



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

Previa la obtención del Título de:
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

TEMA:

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS RIOBAMBA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, EN EL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2013.

CONTERO PAZMIÑO MARÍA ELENA

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS RIOBAMBA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, EN EL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2013.**” Previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollada por la Srta. María Elena Contero Pazmiño, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. CPA. Víctor Manuel Albán Vallejo Mg. CA
Esparza

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Jorge Enrique Arias

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, MARÍA ELENA CONTERO PAZMIÑO, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presenté es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

María Elena Contero Pazmiño

CI. 172501615-6

AUTORA DE LA TESIS

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen María, por llenarme de bendiciones durante todas las etapas de mi vida, por darme cada día una nueva oportunidad y esperanza de salir adelante y alcanzar mis sueños.

A mi madre: Ing. Irma Pazmiño, por ser el pilar fundamental de mi vida quien con su sacrificio, entrega y amor me brindó la oportunidad de tener una carrera profesional.

Mi gratitud a mis tíos: Jackeline Pazmiño, Eulalia Pazmiño, Julio Abarca, Olga Arévalo, que estuvieron a mi lado brindándome una palabra de aliento para llegar a la meta que un día me propuse.

A mis primos: Nancy Coronel, Ricardo Coronel.

A mis abuelitos, por ser una guía y apoyo en mi formación profesional.

A mis amigas Vanessa, Gabriela y Yomara gracias porque cada una de sus aportaciones hicieron posible hoy esta tesis y no existiría esta amistad que tenemos, entre risas, bromas y enojos.

María Elena Contero Pazmiño

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas Escuela de Contabilidad y Auditoría, por darme la oportunidad de adquirir una profesión en tan prestigiosa institución.

Al Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo Director de Tesis, al Ing. Jorge Enrique Arias Esparza Miembro de la Tesis quienes con paciencia supieron orientarme en la realización de esta investigación.

Un profundo agradecimiento a la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba por permitirme realizar la investigación.

María Elena Contero Pazmiño

RESUMEN EJECUTIVO

La realización de una Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el Periodo Enero – Diciembre 2013, para para el mejoramiento de los procesos administrativos con eficiencia, eficacia, ética y economía; con una investigación que parte de la identificación del problema institucional, lo que permite recopilar datos bibliográficos para su ejecución de la Auditoría Administrativa donde se puntualiza, el método deductivo y el método teórico bajo los cuales se desarrolló la investigación, el desarrollo contiene cinco fases: la primera permite conocer el funcionamiento de la cooperativa e identificar y comprender los hechos, actividades y prácticas mediante entrevistas, la segunda permite revisar los objetivos y políticas y demás disposiciones legales, la tercera evaluar el control interno por el método COSO I , la cuarta se direcciona al estudio profundo de áreas críticas, y la fase final se presenta el informe de auditoría, resultante de un proceso de evaluación y servirá como herramienta para una adecuada toma de decisiones que permita mejorar las actividades administrativas en la cooperativa para brindar un adecuado servicio a los socios y clientes.

Ing. CPA. Víctor Manuel Albán Vallejo Mg. CA

DIRECTOR DE TESIS

SUMMARY

The development of an Administrative Audit to the Transportation Union “Riobamba” from Riobamba city, Chimborazo province, during the January – December 2013 period, aimed to improve the administrative processes efficiently, effectively, economically and ethically; through a research work that starts with the identification of the institutional problem, which allows to collect bibliographic data for the development of the Administrative Audit where the deductive and theoretical methods are pointed out in order to perform the research. The development of this research includes five stages: The first one allows to know the performance of the Transportation union to identify and understand the facts, activities and practices through interviews, the second stage allows to review the objectives, polices and the rest of regulations; the third evaluates the internal control by means of COSO I method. The fourth is addressed to the profound study of critical areas, and in the last stage, the Audit report is presented, as a result of an assessment process which will be used as a tool for adequate decision making that permit the administrative activities on this union to improve, in order to provide adequate service to partners and clients.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificado del tribunal.....	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	v
Resumen ejecutivo.....	vi
Summary.....	vii
Índice general.....	viii
Introducción.....	x
CAPÍTULO I: El problema.....	1
1.1 Antecedentes del problema.....	1
1.1.1 Formulación del problema de investigación.....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2	
Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	5
1.3 Justificación de la investigación.....	5
CAPÍTULO II: Marco Teórico.....	6

2.1	Fundamentación	
teórica.....		6
Auditoría		
.....		6
Objetivo.....		6
Clasificación.....		7
Tipos de auditoría.....		8
Auditoría administrativa.....		10
Antecedentes Históricos.....		10
Definición	de	auditoría
administrativa.....		11
Alcance.....		11
Importancia.....		12
Fases de la auditoría.....		13
Control interno.....		15
Definición de control interno.....		16
Componentes del control interno.....		17
Procesos administrativos.....		19
Eficiencia.....		21
Eficacia.....		22
Economía.....		22
Ética.....		23
Objetivos	de	la
administrativa.....		auditoría
		23
Papeles de trabajo.....		25
Indicadores de gestión.....		26
Normas profesionales.....		27
CAPÍTULO	III:	Marco
metodológico.....		30
3.1.	Idea	a
defender.....		30

3.2.			
Variables.....			30
Independiente.....			30
Dependiente.....			30
3.3. Tipos de investigación.....			30
Tipos	de	estudios	de
investigación.....			30
Investigación descriptiva.....			30
Investigación explicativa.....			30
3.4.		Población	y
muestra.....			30
Población.....			30
Muestra.....			30
3.5.		Métodos,	técnicas
instrumentos.....			e
La			observación
.....			31
La			Encuesta
.....			31
Entrevistas.....			31
Comprobación.....			31
Revisión selectiva.....			31
CAPÍTULO		IV:	Marco
Propositivo.....			32
Tema.....			32
Conclusiones.....			110
Recomendaciones.....			111
Bibliografía.....			112

INTRODUCCIÓN

El desenvolvimiento de las organizaciones ya sea del sector privado como del sector público han permitido la evolución de la auditoría ya que esto les permite a las organizaciones conocer la veracidad tanto de la información financiera que han generado como con las actividades relacionadas con el área administrativa.

La auditoría administrativa es la evaluación global o una parte de la institución con la finalidad de poner en orden el desarrollo de sus actividades y dar mejoras a sus funciones administrativas teniendo así un excelencia institucional de eficiencia, eficacia y economía, como también la toma de decisiones con respecto de los objetivos, políticas, planes, estructuras, estilos de dirección y su forma de operación.

En síntesis el trabajo investigativo contiene: El problema de la investigación en donde, consta el tema de investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación del problema, justificación y objetivos que se pretenden alcanzar en el transcurso de la investigación.

El marco teórico-conceptual presenta las bases teóricas en las que se fundamenta la investigación; detalla antecedentes, conceptos fundamentales de auditoría administrativa, objetivos, fases de auditoría y el control interno.

El marco metodológico puntualiza, la modalidad, tipo, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, necesarias para realizar el presente trabajo investigativo.

El marco propositivo, muestra el desarrollo de la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba, la misma que está dividida en dos apartados, constando en la primera la información del ente auditado, y en la segunda sección se ejecutan procedimientos específicos que permitirán la elaboración del informe de auditoría, misma que servirá como herramienta para la toma de decisiones tanto a los Consejos Administrativo y Vigilancia como al Gerente General de la cooperativa.

CAPÍTULO I: El Problema

1.1 Antecedentes del Problema.

El presente trabajo de investigación de tesis a defender denominado Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el Periodo Enero – Diciembre 2013, se refiera a realizar una Auditoría Administrativa a la Cooperativa para el mejoramiento de los procesos administrativos con eficiencia, eficacia, ética y economía, dando así recomendaciones y conclusiones para la toma de decisiones.

Masabanda, M. (2007). Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Transporte Trasadina Express. (Tesis de Grado) Escuela Superior Politécnica del Ejército, Latacunga, Ecuador.

Provee una evaluación objetiva, imparcial y competente de las actividades administrativas y es un medio para reorientar continuamente los esfuerzos de la empresa hacia planes y objetivos en constante cambio. También ayuda a descubrir deficiencias o irregularidades en aquellas partes de la empresa que fueron examinadas. De esta manera a la dirección se le facilita lograr una administración más eficaz y eficiente.

La Auditoría Administrativa va ser aplicada a la cooperativa “Trasadina Express” está orientada a efectuar un control y evaluación a todas las actividades que realizan internamente, con el fin de dar a conocer a sus miembros el estado de la misma.

La Auditoría Administrativa realizada a la Cooperativa de Transportes Trasadina Express permitió reconocer una gran debilidad referente a la motivación y capacitación del personal, lo que no genera que se mejore su eficiencia y eficacia en el su lugar de trabajo, se encontró puntos críticos los que detienen el desarrollo de la institución.

Chicaiza, M., Moreno, M. (2009). *Auditoría Administrativa al colegio polimodal Dr. Eloy Miguel Ortega de la provincia de Corrientes, República de Argentina en el*

periodo del 1 enero al 31 de diciembre. (Tesis de Grado) Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga Ecuador.

En la presente tesis tiene por finalidad compilar toda la información del caso referente al trabajo de campo; misma que será analizada para poder ir detectando falencias en las actividades del proceso administrativo y posteriormente emitir conclusiones y recomendaciones orientadas al mejoramiento y eficaz desarrollo de la institución educativa Colegio Polimodal “Dr. Eloy Miguel Ortega”.

En dicha investigación se emplearán encuestas las cuales serán examinadas en función de los elementos que determinan el alcance de los objetivos y metas establecidas en la institución.

La Auditoría Administrativa realizada al Colegio Polimodal “Dr. Eloy Miguel Ortega” permitió detectar falencia de ligera notabilidad como son: puntualidad y permanencia del personal de la institución, desactualización del organigrama, desconocimiento del personal de la misión, visión y objetivos de la institución y falta de motivación al personal a consideración de mejorar el proceso administrativo e impedir inconvenientes futuros.

Vélez, J (2009). *Auditoría Administrativa a la Gestión Académica de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad de Manabí (UTM) de Portoviejo, para mejorar la calidad profesional de los estudiantes que se forman en la institución. (Tesis de Grado) Carrera Ingeniería en Finanzas Contador Público, Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio, Escuela Politécnica del Ejército (ESPE), Sangolqui, Ecuador.*

El presente trabajo confirmó las diferentes hipótesis planteadas por medio de la realización del plan analítico, el cual comenzó con una descripción de los aspectos generales de la Universidad Técnica de Manabí, continuó con un análisis institucional de la misma, luego examinó la planificación estratégica para finalizar con los conceptos básicos de la Auditoría Administrativa y la aplicación de la propuesta.

