTA	PARCIAL	TOTAL
2	PASIVOS		
	CORRIENTE		
	CUENTAS POR PAGAR VARIOS	1.907,99	
	FONDO INVERSION TRASPASOS	11.574,00	
	CUENTAS POR PAGAR PRESTAMO	20.800,00	
	RENTAS EN LA FUENTE E IVA	1,00	
	FONDO SEGURO ACCIDENTES	2.036,43	
	IBESS POR PAGAR	35.260,03	
	SUELDOS POR PAGAR	4.267,76	
	FONDO REPARTIBLE	8.993,97	
	PROVISION DECIMO CUARTO POR PAGAR	24.515,68	
	PROVISION DECIMO TERCERO	4.410,00	
	APORTE UNIFORMES SOCIOS	884,76	
	CIOTAS EXTRAS POR PAGAR	9,28	
	CUENTAS POR PAGAR DEPORTES	310,00	
		645,44	
	PATRIMONIO		948.975,36
	CERTIFICADOS DE APORTACION	893.645,25	
	ACCIONES UNION DE COOPERATIVAS	34.067,73	
	RESERVA POR REVALORIZACION	223.232,87	
	RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT	19,54	
	TOTAL PASIVOS MAS PATRIMONIO		1.055.271,59



Tolo Rodrigo Baldizon

GERENTE

Ing. Cedeño-Villegas

PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS RIOBAMBA
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012

CODIGO CUENTAS
4 INGRESOS

4.11.01.001	INGRESOS ADMINISTRATIVOS		122.800,00
4.11.01.003	INGRESOS POR GUIAS		180.000,00
4.11.01.004	OTROS INGRESOS		10.382,00
TOTAL INGRESOS			313.182,00

COSTOS Y GASTOS			313.162,46
5.11.01	SUELDOS	106.049,75	
5.11.02	HONORARIOS A PROFESIONALES	870,40	
5.11.03	FONDOS DE RESERVA	8.285,33	
5.11.04	APORTES IESS	17.055,49	
5.11.06	LIQUIDACIONES EMPLEADOS	354,30	
5.11.08	VACACIONES EMPLEADOS	4.675,00	
5.11.09	DECIMO CUARTO SUELDO	10.850,62	
5.11.10	DECIMO TERCER SUELDO	10.459,10	
5.11.12	REEMPLAZOS PERSONAL OFICINA	1.448,77	
5.11.13	HORAS EXTRAS	15.560,14	
5.11.14	REFRIGERIO PERSONAL	349,33	
5.11.15	UNIFORMES EMPLEADOS	4.371,26	
5.21.01	MATERIALES DE OFICINA	13.521,20	
5.21.02	LUZ	3.789,26	
5.21.03	PUBLICIDAD ACUERDOS Y DONACIONES	6.264,60	
5.21.04	GASTOS MOVILIZACION	3.730,00	
5.21.05.001	MANTENIMIENTO ACTIVOS FIJOS	6.327,68	
5.21.07	AGUA	540,30	
5.21.08	GASTOS GERENCIALES	1.253,00	
5.21.09	PAGO PATENTES	5.427,44	
5.21.11	TELEFONO	8.007,50	
5.21.12	GASTO ARRIENDOS	33.848,39	
5.21.14	TRANSPORTE REMPLAZO MACAS	901,60	
	ALICUOTAS EXPENSAS CARGAS ENCOMIENDAS		
5.21.19	TERMINAL GUAYAQUIL	1.239,19	
5.21.20	MATERIALES DE LIMPIEZA	1.005,09	
5.21.21	GASTOS CABLE	376,54	
5.22.01	ASAMBLEAS	5.427,50	
5.22.02	GASTO ANIVERSARIO	2.500,00	
5.22.04	GASTOS DE REPRESENTACION	163,60	
5.22.06	ATENCIONES SOCIALES	2.486,40	
5.22.08	AYUDA PRIOSTES	1.000,00	
5.22.09	GASTOS JUDICIALES	1.234,00	
5.22.13	SESIONES DE VIGILANCIA	840,00	
5.22.14	SESIONES DE ADMINISTRACION	1.000,00	
5.22.15	GASTOS VIATICOS	5.100,00	
5.22.16	GASTO PROTOCOLO DE SEGURIDAD	1.456,00	
5.22.18	GASTOS DIA DE LA MADRE Y DEL PADRE	4.887,20	
5.22	GASTO DEPRECIACIONES	17.632,32	
5.31.01	COMISIONES	254,42	
5.31.02	INTERESES PAGADOS	140,64	
5.41.01.001	GASTOS NO DEDUCIBLES RETENCIONES	321,50	
5.41.01.002	GASTO NO DEDUCIBLES SIN FACTURAS	558,61	
5.41.01.003	GASTOS TRAMITES GASOLINERA	1.600,00	
RESULTADO DEL EJERCICIO			19,54