La metodología que se utilizó fue de tipo exploratorio, descriptivo y explicativo, ya que se describió y analizó el problema desde su causa y el efecto ocasionado,

se aplicaron métodos deductivos e inductivos y por medio de fuentes de información primaria y secundarias como observación, encuesta y entrevistas, se obtuvieron datos que por medio de hojas electrónicas, fueron analizados e interpretados, y con ello se emitieron conclusiones y recomendaciones para dar paso posteriormente a una propuesta de solución.

La Auditoría Administrativa realizada Gestión Académica de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad de Manabí (UTM) de Portoviejo se detectó a la despreocupación de personal a horas clase, no hay un cronograma de capacitación para su preparación, no se efectúa el desarrollo de sus actividades mediante un proceso, recomendando mejorar el proceso administrativo haciéndolo cumplir.

Naranjo, M. (2010). *Auditoría Administrativa a la Jefatura de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. año 2010*. (Tesis de Grado) Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

La necesidad de evaluar las decisiones adoptadas en los distintos niveles jerárquicos respecto de los objetivos, políticas, planes, estructuras, canales de comunicación, procedimientos, controles ejercidos, dentro de una institución conlleva a realizar auditorías administrativas las cuales asumen un rol relevante porque a través de sus evaluaciones posibilitan maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las empresas y dentro de un período determinado permiten conocer sus restricciones, problemas, deficiencias, como parte de la evaluación, con la finalidad de acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes y procedimientos. A través de las auditorías administrativas se pueden conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los planes originales trazados. La administración necesita conocer objetivamente en qué medida se están cumpliendo los objetivos y como se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa.

Es así que la sociedad en general exige de las empresas mayor eficiencia y calidad de los servicios que presta y de los bienes que ofrece a costos y precios menores. Paralelamente a estas empresas tenemos a las empresas eléctricas que juegan un papel importante dentro del contexto económico, siendo la auditoría administrativa un instrumento para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se realizan el cumplimiento de políticas y procedimientos en el departamento de recursos humanos.

La Auditoría Administrativa realizada a la Jefatura de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. se detectó no cuenta con un Código de Conducta por lo que no se mide los valores éticos e íntegros, de acuerdo a la selección de personal y comportamiento de cada uno no hay un orden dentro del departamento.

1.1.1 Formulación del problema de investigación

¿Cómo influye la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba, en la mejora de los procesos administrativos con eficiencia, eficacia, ética y economía?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Auditoría.

Auditoría: Administrativa.

Aspecto: Auditoría Administrativa a La “Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba” en el Periodo 2013.

Espacial: “Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba”, en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Temporal: Período 2013.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría Administrativa a la “Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba” de la ciudad de Riobamba en la provincia de Chimborazo en el periodo 2013, para el mejoramiento de los procesos administrativos con eficiencia, eficacia, ética y economía.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar los contenidos conceptuales que orientan el desarrollo a una auditoría administrativa dando así un flujo de información suficiente, relevante, oportuna y veraz.
- Realizar una Auditoría Administrativa, utilizando las fases de la auditoría administrativa, para el mejoramiento de los procesos administrativos con eficiencia, eficacia, ética y economía.
- Elaborar el informe de la auditoría administrativa con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para una mejor eficiencia, eficacia, ética y economía en la "Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba”.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente tema de investigación es viable ya que permitirá que la cooperativa tenga capacidad para transformarse y crecer de manera efectiva, ligado a todo un proceso institucional de acuerdo a los reglamentos y manuales de funciones que se ejecutarán.

La auditoría administrativa busca mejorar la correcta revisión razonada neta de la cooperativa, con el plan de especificar el trabajo desarrollado, impulsando a metas y ventajas competitivas, en el entorno conjunto con autoridades y empleados. A través de la aplicación y cumplimiento de las disposiciones y normativas legales que la cooperativa se acoge, evaluando objetivamente y constructiva los recursos institucionales de manera eficaz, eficiente, éticamente y económicamente.

La Auditoría Administrativa formulará y presentará un informe del grado de eficiencia, eficacia, ética y economía con que se han utilizado los recursos; el desempeño administrativo, gerencial y operativo; con el propósito que la Cooperativa implemente las respectivas recomendaciones para un total cumplimiento de las metas y objetivos, y así proponiendo la innovación de la cooperativa.

Con la presente investigación se logrará en el estudiante generare un desarrollo investigativo profundizando dentro del marco teórico, marco conceptual y proceso práctico con el que se dará el conocimiento a lo largo de los estudios realizados durante

el tiempo en el campo estudiantil que permitirá el desenvolvimiento a futuro en su diario laboral.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

AUDITORÍA

Según Arens, Randal J, & Mark S, (2007) dice que “Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reporte sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (p. 4), es la evaluación a los estados financieros, hechos y constitución de la compañía; donde al finalizar se da una recomendación de la información evaluada.

OBJETIVO

Según Meigs (1986) dice que:

En 1900 el trabajo de auditoría se concentró en el balance general; de hecho en aquella época la mayoría de las compañías veían el estado de pérdidas y ganancias como una información confidencial de la que los terceros no podían disponer. La distribución principal de datos financieros auditados a terceros iba a los banqueros de quienes se solicitaban préstamos. Estos banqueros se interesaban en el balance general más bien en que el estado de pérdidas y ganancias, y eran decididos partidarios de una valuación conservadora del activo. En pocas palabras, deseaban seguridad en la capacidad de pago de la deuda, antes de otorgar un préstamo. Los contadores públicos independientes de aquella época estaban influenciados por la actitud de los banqueros, que eran los que más utilizaban los estados financieros auditados. Hoy en día, los estados de pérdidas y ganancias de las empresas auditadas por contadores públicos independientes son esperados ansiosamente por el público y por el gobierno, como la evaluación más significativa de las tendencias de los negocios. El estado de pérdidas y ganancias se ha convertido en el estado financiero dominante.

El objetivo principal de la auditoría pasó del descubrimiento del fraude a la determinación de la rectitud con los estados financieros presentaban la situación financiera y los resultados operativos. La llegada de los impuestos federales sobre la renta añadió otra dimensión al trabajo del auditor; implicó no solamente la preparación de la declaraciones del impuesto, sino que puso también un nuevo énfasis al interés del gobierno sobre lo exacto del ingreso manifestado. Este interés recibió un nuevo ímpetu

con la aprobación de la Ley de Valores de 1933 y la Ley de Valores y Bolsas de 1934 – las leyes de la “verdad en los valores” (p. 28).

El objetivo de la auditoría en los años 1900 se creyó que los estados de pérdidas y ganancias eran motivo confidencial, hoy en día el objetivo de la auditoría es el descubrimiento de fraude y la posición del auditor cómo detective de cuentas con la evidencia de hallazgos.

CLASIFICACIÓN

Según Franklin Finkowsky (2013) dice que:

Dentro de los diferentes tipos de auditorías que podemos encontrar, sobresalen las auditorías financieras y no financieras. Aunque diferentes por la naturaleza de las operaciones que estudian, por su objetivo son complementarias.

Las auditorías financieras son aquellas que se encargan de examinar la información financiera de una organización para opinar sobre la razonabilidad de su contenido y sobre el cumplimiento de las normas contables. La información de esta naturaleza constituye los llamados estados financieros, los cuales son: balance general, estado de resultados, de cambios en la situación financiera, de cambios de capital en el capital y de flujo de efectivo.

Las auditorías no financieras son las que evalúan el desempeño de una organización, su comportamiento para verificar el cumplimiento de su objetivo, así como las estrategias corporativas, funcionales, de negocio y globales.

Características	Auditorías Financieras	Auditorías no Financieras
Propósito	Su propósito es dar una opinión sobre el estado que guarda la situación financiera de una organización.	Su objetivo es determinar el nivel de desempeño de una organización.
Alcance	Se concentran en la información financiera de una organización, básicamente, en los estados financieros.	Se enfoca en todo el proceso administrativo de una organización.
Orientación	El análisis que realizan es desde un punto de vista retrospectivo, esto es, hacía el pasado de la organización.	El análisis parte del presente de la organización para proyectar la forma más adecuada de alcanzar sus objetivos en el futuro.
Objetividad y	La objetividad y precisión es	Existe un mayor margen de

precisión	total. No existen medios términos ni cantidades incompletas.	subjetividad, por lo que su precisión es relativa. De allí la iniciativa de utilizar indicadores de gestión para orientar su ejecución.
Quién las realiza	Específicamente las realizan contadores.	Su ejercicio recae en especialistas, de acuerdo con el campo de aplicación.

Después de revisar las características anotadas podemos encontrar que son dos herramientas, que en apariencia se encargan de verificar aspectos diferentes del funcionamiento de una organización, sin embargo, dentro de su propia naturaleza encontramos elementos que les permite coincidir en beneficio de la organización.

Desde la óptima causa-efecto, es posible considerar que una auditoría no financiera focaliza las causas que dan lugar a los logros y limitaciones obtenidos por una organización en su funcionamiento. En tanto que una auditoría financiera representa la oportunidad de definir cuáles son los efectos que inciden en los buenos o malos resultados que alcanza (p.p. 17-18).

La clasificación de la auditoría se refiere a que se puede dar financiera refiriéndose a los estados financieros, recomendaciones de acuerdo a valores monetarios; mientras que la no financiera se encarga del desarrollo de la organización, dando así una opinión de acuerdo a como se maneja la organización para cumplir con su propuestas.

TIPOS DE AUDITORÍA

Según Franklin Finkowsky (2013) dice que:

Auditoría Administrativa

Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar el valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.

Auditoría ambiental

Examen analítico de las operaciones de una organización relacionadas con la contaminación y el riesgo ambiental que conllevan, grado de cumplimiento de la legislación ambiental y de los parámetros internacionales, con el objeto de mejorar su desempeño ambiental e implementar medidas preventivas y correctivas para proteger el medio ambiente.

Auditoría al desempeño

Revisión y evaluación de los aspectos críticos para el cumplimiento de la misión y visión, basadas en un análisis de los resultados de la organización respecto a los estándares establecidos.

Auditoría gestión de calidad

Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas y programas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

Auditoría de evaluación de programas

Estudio y análisis de los programas prioritarios, sustantivos y especiales por actividad, sector, giro y área de influencia de una organización con el propósito fundamental de medir el grado y efectividad con que se consiguieron las metas y objetivos, la congruencia de la normatividad de satisfacción de clientes y usuarios.

Auditoría de evaluación de proyectos

Es un tipo particular de auditoría de funcionamiento, se lleva a cabo por la alta dirección (Consejo de Administración y Gerencia) a fin de lograr pleno conocimiento de la forma y la calidad con que se ejecutan los proyectos. Esto es muy importante, ya que en la actualidad se invierten grandes cantidades de dinero para desarrollar estos proyectos, lo cual afectará el futuro. Una responsabilidad de esta clase no puede delegarse. Como se observa, la auditoría del proyecto es un medio para dar seguimiento al cumplimiento de los proyectos.

Auditoría informática

Examen crítico que se realiza con el fin de asegurar la salvaguarda de los activos de los sistemas mas computacionales, mantener la integridad de los datos y lograr los objetivos de una organización en forma eficaz y eficiente.

Auditoría integral

Evaluación multidisciplinaria, independiente y bajo un enfoque sistemático del funcionamiento de una organización pública, privada o social y de su relación con el

entorno, con el objeto de proponer alternativas para el logro puntual de sus fines y el mejor aprovechamiento de sus recursos.

Auditoría operacional

Examen y evaluación sistemática de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una organización, proyecto, programa, inversión o contrato, en particular de las unidades integrantes u operacionales específicas, con el propósito de determinar los grados de efectividad y economía alcanzados (p. 18).

Los tipos de auditorías son de acuerdo a la gran apertura de necesidades empresariales, con el fin de evaluar el trabajo que se lleva a cabo, a las posibles anomalías que se encontrare en la misma rigiendose a leyes, normas, funciones específicas de acuerdo a la necesidad.

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Antecedentes históricos

Según Franklin Finkowsky (2013) dice que:

El marco histórico para el estudio de la auditoría administrativa es tan extenso como la administración misma. Las iniciativas y tendencias que proporcionaron el surgimiento de una es la razón de la existencia de la otra (...). La primera contribución documentada corresponde a la civilización sumeria 5000 a. C, donde se encuentran evidencias de prácticas de control administrativo (p. 4).

Según Terry (citado en Franklin Finkowsky, 2013) dice que:

Menciona la necesidad de evaluar una organización mediante una auditoría. Este autor propone cuatro proposiciones para llevar a cabo dicha evaluación:

1. **Apreciación de conjunto.** Análisis de la estructura para determinar si cumple con las condiciones de eficacia requeridas.
2. **Apreciación informal.** Efectuar preguntas con el propósito de descubrir las posibilidades de mejoramiento.
3. **Apreciación por comparación.** Comparar la estructura orgánica de la empresa con las de otras similares o competidoras.
4. **Enfoque ideal.** Imaginar una estructura ideal compararla con la estructura que se analiza, proponiendo las mejoras que pueden hacerse (p. 6).

Se alega que la auditoría Administrativa surgió bajo requerimientos de los cuáles las empresas se fueron creando, se debía dar un sistema de evaluación al comportamiento administrativo, al paso del tiempo la auditoría se va desarrollando más de acuerdo a los requerimientos que la humanidad necesita.

Definición Auditoría Administrativa

Según Franklin Finkowsky (2013) dice que “Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar el valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (p.15), la auditoría administrativa es la evaluación global o una parte de la institución con la finalidad de poner en orden el desarrollo de sus actividades y dar mejoras a sus funciones administrativas, teniendo así un excelencia institucional de eficiencia, eficacia y economía.

Alcance

Según Franklin Finkowsky (2013) dice que:

El área de influencia que abarca una auditoría administrativa comprende la totalidad de una organización en lo correspondiente a sus estructuras, niveles, relaciones y formas de actuación.

Esta connotación incluye aspectos como:

- *Naturaleza jurídica*: marco jurídico que proporciona contexto y sirve normativa a las acciones de una organización.
- *Criterios de funcionamiento*. Pautas que dicta una organización para encauzar su desempeño.
- *Estilo de administración*. Forma de gestión de una organización.
- *Enfoque estratégico*. Mecanismos y estrategias que sigue la organización para la consecución de sus fines.
- *Sector de actividad*. Sector o división económica en que se ubica una organización.
- *Giro industrial*. Actividad en la que se desenvuelve una organización.
- *Ámbito de operación*. Área o ámbito de acción en que opera una organización.
- *Tamaño de la organización*. Dimensión de la organización.
- *Número de empleados*. Planta laboral de que dispone una organización.
- *Relaciones de coordinación*. Nivel de interacción e integración de las actividades de los diferentes ámbitos de la organización.

- *Relaciones de coordinación.* Nivel de interacción e integración de las actividades de los diferentes ámbitos de la organización.
- *Desarrollo tecnológico.* Grado de desarrollo de la tecnología de la información.
- *Sistemas de comunicación e información.* Red de intercambio de información, conocimientos y experiencias.
- *Nivel de desempeño.* Logro de los objetivos de una organización, producto de su gestión.
- *Trato a clientes.* atención a los clientes internos y externos de la organización.
- *Entorno.* Elementos fuera de las fronteras de la organización que ejercen influencia en sus acciones y forma de operar.
- *Generación de bienes, servicios, capital y conocimiento.* Gestión de los recursos de una organización por medio de diversos procesos para hacerla competitiva.
- *Sistemas de calidad.* Normalización de la calidad de los productos y servicios de una organización (p.p. 16-17).

Comprende toda la empresa campo laboral, actividad comercial, atención al cliente, generación de bienes, servicios y capital, entorno interno y externo, en todos estos campo se involucra la auditoría administrativa.

Importancia

Según Rodríguez Valencia (2010) dice que:

La intención de la auditoría administrativa es examinar y evaluar los métodos y desempeño en todas la áreas y valorar el panorama administrativo (lo apropiado de los objetivos y planes, políticas y procedimientos, organización, recursos, exactitud y confiabilidad de los controles, etc.).

En términos generales, la auditoría administrativa proporciona una evaluación cuantificada de la eficiencia con la que cada órgano de la institución desarrolla sus funciones administrativas y las diferentes etapas del proceso administrativo. En otras palabras, presenta un panorama administrativo general de la institución auditada y señala aquellas áreas cuyos problemas exigen una mayor atención por parte de la dirección del organismo (p. 106).

La auditoría administrativa se especifica en hallar diferentes tipos de anomalías que estén afectando a la organización puesto así dar posibles recomendaciones a sus directivos para erradicar las falencias.

Fases de la Auditoría Administrativa

Según Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público (1981) dice que :

Estudio Preliminar - FASE 1

El propósito del estudio preliminar es obtener información general de todos los aspectos importantes de la entidad o parte de la misma, lo más rápidamente posible. Dicha información debe ser reunida de manera utilizable y de fácil asimilación en la forma de un memorándum informal, que sirva como instrumento para el planeamiento de las futuras fases de la auditoría y para proporcionar información general sobre los antecedentes a los funcionarios o unidad de auditoría interna responsable del examen.

Una revisión general de la información obtenida durante el estudio preliminar permitirá al auditor analizar las actividades o funciones de la entidad o parte de la misma, en puntos importantes en base a los cuales se pueda comenzar a planificar el trabajo de auditoría y hacer planes para una revisión detallada de las actividades y los controles de las mismas.

Un punto importante para llevar a cabo un efectivo estudio preliminar es realizarlo rápidamente. El objetivo es acumular información útil en corto tiempo en base a la cual se pueden identificar las áreas apropiadas para el examen y hacer planes para revisar y probar el control interno sobre dichas actividades.

Durante esta fase de trabajo no se debe perder el tiempo en demostrar la existencia de deficiencias importantes. Sin embargo, debe documentarse cualquier indicio de serias deficiencias encontradas en las operaciones durante esta parte del trabajo, para que sean considerados al momento de decidir en qué áreas se requiere un examen más detallado.

La documentación obtenida durante el trabajo preliminar deberá ser utilizada para iniciar el archivo permanente de la entidad auditada. Esta documentación no se revisa en detalle hasta el momento que se considere apropiado durante las fases siguientes (p.p. 176-177).

Revisión de la Legislación, Objetivos, Políticas y Normas - FASE 2

El propósito de la fase de revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas es obtener una comprensión de la autoridad legal básica de la entidad, incluyendo los

propósitos, alcances y objetivos de las actividades llevadas a cabo, la forma en que dichos objetivos se desarrollan y se financien, así como el alcance de la autoridad y responsabilidad conferida a la misma por la Ley, por reglamento y por otras disposiciones legales y por medio de los mecanismos de planificación y normatividad.

Un estudio y comprensión adecuados de la autoridad legal básica de una entidad y sus actividades es parte esencial de cada auditoría. Para un rendimiento satisfactorio de la auditoría es necesario hasta el máximo posible comprender la intención del legislativo con respecto a la entidad y sus objetivos.

Durante esta fase los auditores averiguan si los objetivos, políticas y normas generales de la entidad están en conformidad con las leyes pertinentes y con la intención del legislativo. En las fases posteriores, la revisión del control interno y la labor detallada del examen deben demostrar que los procedimientos seguidos dan como resultado el cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes (p. 182).

Revisión y Evaluación del Control Interno - FASE 3

De acuerdo con la política de dirigir los esfuerzos de auditoría hacia las áreas que se necesita mejorar las políticas y métodos administrativos, una revisión del control interno es evaluar su efectividad e identificar las posibles debilidades importantes en el sistema de control interno de la entidad que puedan requerir un examen más detallado.

Según lo indicado al discutir la primera fase, el análisis de la información general obtenida durante el estudio preliminar es a menudo útil para identificar áreas o actividades en las cuales la existencia de una debilidad administrativa puede afectar seriamente los intereses del gobierno.

En algunos casos durante las primeras dos fases se habrán encontrado indicios de serias debilidades administrativas o importantes efectos adversos en determinada área o actividad. Sin embargo, probablemente se necesitará más información antes de determinar si es necesario un examen más detallado.

Durante la revisión y evaluación del control interno, el auditor debe acumular información adicional sobre la operación de los controles internos ya existentes, lo cual será útil al identificar aquellos asuntos para los que se requerirá tiempo y esfuerzo al hacer un examen más profundo (p.p. 185-186).

Examen Profundo de Áreas Críticas - FASE 4

Basándose en la revisión y evaluación del control interno descrita en la sección anterior, es posible comprender la forma en que los procedimientos, prácticas y métodos de la entidad proporcionan un control sobre la actividad, operación o función bajo examen e

identificar posibles áreas de debilidad. Asimismo se puede tomar decisiones más acordes con la realidad acerca de la naturaleza y alcance del examen profundo al obtener información y efectuar evaluaciones necesarias para lograr los objetivos específicos de auditoría aprobados para el examen. Las áreas de debilidad identificadas en la tercera fase del examen son las operaciones a ser seleccionadas para una revisión más detallada en esta fase.

El examen profundo de las áreas críticas consiste en procedimientos tales como la revisión de registros y archivos y la prueba, verificación y confirmación de la información contenida en ellos hasta el grado adecuado para servir a los propósitos de auditoría. Tal examen incluye además las operaciones de obtención de información por medio de entrevistas e inspecciones físicas o contactos con terceros.

El propósito de esta fase es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno, determinando si la situación requiere acción correctiva y si el asunto es de tal importancia que merezca tal acción, proporcionando así una buena base para informar sobre resultados de auditoría (p. 192).

Comunicación de los Resultados - FASE 5

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 para discutir el borrador del informe y su presentación final por escrito.