Aprobado por:

Carlos Villagomez
PRESIDENTE

Iglo Rodriguez
GERENTE

ANEXO N°- 6

Plan de Trabajo de la Cooperativa

Plan de Trabajo y Presupuesto de la Cooperativa de Transportes "Riobamba" para el Año 2.012

Riobamba , Febrero 25 del 2012

Compañero socio:

Iniciamos una nueva etapa de vida institucional, con una dirigencia que lo único que aspira es seguir por los caminos del progreso y la superación , buscando siempre mejores días para nuestros asociados .

Conforme lo dispone la Ley de Cooperativas, presentamos a la Asamblea el Plan de Trabajo y presupuesto del año 2.012 , mismo que será analizado primero por Ud. , luego por la Asamblea General de socios a llevarse a efecto el día **LUNES 28 DE FEBRERO DEL PRESENTE AÑO A LAS 16H00.**

El plan de trabajo es realizable y concreto , aspectos que busca normar la vida de la institución , marcar la disciplina, cumplir las frecuencias con eficiencia , calidad y calidez.

1.- PRESUPUESTO Y PAGO DE TIQUES MENSUALES.- Se adjunta el presupuesto del año 2.012 :

En lo que respecta a tikets mensuales:

Valor del tiket mensual \$ 498,00

Distribuido de la siguiente manera

Gastos de Administración	\$ 427,00
Seguro interno Coop.	\$ 40,00
Seguros Unión Coop.	\$ 30,00
Cuota extra	\$ 1,00

De este valor, el socio aportará \$ 225,00 mensuales, pagaderos en cuotas de \$ 25,00 en 9 viajes de salida.

LOS \$ 273,00, SE TOMARÁ DEL FONDO REPARTIBLE (GUÍAS)

La no cancelación a tiempo, se aplicará la resolución de Asamblea General , esto es cancelar todos los haberes para iniciar la vuelta de trabajo.

Para tomar la vuelta de trabajo deberá presentar el tiket de revisión de vigilancia y el pago de gerencia de encontrarse al día-

2.-ANIVERSARIO DE LA COOPERATIVA.- Proponemos realizar en la ciudad de Baños, el día 3 de Marzo del 2012 y cumplir con la devoción de la romería a Baños que ha sido tradición en la cooperativa.

3.- DEL PERSONAL DIRECTIVO Y SR. GERENTE:

El sr. Gerente, se hará acreedor a lo que determina la Ley, más los beneficios.

El Sr. Presidente, Gerente y demás personalidad directivo que realice comisiones fuera de la ciudad se hará acreedor a un viático de \$ 40.00 diarios, en este valor está incluido alimentación y pasajes.

Se utilizará vehículo solo en casos especiales y de suma urgencia, se viajará de pasajeros.

4.-INCUMPLIMIENTO DE TURNOS: TODA SANCIÓN DE INDISCIPLINA EN LA INSTITUCIÓN SERÁ SANCIONADO CON \$ 80.00,(Se exceptúa la justificación respectiva) , simplemente recordamos: incumplimiento de turnos, adelanto de turno a un compañero, retorno de media vía , quitar viaje a un compañero, desvío de ruta establecida , no retornar con el turno correspondiente , negarse adelantar las frecuencias. (Se exceptúa Sto. Domingo)

Si el reemplazo es a un carro justificado, y un compañero no realiza el turno a Macas la cooperativa, entregará \$ 30.00 al sr. Socio reemplazante , no hay justificación alguna a no ser daños de , caja, corona, motor o accidente de tránsito .

Tampoco hay justificación a las frecuencias de las 05h50 y 08h50 a Sto. Domingo.

Los únicos autorizados para justificar el incumplimiento de los turnos establecidos, son: Presidente, Presidente de Vigilancia y Gerente, en caso de ausencia de los tres, se subrogará funciones.

En todas las ciudades los srs. socios y chóferes, deberán firmar un libro de llegada y salida debiendo firmar hasta las 19h00 y reportarse a las oficinas y comunicar su llegada ya que muchas veces en forma premeditada no comunican nada en las oficinas .En caso de no firmar se sancionará con \$ 5.00, por cada firma, el control lo hará el Consejo de Vigilancia.

Las frecuencias desde y hacia el Oriente , y cuando se trae pasajeros de otras ciudades al Terminal Oriental , es obligación dejar a los pasajeros en este terminal , su incumplimiento es motivo de sanción de \$ 20.00, cuando así lo denuncie un pasajero y /o compruebe algún directivo

ES OBLIGACIÓN REEMPLAZAR CUANDO UNA UNIDAD SE ENCUENTRE EN DESCANSO.

Si un vehículo de descanso reemplaza a otro , está en la obligación de llevar y traer las guías

5.-SOBRE EL CUADRO DE TRABAJO: La administración reestructurará el cuadro de trabajo de acuerdo a las necesidades, a la venta de una unidad, ésta saldrá de inmediato en el cuadro de trabajo.

LOS CAMBIOS SE AUTORIZA EN LA MISMA RUTA, LOS DE QUITO, CON QUITO, LOS DE TENA CON TENA, LOS DE

MACAS CON MACAS, LOS DE STO. DOMINGO CON STO. DOMINGO , GUAYAQUIL CON GUAYAQUIL.

Saldrá de la vuelta de trabajo , cuando por arreglos de unidad o de accidentes o alguna situación de fuerza mayor tarde más de 15 días. Los días para entrar a laborar se ratifica los Martes, Miércoles y Jueves,- Si un sr. Socio vende la unidad y de existir el pedido de otro sr. Socio entrara por ese lugar,

6.- ASUNTO SEDE SOCIALES Y OFICINAS.-

En la sede social de Riobamba , se hará el respectivo análisis de rentabilidad , las demás oficinas se adecentará conforme las necesidades.

7.- AYUDAS DE ACCIDENTES, se encuentra establecido.

No se harán acreedores a la ayuda de accidentes, en caso de no encontrarse al día en las obligaciones económicas , se compruebe que conducía en estado étílico , impericia , o sin la licencia profesional correspondiente

8.- PRESENTACIÓN DE LA TRIPULACIÓN Y OFICINISTAS :Se propone confeccionar uniformes con el logopito de la (Camisa y pantalón formal) , hasta tanto se laborará conforma resolución anterior .

El mal comportamiento comprobado de las tripulaciones , previo a las denuncias respectivas y/o conducir en estado étílico , por primera vez, se sancionará con 60 días de suspensión de trabajar a Nivel de Unión de Cooperativas, en caso de re-incidir ,se sancionará CON LA SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE CONDUCIR UNIDADES DE COOPERATIVA " Riobamba".

SE PROHIBE TERMINANTEMENTE LIBAR A LOS SRS. SOCIOS EN LAS DISTINTAS CIUDADES QUE REALIZAMOS LOS TURNOS, EN CASO DE COMPROBAR QUE UN SR. SOCIO, LIBÓ EN OTRAS CIUDADES Y TERMINALES, SE SANCIONARÁ CON \$ 100.00.

Se dispone a Srs. Choferes y controladores mantener el respeto mutuo con los srs. Oficinistas.

En la sede de Sto. Domingo se autoriza los juegos y TV hasta las 23h00.

09.- SIGUE EL DÍA DEL DEPORTE:- Pues en él se comparte todas las alegrías entre los srs. Socios , se realizará bajo la coordinación del sr, Presidente de la Comisión y subsistirá únicamente con las multas de los srs. Socios que no asistan a los juegos.