La fase más significativa de la auditoría administrativa es la última pues ésta constituye el producto final de las labores del equipo de auditoría, normalmente se tiende a pensar en términos del informe por escrito, al hablar de la comunicación de resultados no se limita a la fase final ni solamente al informe por escrito, sino a la comunicación con los funcionarios responsables de la entidad de manera permanente durante el transcurso de la auditoría (p. 196).

Fases Administrativas contiene 5 fases que son: Fase 1 Estudio Preliminar es alcanzar información general de todos los aspectos importantes de la entidad; Fase 2 Revisión de la Legislación , Objetivos, Políticas y Normas obtener una comprensión de la autoridad legal básica de la entidad; Fase 3 Revisión y Evaluación del Control Interno es el análisis de la información general obtenida durante el estudio preliminar; Fase 4 Examen Profundo de Áreas Críticas es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno; Fase 5 Comunicación de los Resultados se basa en al final del informe por escrito dando sus resultados.

CONTROL INTERNO

Según Holmes (1965) dice:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinados adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia. Esta definición posiblemente es más amplia que el significado que a veces se atribuye al vocablo. Reconoce que un sistema de control interno excede aquellos asuntos directamente relacionados con las funciones de los departamentos financieros de contabilidad. Un sistema de ésta índole podrá comprender el control del presupuesto, los costos estándar, informes periódicos de operación, análisis estadísticos y su publicación y circulación, un programa de educación orientado para ayudar al personal en el desempeño de sus responsabilidades y un cuerpo de auditores internos que proporcione una garantía adicional a la gerencia acerca del acierto de los procedimientos delineados y la medida en que son efectivamente llevados a la práctica. Comprende también con toda propiedad actividades en otros campos, como, por ejemplo, estudios de tiempo y movimiento, que son de naturaleza especializada, y el uso de controles de calidad por medio de un sistema de inspección, que es fundamentalmente una función de producción (p. 3).

El control interno analiza en comportamiento de la empresa bajo un sistema de observación, dando así un mejor ambiente de control y evitando riesgos que se pudieran hallar.

Definición Control Interno

Según COOPERS & LYBRAND (traducido por Mantilla Blanco, 2009) dice que:

El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 14).

Control interno es creado por los altos mandos para un fin, sea utilizado por la empresa para un cumplimiento de la normativa, midiendo el nivel de eficiencia y eficacia.

Componentes del Control Interno

Según Mantilla Blanco (2009) dice que:

El control interno consta de cinco componente interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están intregados al proceso de administración.

1. **Ambiente de Control.-** el ambiente de control da el tono de una organización, influenciado la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplinada y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrollo a su gente; y la atención y dirección proporcionada por la junta de directores.
2. **Valoración de riesgos.-** cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, en lazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecusión, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.
3. **Actividades de Control.-** las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas la funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como

aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

4. **Información y comunicación.**- debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

5. **Monitoreo.**- los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing (continuo), evaluaciones separadas (independientes) o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y a la junta solamente los asuntos serios (p.p. 69-70).

Los componentes del control interno son: Ambiente de Control fomenta disciplina, control de personal, valores éticos e integridad; Valoración de riesgos se sostiene en un actividad ya sea dentro o fuera de la empresa, lo que se quiere evitar de acuerdo riesgo

ecómico y procesos; Actividades de Control permite que se tome tarea necesaria para que los riesgos sean objetivos para la entidad, incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones; Información y comunicación deben tener un medio de comunicar la información significativa hacia el personal; Monitoreo las faltas del control interno se debe informar en la organización llegando así a la dirección y problemas serios a la junta.

Procesos Administrativos

Según Sotomayor (2008) dice que:

En el enfoque de proceso administrativo la evaluación se diseña con base en las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control, es decir, el desarrollo se efectúa por etapas perfectamente identificadas, las cuales se van enlazando de manera coordinada (p. 31).

Según Franklin Finkowsky (2013) dice que:

Etapas de planeación. Es un proceso sistemático y estructurado para utilizar la inteligencia de la organización en busca de respuestas vitales para su diseño, estructura, dirección y control. La planeación considera la dinámica del cambio social tanto en el entorno actual como en un escenario futuro.

Propósito estratégico

Consiste en definir el marco de actuación de la organización.

Componentes

Visión. Declaración fundamental de valores, logro de aspiraciones comunes, nivel de compromiso y espíritu de equipo.

Misión. Enunciado que constituye una guía de actuación, enlazado lo deseado con lo posible.

Objetivos. Propósito o fin que orienta las acciones para traducir el objeto de una organización en resultados.

Metas. Unidades de medida que relacionan recursos y acciones con objetivos.

Estrategias. Conjunto de compromisos y acciones, integrados y coordinados, diseñados para aprovechar las competencias centrales y lograr una ventaja competitiva.

Procesos. Serie ordenada de etapas que regulan e imprimen cohesión a las acciones de la organización para transformar insumos en productos y servicios de calidad.

Políticas. Guías básicas de carácter general que orientan las acciones para normar la gestión de una organización.

Procedimientos. Técnica que incorpora información sobre el devenir cronológico y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para cumplir una función, actividad o tarea.

Programa. Agrupación de diversas actividades a las que se asignan tiempo y recursos para su realización.

Enfoques. Forma de visualizar áreas de influencia por medio de relacionar los procesos con las funciones.

Niveles. Definición del área de responsabilidad respecto a la cadena de autoridad.

Etapa de organización. Proceso que parte especializar y dividir el trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el fin de contribuir al logro de objetivos comunes a un grupo de personas.

Propósito Estratégico

Diseñar e instrumentar la infraestructura para el correcto funcionamiento de la organización.

Componentes

Estructura organizacional. Composición orgánica de una entidad.

División y distribución de funciones. Delegación de autoridad y responsabilidad a un individuo, grupo o unidad administrativa.

Cultura organizacional. Conjunto de valores, actitudes, hábitos y supuestos que defienden a una organización.

Recursos humanos. Elemento productivo más valioso de una organización.

Cambio organizacional. Capacidad de emprender acciones con una óptica diversa a fin de crear, agregar, o innovar valor.

Estudios administrativos. Iniciativas para mejorar la dinámica organizacional.

Instrumentos técnicos de apoyo. Recursos que coadyuvan a la correcta realización de las acciones y al aprovechamiento racional de los recursos.

Etapa de dirección. Es el proceso de guiar y proveer del apoyo necesario a las personas para que contribuyan con efectividad al logro de las metas de la organización.

Propósito estratégico

Tomar las decisiones pertinentes que permitan normar manejo de la organización.

Componentes

Liderazgo. Capacidad de influir en las personas para lograr que las acciones se lleven a cabo de la mejor manera posible.

Comunicación. Medio para transmitir información con un significado comprensible.

Motivación. Recurso para generar conductas y hechos positivos para las personas y la organización.

Grupos y equipos de trabajo. Núcleos productivos de labor con habilidades y conocimientos que atienden un fin común.

Manejo del estrés, el conflicto y la crisis. Atención que ofrece la organización a las actitudes y conductas que influyen en el comportamiento y nivel de desempeño de su personal.

Tecnología de información. Recurso de apoyo para alcanzar resultados de la organización.

Toma de decisiones. Proceso estratégico para minimizar errores y maximizar resultados.

Creatividad e innovación. Capacidad de encontrar formas para realizar las tareas de una manera diferente a la tradicional con objeto de crear un valor agregado.

Etapa de control. Proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones en congruencia con las expectativas definidas en los planes, metas y estándares de desempeño.

Propósito estratégico

Medición del progreso de las acciones en función del desempeño.

Componentes

Naturaleza. Enfoque para regular las acciones de una organización de acuerdo con las normas de desempeño.

Sistemas. Término de ejecución de los controles con base en los sistemas de trabajo.

Niveles. Manejo de controles en los distintos niveles jerárquicos.

Proceso. Aplicación de las normas de actuación para medir el desempeño.

Áreas de aplicación. Nivel de delegación de controles respecto a su área de influencia.

Herramientas. Técnicas que la organización utiliza para establecer los controles necesarios.

Calidad. Sistema para gestionar el logro de procesos, productos y servicios (p.p. 79-80).

Se compone de etapas como: Etapa de Planeación se trata de revisar la organización para proyectarse a futuro; Etapa de Organización está basado bajo líneas de mando dado

en jerarquía en el personal; Etapa de Dirección para cubrir las metas se direcciona y apoya al personal; Etapa de Control modelos de desempeño que los utiliza una persona o el grupo de trabajo para cumplir las metas de la organización.

EFICIENCIA

Según Maldonado (2011) dice que:

Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. Se refiere a la relación entre los insumos (recursos) consumidos y los productos obtenidos. La medida de eficiencia compara la relación “insumo/producto” con un estándar pre-establecido. La eficiencia aumenta a medida que se produce un mayor número de unidades de producto para la una unidad dada de insumo. Sin embargo, la eficiencia de una operación se encuentra influenciada no sólo por la cantidad de producción sino también por la calidad y otras características del producto o servicio ofrecido. En síntesis, es la relación entre los productos, en términos de bienes, servicios y otros resultados, y los recursos utilizados para producirlos (p. 26).

La forma de organizar de la mejor manera los recursos materiales, humanos y financieros, y su utilización.

EFICACIA

Según Maldonado (2011) dice que:

Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo (MKME). La eficiencia es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. Otros conceptos relacionados con eficacia operacional y eficacia organizacional (p. 27).

Se mide el desarrollo intelectual de la organización para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

ECONOMÍA

Según Rosseti (2002) dice que dice “La economía es un estudio de los hombres tal como viven, actúan y piensan en los asuntos ordinarios de la vida” (p. 21).

Según Maldonado (2011) dice que:

Por economía se entiende los términos y condiciones bajo los cuales la administración debería adquirir los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos). Economía significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo.

Al examinar la economía con que la entidad ha operado, los auditores analizan la adquisición y administración los insumos utilizando el “Ciclo de la Economía”, referido fundamentalmente a:

- La necesidad del Bien o Servicio.
- La Definición de los Requerimientos.
- El Método de Adquisición del Servicio.
- El Mantenimiento del Bien o Contrato de Servicios; y
- El Desecho del Bien o Finiquito del Contrato de Servicio (p.p. 25-26).

Valora si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos más bajos posibles. Está referido a los términos y condiciones bajo los cuales los entes adquieren recursos humanos y materiales.

ÉTICA

Según Arens, Randal J, & Mark S (2007) dice que:

En general, ética se puede definir como un conjunto de principios o valores morales. Cada persona tiene un conjunto de valores, aunque sean explícitos o no. Los filósofos, organizaciones religiosas y otros grupos han definido de diferentes formas los conjuntos ideales de principios o valores morales. Ejemplos de conjuntos prescritos de principios o valores morales en el nivel de implementación incluyen leyes y reglamentaciones, doctrinas religiosas, códigos de ética empresarial de grupos profesionales como los CPC así como códigos de conducta interna de organizaciones individuales (p. 74).

La ética engloba principios y valores morales que tiene el ser humano.

OBJETIVOS

Según Flanklin Finkowsy (2013) dice que:

La auditoría administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite demostrar en qué áreas se

requiere de un estudio más profundo, qué acciones se pueden emprender para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al funcionamiento de las mismas y, sobre todo, un análisis causa – efecto que concilie de forma congruente los hechos con las ideas.

Es necesario fijar el marco para definir objetivos congruentes, cuya cobertura encamine las tareas hacia logros específicos. Entre los aspectos más sobresalientes para conseguirlo, se pueden mencionar.

De control

Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y poder evaluar el comportamiento organizacional con relación a estándares preestablecidos.

De productividad

Encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos,

de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De organización

Determinan que el curso de la auditoría apoye la definición de la estructura competencia, las funciones y los procesos por medio del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

De servicio

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

De calidad

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

De cambio

Trasforman la auditoría en un instrumento que hace mas permeable y receptiva a la organización.

De aprendizaje

Permiten que la auditoría se convierta en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice con el fin de convertirlas en oportunidades de mejora.

De toma de decisiones

Traducen la puesta en práctica y los resultados de la auditoría en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

De interacción

Posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar la organización con los competidores reales, competidores potenciales, proveedores y clientes.

De vinculación

Facilitan que la auditoría se constituya en un eslabón entre la organización y un contexto globalizado (p.p. 15-16).

Los objetivos son fundamentales para desarrollar el crecimiento de la entidad, realizar un estudio a las operaciones que son realizadas, bajo una función de estrategias, análisis a la auditoría administrativa sobre todo, un análisis causa – efecto que concilie de forma congruente los hechos con las ideas.

Papeles de Trabajo

Según Franklin Finkowsy (2013), dice que:

Para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su actividad, el auditor tiene que basarse en lo que se denomina *papeles de trabajo*; es decir, los registros donde se describen técnicas y procedimientos aplicados, pruebas realizadas, información obtenida y conclusiones alcanzadas.

Estos papeles brindan soporte principal que, en su momento, el auditor habrá de incorporar con su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo; además, apoyan la ejecución y supervisión del trabajo. Deben formularse con claridad y exactitud, con los datos referentes al análisis, comprobación, opinión y conclusiones sobre los hechos, transacciones o situaciones detectadas. También se

indicarán las desviaciones registradas respecto a criterios, normas o previsiones de presupuesto, en la medida que esta información apoye las evidencias obtenidas, las cuales validan las observaciones, conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe de auditoría.

El auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo, cuya forma y contenido dependen de las condiciones de aplicación de la auditoría, ya que son el testimonio que registro el trabajo efectuado y el respaldo de sus juicios y conclusiones.

Los papeles de trabajo se elaboran sin perder de vista que su contenido debe incluir:

- Identificación de la auditoría.
- El proceso de auditoría
- Índices, cuestionarios, cédulas, y resúmenes del trabajo realizado
- Indicación de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Comentarios acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Ajustes realizados durante su ejecución.
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades (p.90).

Los papeles de trabajo son los registros, procesos, información obtenida que el auditor realiza son el respaldo para obtener conclusiones precisas dentro de la auditoría.

Indicadores de Gestión

Según Franklin Finkowsky (2013) dice que:

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

- Controlar la operación.
- Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos.
- Determinar costos unitarios por áreas, programas, unidades de negocio y centros de control.
- Verificar el logro de las metas e identificar las posibles desviaciones (p. 145).

El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus etapas y su propósito estratégico, a partir de la revisión de sus funciones (p. 157).

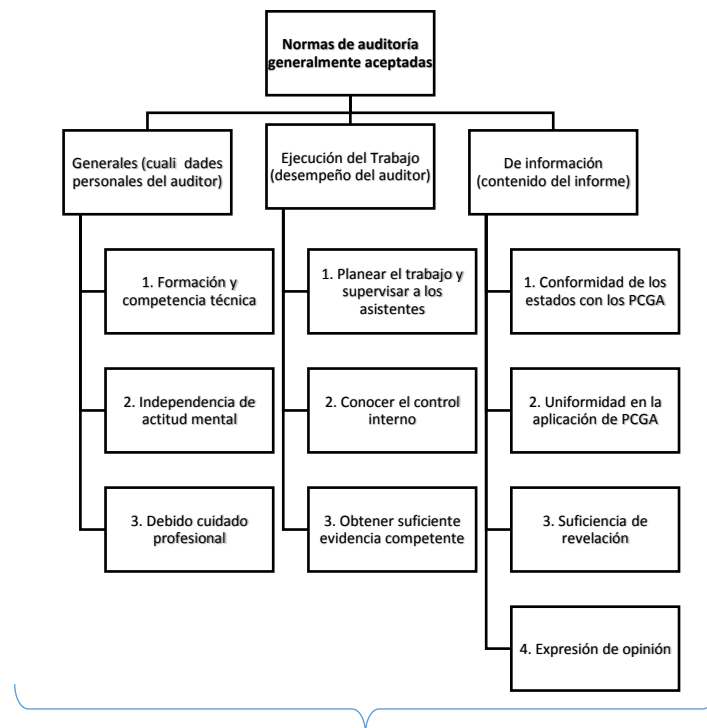
Los indicadores son creados con la finalidad de medir un porcentaje se garantice como se lleva el sistema de la empresa, estos pueden ser cualitativos y cuantitativos según se los requiera en base a una dirección específica.

Normas Profesionales

Según Whittington & Pany (2005) dice que:

Las normas son establecidas para medir la calidad del desempeño de los individuos y las organizaciones entre ellas tenemos:

NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGA),



Codificados como

Statements on Auditing Standards (SAS)

Normas Generales

Debido al cuidado profesional

La tercera norma general requiere el debido cuidado profesional al ejecutar la auditoría y al preparar el informe respectivo. Establece que los auditores planeen y lleven a cabo los pasos de su labor en forma alerta y diligente. El cumplimiento riguroso de esta norma excluye actos de negligencia u omisiones materiales. Desde luego los auditores, y también otros profesionales, inevitablemente cometen a veces errores de juicio.

Normas de Ejecución del trabajo: acumulación y evaluación de la evidencia

Las tres normas de ejecución del trabajo se refieren a planear la auditoría y a acumular y evaluar suficiente información para que los auditores formulen una opinión sobre los estados financieros. La planeación consiste en diseñar una estrategia global que permita recabar y evaluar la evidencia.

Planeación y Supervisión adecuadas

Una planeación adecuada es indispensable para realizar bien la auditoría. Algunas partes de esta última pueden efectuarse antes del final del año de la auditoría; hay información que puede recabar el personal del cliente y poner a disposición de los auditores para su análisis.

Suficiente conocimiento del control interno

El conocimiento del cliente, de su ambiente y del control interno permite a los auditores determinar lo que puede salir mal y hacer que los estados financieros sean materialmente falsos. En áreas de gran riesgo han de planear y aplicar procedimientos más exhaustivos. Los procedimientos pueden ser pruebas de los controles o de los procedimientos internos tendientes a verificar las cifras de los estados financieros.

Pruebas suficientes y competentes de la auditoría

La tercera norma de ejecución del trabajo requiere que los auditores recaben suficiente evidencia competente que les sirva de base para expresar una opinión sobre los estados financieros. El adjetivo *competente* designa la calidad de la evidencia; algunas formas de ésta son más sólidas y convincentes.

Normas de Información

Las cuatro normas establecen directrices para preparar el informe de auditoría. Debe estipular si los estados se ajustan a los principios de contabilidad generalmente aceptados. También contendrá una opinión global sobre los estados financieros o una negativa de opinión. Se supondrá la consistencia en la aplicación de los principios de contabilidad y la revelación informativa adecuada en ellos, a menos que el informe señale lo contrario. Estos criterios fundamentales se examinan con mayor detalle más adelante en este capítulo.

Responsabilidad De Los Auditores Para Detectar Omisiones, Informe De Auditoría, Normas Internacionales De Contabilidad y De Auditoría (p.p. 31-32)

Normas profesionales consiste en: Normas Generales se refiera al cuidado profesional que debe tener el auditor; Normas de Ejecución del trabajo: acumulación y evaluación de la evidencia, Planeación y Supervisión planeación indispensable para realizar bien la auditoría, Suficiente conocimiento del control interno determinación de lo que puede salir mal, Pruebas suficientes y competentes de la auditoría recaben suficiente evidencia competente que les sirva de base para expresar una opinión; Normas de Información contendrá una opinión global sobre los estados financieros o una negativa de opinión. Estos criterios fundamentales se examinan con mayor detalle.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. IDEA A DEFENDER

La realización de la Auditoría Administrativa en la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba influye en el mejoramiento de los procesos administrativos con eficiencia, eficacia, ética y economía.

3.2. VARIABLES

Independiente

Auditoría Administrativa

Dependiente

Mejoramiento de procesos, optimización de recursos y cumplimiento de normativas.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Tipos de estudios de investigación

Investigación Descriptiva.- nos permitió examinar e indagar las características del problema escogido en el presente trabajo, se resumió la información de manera cuidadosa y luego analizó minuciosamente los resultados.

Investigación Explicativa.- se acogió este tipo de investigación que concretó la evaluación y análisis de la causa; se realizó conclusiones y recomendaciones del problema que se abarcaba en la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.- Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones.

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, consta con 49 socios, consta con 8 empleados en la parte administrativas y encomiendas en total son 57 personas que pertenecen a la institución.

Muestra.- Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla.

Se trabajará con una población de 8 personas, razón por la que se encuentran relacionados con las actividades que se ejerce en la Cooperativa.

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La Observación.- es una técnica que consistió en obtener la información objetiva, acerca del comportamiento de los procesos existentes evaluando al personal dentro del entorno de la Cooperativa.

La Encuesta.- Se aplicó a los miembros de la Cooperativa las preguntas planteadas fueron referentes a las necesidades, al funcionamiento, a la deficiencia, a la evaluación y cambios que se han dado en el sistema personal.

Entrevistas.- Se les realizó a las autoridades y directores departamentales, los cuáles con su criterio contribuyeron con el presente trabajo de investigación.

Comprobación.- se obtuvo la evidencia que apoyó a presentar el informe de la auditoría con sus conclusiones y recomendaciones respectivas del problema escogido demostrando su legalidad, propiedad y autenticidad.

Revisión Selectiva.- Consistió en establecer una muestra de determinadas partidas iguales que permitieron verificar las operaciones normales y extraordinarias.

CAPÍTULO IV. MARCO PROPOSITIVO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA “COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS RIOBAMBA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, EN EL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2013.



ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD: COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS RIOBAMBA

EXAMEN: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.

PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.

AP

ARCHIVO PERMANENTE

ÍNDICE

ARCHIVO PERMANENTE

AP

Identificación de la Empresa	IE
Organigrama estructural	OE
Base Legal	BL
Plan de Auditoría	PLA
Contrato	CO
Estatuto y Reglamento	ER

Elaborado por: M. C.	Fecha: 27/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 27/11/2014
AP. IE.1/2	

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Razón Social: **Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba**

RUC: **0690015978001**

Tipo de empresa: **Servicio Transporte**

Presidente: **Sr. Luis Medina**

Gerente: **Sr. Juan Olmedo Zuñiga Zuñiga**

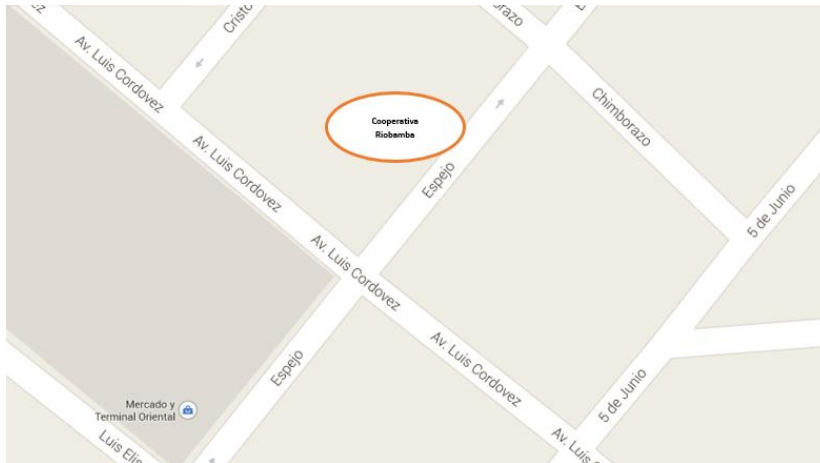
Categoría de la empresa: **Servicios**

Cantón: **Riobamba**

Provincia: **Chimborazo**

Ubicación: **Av. Cordovez y Espejo**

Croquis:



Realizado por: Contero, María (2014).

Elaborado por: M. C.	Fecha: 01/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/10/2014

AP. IE.2/2

RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, fue creada el 3 de marzo de 1962, mediante acuerdo ministerial N.- 3499 por un grupo de transportistas de la provincia de Chimborazo de las parroquias de Penipe, conjunto con las Parroquias aledañas como Bayushig, Matus, El Altar, Puela, posteriormente apertura su servicio hacia la ciudad de Baños y así la prestación de servicio de transporte interprovincial a

ciudades como Riobamba, Quito, Santo Domingo, Puyo, Tena y Macas, con unidades nuevas.

QUIENES SOMOS

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, es una Entidad de Transporte Interprovincial cuya Organización y funcionamiento se fundamenta bajo lineamientos de: Servicio, Respeto y Amabilidad a la Colectividad Ecuatoriana, nuestra Institución forma parte del Sistema Nacional de Transportación Provincial y Nacional.

MISIÓN

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, tiene la gran Misión de servir en la transportación a la Población Ecuatoriana, con calidad, calidez y seguridad: cumpliendo con lo que demanda la Ley de tránsito y Transporte Terrestre de nuestro País.

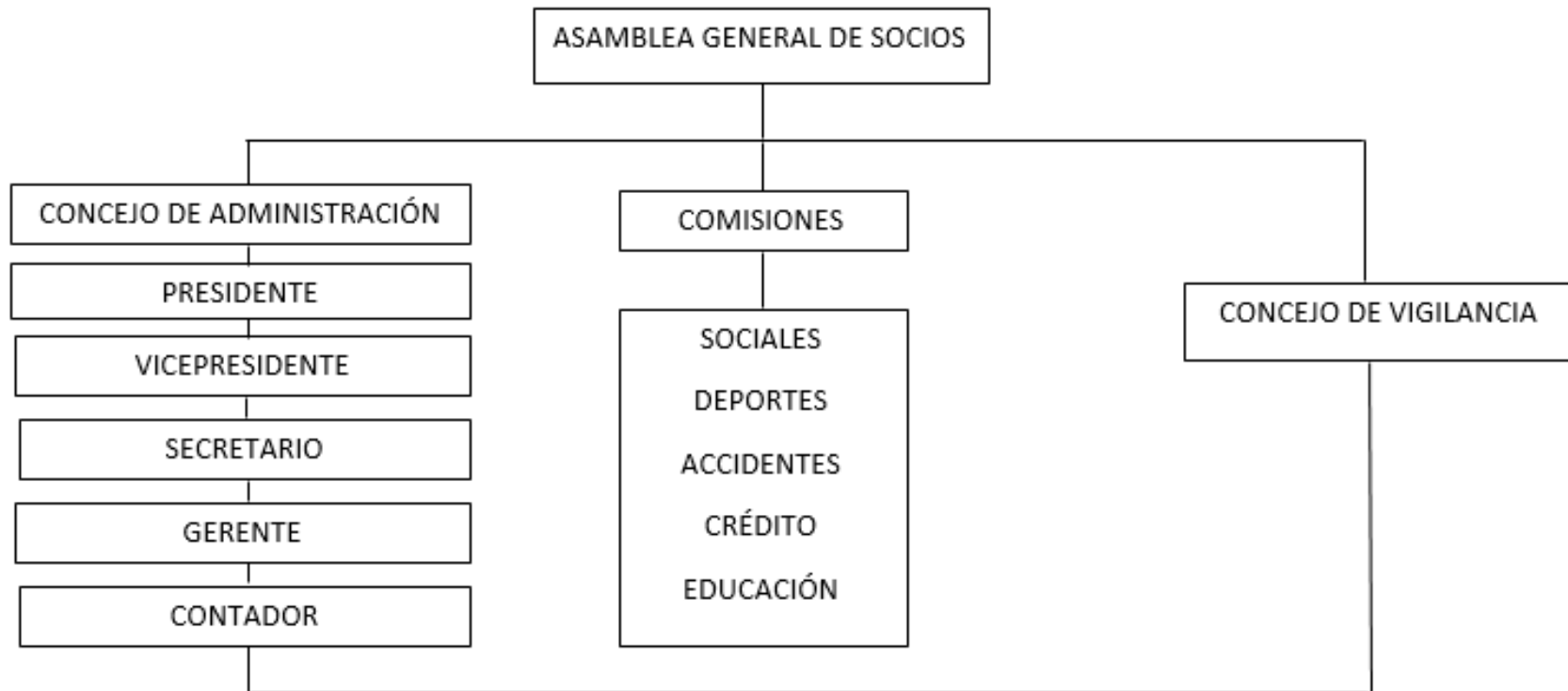
VISIÓN

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, se encuentra en un proceso de transformación, lo q permitirá a esta importante empresa de transporte, convertirse en una Organización Líder, Moderna, Técnica, con Personal Competente al Servicio de sus Usuarios.

Elaborado por: M. C	Fecha: 01/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/10/2014

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

AP. OE.1/1



Elaborado por: M. C	Fecha: 01/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/10/2014

BASE LEGAL

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba es una empresa legalmente establecida por lo que está sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones siguientes:

- Constitución Política del Ecuador
- Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Ley de Compañías
- Ley de Régimen Tributario
- Código de Trabajo
- Estatuto de la Empresa
- Reglamento Interno para empleados

DETALLE DE DIRECTIVA

Presidente:	Sr. Luis Medina
Gerente:	Sr. Juan Olmedo Zuñiga Zuñiga
Secretario:	Sr. Anber Anibal Alvear Haro
Contadora:	Sra. Magdalena Loroña
Consejo de Vigilancia:	Sr. Luis Jami
2do Vocal:	Sr. Enrique Merino
3er Vocal:	Sr. Ramiro Lluquay.
Servicio de encomiendas:	Srta. Pamela Palacios

Elaborado por: M. C.	Fecha: 01/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/10/2014

PLAN DE AUDITORÍA

ENTIDAD: “COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS RIOBAMBA”
TIPO DE TRABAJO: Auditoría Administrativa
PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2013
RESPONSABLE: María Elena Contero Pazmiño

1. ANTECEDENTES

Auditoría Administrativa A La “Cooperativa De Transporte De Pasajeros Riobamba” De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, En El Periodo Enero – Diciembre 2013, se realizará de conformidad a la Orden de Trabajo.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Realizar una Auditoría Administrativa a la “Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba” de la ciudad de Riobamba en la provincia de Chimborazo en el periodo 2013, para el mejoramiento de los procesos administrativos con eficiencia, eficacia, ética y economía.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Esta investigación comprende la Auditoría Administrativa A La “Cooperativa De Transporte De Pasajeros Riobamba” De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, En El Periodo Enero – Diciembre 2013.

4. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La “Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba”. Se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Elaborado por: M. C.	Fecha: 01/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/10/2014

NIVELES PRINCIPALES

- **NIVEL DIRECTIVO:** Asamblea General de Socios, Consejo de Administración y Vigilancia
- **NIVEL ADMINISTRATIVO:** Presidente, Gerente, Secretario y Contadora.

5. BASE LEGAL

La Cooperativa de Transporte “Riobamba” adquiere su personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial N° 3499, de fecha 3 de marzo 1962; y es inscrita bajo el registro N° 410 de fecha 8 de septiembre 1971.

6. OBJETIVO DE LA COOPERATIVA

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.

7. FUNCIONARIOS PRINCIPALES

Presidente:	Sr. Luis Medina
Gerente:	Sr. Juan Olmedo Zuñiga Zuñiga
Secretario:	Sr. Anber Anibal Alvear Haro
Contadora:	Sra. Magdalena Loroña
Consejo de Vigilancia:	Sr. Luis Jami
2do Vocal:	Sr. Enrique Merino
3er Vocal:	Sr. Ramiro Lluquay.
Servicio de encomiendas:	Srta. Pamela Palacios

Elaborado por: M. C.	Fecha: 01/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/10/2014

8. UNIDAD DE APOYO

Para la realización del trabajo de Auditoría se prevé contar con el apoyo y asistencia de Docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, del Director y miembro de Tesis y del personal de la “Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba.”

9. RECURSOS A UTILIZARSE

Recursos Humanos:

- El Director de Tesis, quien actúa como Supervisor de Auditoría
- La Auditora Investigadora egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

Recursos Financieros:

El total de recursos financieros estarán a cargo de la Auditora Investigadora

10. TIEMPO ESTIMADO

Días Laborables: 60 días

11. FECHA DE INICIACIÓN DE LAS LABORES 04 DE OCTUBRE DEL 2013.

N o	ACTIVIDADES	PERSONAL ASIGNADO		FECHAS	
		NOMBRE	CATEGORÍA	DEL	AL
1	Estudio Preliminar	Ma. Elena Contero	Encargada de la Auditoría	04/10/2014	09/10/2014
2	Revisión de la Legislación, Objetivos, Políticas y Normas	Ma. Elena Contero	Encargada de la Auditoría	13/10/2014	20/10/2014
3	Revisión y Evaluación del Control Interno	Ma. Elena Contero	Encargada de la Auditoría	21/10/2014	28/10/2014
4	Examen Profundo de Áreas Críticas	Ma. Elena Contero	Encargada de la Auditoría	27/11/2014	27/11/2014
5	Comunicación de los Resultados	Ma. Elena Contero	Encargada de la Auditoría	16/12/2014	20/12/2014

Elaborado por: M. C	Fecha: 01/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/10/2014

AP. PLA.

4/4

ELABORADO POR

REVISADO POR

María Elena Contero

Ing. Víctor Albán

RESPONSABLE

JEFE SUPERVISOR

Elaborado por:	Fecha:
M. C.	01/10/2014
Revisado por:	Fecha:
V. A.	01/10/2014

CONTRATO DE TRABAJO

AP. CO.

1/2

Comparecientes:

En la ciudad de Riobamba, el 03 de octubre del 2014, la Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba, que en adelante se le denominará Contratante, representada por su Gerente Sr. Juan Olmedo Zuñiga, y por otra parte el Equipo de Auditoría a la que en adelante se denominará Contratista, convienen en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios de Auditoría Administrativa A La “Cooperativa De Transporte De Pasajeros Riobamba” De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, En El Periodo Enero – Diciembre 2013, conteniendo las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES

La parte Contratista, presentó un oficio al Gerente de la Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba para solicitar me brinde la apertura necesaria para realizar mi trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, siendo su respuesta favorable, por lo que puse en marcha el presente trabajo.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

Por medio del presente contrato, el Contratista se compromete con la empresa Contratante, a realizar la Auditoría Administrativa A La “Cooperativa De Transporte De Pasajeros Riobamba”, a través de la revisión y evaluación del control interno, actividades que se llevarán a cabo con esmero y eficacia. El examen a practicarse y sus resultados se concluirá con la presentación del informe correspondiente de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo del Gerente de la empresa Contratante, para efecto de lo anterior, el Contratante proporcionará al Contratista los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo custodia hasta la terminación de este contrato.

Elaborado por: M. C.	Fecha: 03/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 03/10/2014

AP. CO.

2/2

TERCERA: TERMINACIÓN

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

Ma. Elena Contero Pazmiño
Responsable

Sr. Juan Olmedo Zuñiga Zuñiga
Gerente COOP. Transportes Riobamba

Elaborado por: M. C	Fecha: 03/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 03/10/2014
1/7	

Se presenta el Estatuto y el Reglamento de empleados de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba de Cooperativa y Reglamento, se escogió artículos específicos para la realización de la Auditoría Administrativa.

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 N° 3499, de fecha 3 de marzo 1962; y es inscrita bajo el registro N° 410 de fecha 8 de septiembre 1971.

Actualmente la cooperativa, se encuentra funcionando en legal y debida forma, en virtud de los 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 solidario; y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

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.

ART. 4.- ACTIVIDADES: Sin perjuicio de las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, entre los cuáles están los siguientes:

Elaborado por: M. C.	Fecha: 03/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha:
AP. ER.	
2/7	

- a) Adquirir o arrendar toda clase de bienes muebles, inmuebles, para el cumplimiento de su objetivo social;
- b) Fomentar el desarrollo cultural, social y moral de sus socios organizando eventos educativos, sociales, culturales y deportivos, y gestionando becas para su capacitación;
- c) Crear por si misma o contratar con entidades del sistema cooperativo o societario, nacional y/o extranjeras, líneas de crédito y seguros.
- d) Crear la unidad de capacitación, perfeccionamiento y especialización profesional para beneficio de los socios, en temas como el mejoramiento en la presentación del servicio de transportes, la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, sus reglamentos, ordenanzas y resoluciones de los Organismos Naturales y locales de planificación, regulación y control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, régimen de seguros y reclamaciones; solidaridad y ayuda mutua, promoción turística, mercadeo y otros que propendan a la realización personal de cada uno de sus miembros;
- e) Promover y cuidar el medio ambiente mediante la utilización preferente de combustibles alternativos que sean ecológicos, limpios, seguros y económicos;
- f) Promover las relaciones con Organismos cooperativos y gremiales de la transportación nacionales e internacionales, tendientes a fortalecer el movimiento cooperativo; y,
- g) Adquirir, construir, arrendar o administrar estaciones de servicio, lubricadoras, vulcanizadoras mecánicas, así como importar repuestos, accesorios, neumáticos, lubricantes y más artículos para el perfecto funcionamiento de los vehículos de la cooperativa.
- h) Transportación de encomiendas y correspondencia a las diferentes ciudades del país.

ART. 5.- VALORES Y PRINCIPIOS: La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Riobamba”, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en el

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:

1. Membresía abierta y voluntaria
2. Control democrático de los socios;
3. Participación económica de los socios;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas; y,
7. Compromiso con la comunidad.
8. Igualdad de derechos e igualdad de obligaciones
9. Respeto mutuo entre asociados y directivos
10. Ayuda permanente entre los socios

Elaborado por: M. C	Fecha: 03/10/2014
Revisado por: V. A.	AP. ER. 3/7

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de directivo o fundador, ni los discriminará por razones de género, edad etnia, religión o de otra naturaleza.

ART. 13.- ESTRUCTURA INTERNA: El gobierno, dirección, administración y control Interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

1. Asamblea General de Socios o de Representantes;
2. Consejo de Administración;
3. Consejo de Vigilancia;
4. Gerencia; y,
5. Comisiones Especiales.

ART. 14.- ASAMBLEA GENERAL: La Asamblea General es el máximo Órgano de Gobierno de la Cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización funcionamiento y actividades de la cooperativa.

ART. 17.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA ASAMBLEA GENERAL: además de las establecidas por la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, la Asamblea General, tendrá las siguientes atribuciones:

Elaborado por: M. C.	Fecha: 03/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 03/10/2014

AP. ER. 4/7

1. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de la Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea,
2. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el consejo de Administración;
3. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes y servicios, en este último caso, cuando los montos superen el 10% del presupuesto anual;
4. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
5. Decidir la distribución de los de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social.
6. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
7. Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y Directivos, que, en conjunto, no podrán exceder del 10% del presupuesto de gastos de Administración de la Cooperativa;
8. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
9. Elegir a la persona natural y jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el consejo de vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de audiencia definitiva del auditor interno, la Asamblea general procederá a designar su reemplazo, dentro de 30 días producida esta los auditores externos serán contratados por períodos anuales,
10. Fijar límites de las remuneraciones y de los ingresos que por cualquier concepto percibe el Gerente y los Ejecutivos de la organización.
11. Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención.

Elaborado por: M. C	Fecha: 03/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 03/10/2014

AP. ER. 5/7

ART. 36.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES: Además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria: los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción o corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración;
8. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias conforme lo determine la normativa interna;
9. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
10. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o asamblea general lo autorice;
11. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la superintendencia;

12. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
13. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;

Elaborado por: M. C	Fecha: 03/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 03/10/2014

AP. ER. 6/7

14. Ejecutar las políticas sobre precios de bienes y servicios que brinde la cooperativa a sus socios, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración;
15. Adecuar las oficinas andenes y demás bienes para un eficiente servicio al usuario.

REGLAMENTO DE TRABAJADORES

CAPÍTULO II

Art. 8. Vacantes.- cuando se produzca vacantes o nuevas necesidades de personal, la COOPERATIVA buscará la persona más idónea para llenar la vacante. La selección de candidatos será efectuada por el Gerente, a través de un proceso selectivo, de acuerdo a los estatutos de la COOPERATIVA.

Los mecanismos, procesos y procedimientos para dicha selección se harán bajo el diseño y formato de la COOPERATIVA según su conveniencia y funcionalidad.

Art. 9. En la etapa previa la contratación de un trabajador la COOPERATIVA requerirá lo siguiente:

- Ser mayor de edad;
- Poseer Título académico, técnico o profesional y tener los requisitos académicos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades;
- Comprobar la calidad profesional;
- Presentar una solicitud de empleo en los formularios que la COOPERATIVA estime conveniente y llenar las hojas de información respectiva.

Art. 10. Una vez seleccionado, el postulante presentará declaración debidamente juramentada ante notario público de que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la COOPERATIVA.

Elaborado por: M. C	Fecha: 03/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha:
AP. ER. 7/7	

La inexactitud de los datos o información consignados por el trabajador al solicitar empleo, la presentación de documentos falsos o alterados, el ocultamiento de información.

Art. 55. Son obligaciones de los trabajadores, a más de las constantes en el Art. 45 del Código del Trabajo, y las determinadas por la Ley, el contrato de trabajo, y el presente Reglamento Interno, las que a continuación se enumeran:

- a.- cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las órdenes emanadas por la Cooperativa y sus órganos de administración.
- b.- sujetándose y cumplir fielmente las leyes laborales, el contrato, el reglamento, el horario, y las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores inmediatos.
- c.- realizar inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos o pertenencias de la Cooperativa que estén a su cargo, cuando lo ordene un superior jerárquico.
- d. Asistir a los eventos de capacitación programados por la Cooperativa dentro de los horarios establecidos para los mismos.

Elaborado por: M. C.	Fecha: 03/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 03/10/2014



ARCHIVO CORRIENTE

ENTIDAD: COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS RIOBAMBA

EXAMEN: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.

PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.

ARCHIVO CORRIENTE

ÍNDICE

ARCHIVO CORRIENTE

AC

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

EJA

ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

ADA

Orden de trabajo

OT

Notificación de Inicio de Examen

NTI

Auditores Designados para el examen

AUD

PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

PLA

Memorando Planificación Preliminar

MPP

MARCAS DE AUDITORÍA

MA

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

P.P

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PRA

CARTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

CG

ENTREVISTA PRELIMINAR

EP

NORMATIVA LEGAL

NL

FASE II: REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y NORMAS

NORMAS DE CONTROL INTERNO

NCI

ESTATUTOS

EST

REGLAMENTO DE EMPLEADOS

RE

FASE III: REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Ambiente de Control

CC

Evaluación De Riesgos

AMB

EVA

Actividades de Control

Información y Comunicación

Monitoreo

ACC

IYC

MON

MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO

MCR

FASE IV: EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS

HOJA DE HALLAZGOS

HH

INDICADORES DE GESTIÓN

ID

FASE V: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

CDP

INFORME DE AUDITORÍA.

IDA

Elaborado por: M. C	Fecha: 01/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/10/2014

AC 2/2

Elaborado por: M. C	Fecha: 01/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/10/2014

ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA

EJA. ADA.

OT. 1/1

Orden de Trabajo

Riobamba, 01 de Octubre del 2014.

Srta.

Ma. Elena Contero Pazmiño

Responsable

Presente.-

De mi consideración:

Una vez presentada la propuesta de trabajo y aprobada por la “La Cooperativa De Transportes De Pasajeros Riobamba”, se autoriza que se realice la Auditoría Administrativa a la Cooperativa, Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, En El Periodo Enero – Diciembre 2013.

Objetivos:

- Evaluar las disposiciones legales y normativas de la Cooperativa.
- Revisar y determinar medidas para salvaguardar los recursos.
- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno.
- Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones inclinados a mejorar los procesos administrativos de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba.

Atentamente,

Ing. Víctor Albán

JEFE DE SUPERVISOR

Elaborado por: M. C	Fecha: 01/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/10/2014
NTL. 1/1	

Notificación de inicio de examen

Riobamba, 03 de Octubre del 2014.

Señor

Luis Medina

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS
RIOBAMBA

Presente.-

De mi consideración:

En el cumplimiento de la orden de trabajo, notifico a usted, que se ha iniciado la Auditoría Administrativa a la Cooperativa, Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, En El Periodo comprendido de Enero – Diciembre 2013, por lo que se solicita entregar la documentación que tenga relación con el examen antes registrado.

Atentamente,

Ma. Elena Contero.

RESPONSABLE

Elaborado por: M. C	Fecha: 03/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 03/10/2014

EJA. ADA. AUD. 1/1

AUDITORES DESIGNADOS PARA EL EXAMEN

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SIGLAS
01	Ing. Víctor Manuel Albán	Jefe Supervisor	V. A.
02	Ing. Jorge Enrique Arias	Jefe de Equipo	J. A.
03	Srta. Ma. Elena Contero	Responsable	M.C.

Tiempo empleado para el examen de Auditoría Administrativa

60 días laborables

Fecha de inicio

04 de octubre 2014.

Elaborado por: M. C.	Fecha: 04/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 04/10/2014

EJA. PLA.
MPP.1/2

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ENTIDAD: COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS
RIOBAMBA

TIPO DE TRABAJO: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

RUBRO O ÁREA: COOPERATIVA CIUDAD DE RIOBAMBA

PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013.

RESPONSABLE: MARÍA ELENA CONTERO PAZMIÑO

- **Motivo del Examen**

Auditoría Administrativa A La “Cooperativa De Transporte De Pasajeros Riobamba” De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, En El Periodo Enero – Diciembre 2013, se realizará de conformidad a la Orden de Trabajo.

- **Objetivo del Examen**

Realizar una Auditoría Administrativa a la “Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba” de la ciudad de Riobamba en la provincia de Chimborazo en el periodo 2013, para el mejoramiento de los procesos administrativos con eficiencia, eficacia, ética y economía.

- **Alcance**

Esta investigación comprende la Auditoría Administrativa A La “Cooperativa De Transporte De Pasajeros Riobamba” De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, En El Periodo Enero – Diciembre 2013.

Elaborado por: M. C	Fecha: 05/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 05/10/2014

EJA. PLA. MPP. 2/2

Basándose en las operaciones administrativas de la entidad efectuaremos la revisión y análisis de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren una planificación para otorgar una seguridad razonable en el grado de cumplimiento de objetivos, metas, planes y procedimientos planteados por la entidad.

Además conocer el nivel de confianza que la institución puede colocar sobre su sistema de control interno

Atentamente,

Ing. Víctor Albán

JEFE SUPERVISOR

Elaborado por: M. C	Fecha: 05/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 05/10/2014

EJA. MA. 1/1

MARCAS DE AUDITORÍA

MARCA	SIGNIFICADO
∧	Indagado
Σ	Sumatoria
√	Revisado o verificado
H	Hallazgo
A	Incumplimiento de la normativa
I	Inexistencia de Manuales
∅	No reúne requisitos
◇	No existe documentación
Ω	Sustentado con evidencia

Elaborado por: M. C	Fecha: 05/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 05/10/2014

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
ENTIDAD: Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba.				
TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa				
PERÍODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.				
Objetivo General Determinar la influencia de la eficiencia, eficacia y economía en los procesos administrativos.				
Objetivos específicos				
<ul style="list-style-type: none"> - Obtener información básica sobre la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, con el propósito de utilizar en la ejecución de las fases de la Auditoría Administrativa. - Evaluar el control interno a través de los componentes del COSO I, con el fin de determinar hallazgos y evidencia suficiente y susceptible. - Emitir un informe con las conclusiones y recomendaciones, susceptibles de ser tomadas en cuenta para la toma de decisiones correctivas de la administración de la cooperativa. 				
No	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESP.	FECHA
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR:				
01	Elaborar el programa de auditoría.	P.P. PRA.	MC	06-10-2014
02	Realizar una carta al gerente de la cooperativa, con el fin de dar a conocer el trabajo a realizarse.	P.P. CG.	MC	07-10-2014
03	Efectuar una entrevista preliminar al gerente de la cooperativa.	P.P. EP.	MC	08-10-2014
04	Recopilar documentación e información sobre la base legal (leyes, estatutos, reglamentos, instructivos).	P.P. NL.	MC	13-10-2014
REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y NORMAS:				
05	Revisar la documentación obtenida en la fase anterior.	AC.NCI.	MC	13-10-2014
		AC. EST.	MC	13-10-2014
		AC. RE.	MC	13-10-2014
REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO:				
06	Elaborar cuestionarios de Control Interno, basados en componentes del COSO I. <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de control - Valoración de riesgos - Actividades de Control - Información y Comunicación - Monitoreo 	AC. CC. AMB.	MC	24-11-2014
		AC. CC. EVA.	MC	24-11-2014
		AC. CC. ACC	MC	24-11-2014
		AC. CC. IYC.	MC	24-11-2014
		AC. CC. MON	MC	24-11-2014
		07	Elaborar la matriz de riesgo y confianza.	AC. CC. AMB.
		AC. CC. EVA.	MC	24-11-2014
		AC. CC. ACC	MC	24-11-2014
		AC. CC. IYC.	MC	24-11-2014
		AC. CC. MON	MC	24-11-2014
EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS:				
08	Elaborar la Hoja de Hallazgos.	AC. HH. AMB.	MC	27-11-2014
		AC. HH. ACC.	MC	27-11-2014
		AC. HH. IYC.	MC	27-11-2014
		AC. HH. MON.	MC	27-11-2014
09	Elaborar indicadores de gestión para evaluar la eficiencia, eficacia y economía.	AC. ID.	MC	01-12-2014
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
10	Redactar la carta de presentación al Gerente y Presidente.	AC. CDP.	MC	16/12/2014
11	Redactar el informe de Auditoría Administrativa	AC. IDA.	MC	17/12/2014

Elaborado por: M. C	Fecha: 06/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 06/10/2014

**CARTA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
RIOBAMBA**

Riobamba, 07 de Octubre de 2014.

Sr.

Luis Medina

**PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE PASAJEROS DE TRANSPORTES
RIOBAMBA.**

Presente.

De mi consideración:

La realización de la Auditoría Administrativa a la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba de la ciudad misma, se realizará con el fin de obtener una opinión acerca de la gestión realizada por la cooperativa.

De la misma manera, solicitarle de la manera más comedida la facilidad por parte del personal que labora en la institución, para acceder a la respectiva documentación, la misma que ayudará a evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la institución.

Por la acogida y oportunidad brindada, reitero mis agradecimientos.

Atentamente,

Srta. Ma. Elena Contero

RESPONSABLE

Elaborado por: M. C	Fecha: 07/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 07/10/2014

ENTREVISTA PRELIMINAR

P.P. EP.

1/5

1. DATOS GENERALES

Razón Social: **Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba**

RUC: **0690015978001**

Tipo de empresa: **Servicio Transporte**

Presidente: **Sr. Luis Medina**

Gerente: **Sr. Juan Olmedo Zuñiga Zuñiga**

Categoría de la empresa: **Servicios**

Cantón: **Riobamba**

Provincia: **Chimborazo**

Ubicación: **Av. Cordovez y Espejo**

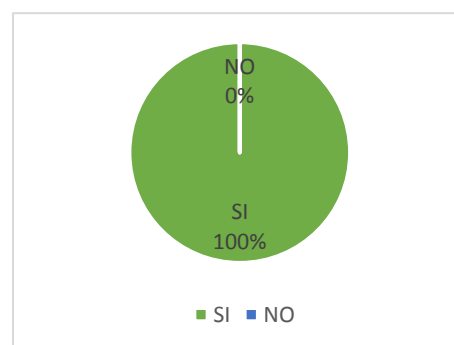
2. CONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA

1. Principales Directivos

Directivo	CARGO
Sr. Luis Medina	Presidente
Sr. Juan Olmedo Zuñiga	Gerente
Sr. Anber Anibal Alvear	Secretario
Sra. Magdalena Loroña	Contadora
Sr. Luis Jami	Consejo de Vigilancia
Srta. Pamela Palacios	Servicio de Encomiendas
Sr. Enrique Merino	2do Vocal
Sr. Ramiro Lluguay	3ro Vocal

2. ¿La Cooperativa cuenta con un Sistema de Control Interno?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

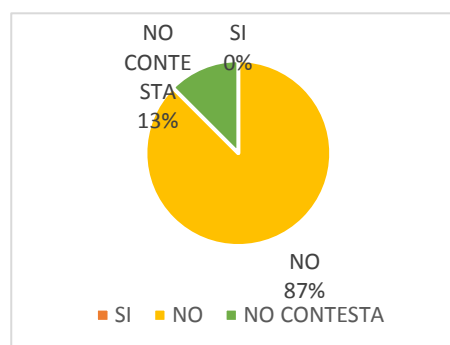


Elaborado por: M. C	Fecha: 08/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 08/10/2014

Análisis.- de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 100% del personal responde que la Cooperativa si cuenta con un sistema de control interno, Estatuto Reformado y Adecuado a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3. ¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones?

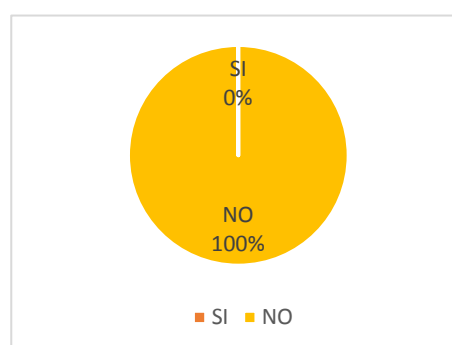
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	7	87,5%
NO CONTESTA	1	12,5%
TOTAL	8	100%



Análisis.- en cuanto a esta pregunta se obtuvo los siguientes resultados y, se observa que el 87% responde que la Cooperativa no cuenta con un manual de funciones y el 13% tiene desconocimiento de