10. MANEJO DE ENCOMIENDAS.- Se complementará la instalación de un sistema informático de punta en línea con todas las oficinas a fin de que exista más control de las guías. , se solicita a los Srs. Socios, Chóferes y Controladores, tomar mayor responsabilidad en este servicio , pues de ello vive la cooperativa . El incumplimiento de esta disposición, será sancionado con la suspensión de trabajo el chofer y controlador y al Sr. socio con las sanciones económicas.- (\$ 20.00)- Si se rehúsa a trasportar encomiendas , las stas .Oficinistas están autorizados a reportar los vehículos que se nieguen a realizar este servicio y serán sancionados como está acordado. La pérdida de guías en las unidades es de exclusiva responsabilidad de los srs. socios

11.-DOCUMENTOS DE CHÓFERES Y CONTROLADORES.- Se realizará un control permanente .- Los srs. Choferes que no hayan presentado documentós deben hacerlo a la brevedad posible , se recuerda que existe un grupo de chóferes y controladores autorizados ,LA INSTITUCIÓN DESLINDA CUALQUIER RESPONSABILIDAD EN EL FUTURO , cuando se utilice conductores ,no autorizados.

12.- ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO.- PRIORIDAD" UNO" DE LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN.

13.-SE PLANIFICA UN CURSO DE COOPERATIVISMO LEY DE TRÁNSITO ..

14.- SIGUE EN MENTE EL IDEAL DE LA CONSTRUCCIÓN DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO.

15.- CARROCERÍAS.- Con la finalidad de disponer de una carrocería lista para los compañeros se tramitará un cupo que esté disponible cuando necesite el sr. Socio-

16.- VIDEOS.-Se elaborará videos difundiendo el marketing de la institución, estos deberán ser proyectados al inicio de cada viaje.- El incumplimiento será motivo de sanción de \$ 20.00.

17.- CORRESPONDE AL CONSEJO DE VIGILANCIA: De acuerdo a lo que determina la Ley, el Estatuto, el Reglamento Interno, Acuerdos de Asamblea General , Acuerdos del Consejo de Administración y Vigilancia, se procederá a la revisión total de los vehículos en su aspecto mecánico y de presentación, al igual que el control de los dineros de la institución.

En lo que respecta a vehículos: control de DVD, TV, RADIO O CD, gata, llave de ruedas, llanta de emergencia, carpa y cabo, extintor, botiquín y aseo permanente de unidades: es necesario presentar videos agradables en los viajes para hacer un viaje de confort y tranquilidad y no proyectar películas de terror , sangre , que llevan a la desesperación al Sr. usuario, en igual forma, el uso moderado del volumen del radio o CD.

Fiscalización mensual de los dineros de la institución control permanente en el servicio de guías y demás aspectos que sirven para el normal desenvolvimiento de las actividades de la cooperativa.

Las unidades para realizar el viaje deben estar completamente limpias y aseadas, y llegar a tomar el turno con media hora antes, el incumplimiento será motivo de sanción contempladas en el reglamento interno

SOLAMENTE PODRÁN RECLAMAR LOS DERECHOS LOS SEÑORES SOCIOS.

Los srs. socios que ingresan con nuevas unidades deben pintar el corte acordado por Asamblea General, pudiendo hacerlo los carros anteriores, los vehículos en buen estado, es nuestra CARTA DE PRESENTACIÓN.

Es obligación tener cada sr. Socio listas y boleteras personales, al igual que facturas para cuando el usuario así lo solicite.- En caso de problemas con el SRI, es responsabilidad exclusiva, de los srs. socios

La asistencia a las SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS SERÁ CON TRAJE FORMAL(TERNO Y CORBATA)

18.-Es obligación utilizar dos chóferes en las rutas de Macas Guayaquil y viceversa, no se puede forzar a que labore un solo conductor.

15.- NOTA IMPORTANTE: Los aspectos no constantes en el presente plan de trabajo, están estatuidos y reglamentados, por lo que se registrará a los mismos, entre los más importantes: la inasistencia a sesiones, años de vida útil de las unidades, no hay días de descanso obligatorio, etc., etc., etc., está reglamentado.

Atentamente
"DISCIPLINA, TRABAJO Y RESPETO "

Sr. César Ramos Sr. Marcelo Silva Sr. Luis Jami
PRESIDENTE GERENTE PRES-VIGILANCIA
Riobamba.- Febrero 25 del 2011.- El suscrito secretario de la Cooperativa de Transporte "Riobamba", certifica que el presente plan de trabajo y presupuesto, fue elaborado, analizado y aprobado por el Consejo de Administración en Sesiones llevadas a efecto los días 21,22,23,24 y 25 de Febrero del 2012.

Atte.

Dr. Aníbal Alvear H
SECRETARIO

ANEXO N°- 7

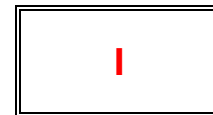
Indicadores

TIPO	OBJETO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RELACIÓN		
-------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------	--	--

PLAN DE TRABAJO					
EFICACIA	Determinar el cumplimiento del Plan de Trabajo.	Cumplimiento del Plan de Trabajo	Número de Eventos Ejecutados	15	83%
			Número de Eventos Programados en el Período	18	

CAPACITACIÓN					
EFICACIA	Determinar el cumplimiento de las Capacitaciones.	Cumplimiento de las Capacitaciones	Número de Capacitaciones Ejecutadas	1	33%
			Número de Capacitaciones Programados en el Período	3	

EFICIENCIA	Determinar el % de empleados capacitados en el año.	Empleados Capacitados	Número de Empleados Capacitados	50	66%
			Total de Empleados	76	



ANEXO N°- 8
HOJA DE ÍNDICES

A.A.	Administración de la Auditoría
P.P.	Planificación Preliminar
P.E.	Planificación Específica
M.P.P.	Memorándum de Planificación Preliminar
M.P.E.	Memorándum de Planificación Específica
P.A.	Programación de la Auditoría
C.I.	Cuestionario de Control Interno
M.P.	Matriz de Ponderación
E.C.I.	Evaluación del Control Interno
I.G.	Información General
I.L.	Información Legal
P.C.	Presupuesto de la Cooperativa
M.P.	Matriz de Ponderación del Control Interno
H.H.	Hoja de Hallazgos
C.G.	Carta a Gerencia
I.A.O.	Informe de Auditoría Operacional
P.T.	Papeles de Trabajo
I	Índices
MS	Marcas
ARCZ	Ana del Rocío Cando Zumba
NJPV	Nancy Jaqueline Pilco Vallejo

ANEXO N°- 9
HOJA DE MARCAS

MARCAS	SIGNIFICADO
✓	Verificado
A	Hallazgo
✓ ¹	Nivel de Confianza
^	Nivel de Riesgo
Σ	Suma Total

ANEXO N°- 10

FODA Propuesto

Fortalezas	Debilidades
Contar con personal competente.	Cobertura limitada a otras provincias.
Poseer equipos en buen estado.	Incumplimiento de las disposiciones.
Contar con un plan de trabajo.	Resistencia al cambio.
	Falta de esmero en la atención al cliente.
Incorporar nuevas unidades.	Falta de marketing.
Control de encomiendas.	No cuenta con un sistema de control interno.
Trabajar bajo un presupuesto.	Inexistencia de infraestructura física adecuada para el funcionamiento de oficinas y bodegas.
Seguridad laboral.	
Ubicación geográfica.	
Atención a los clientes todos los días de la semana.	
Oportunidades	Amenazas
Fidelidad de los usuarios.	Impacto de la competencia.
Descuentos en pasajes (50% estudiantes, 3ra edad, capacidades especiales).	Amenaza de nuevos competidores.
Reconocimiento y aceptación de los usuarios.	Incremento de pasajes.
Vehículos modernos.	Pobreza.
	Desempleo.
	Carreteras en mal estado.

ANEXO N°- 11

Fotos



SEDE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS RIOBAMBA



SALÓN DE HONOR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA



OFICINAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA



SEDE DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TZÁCHILAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS RIOBAMBA



OFICINAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA



DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA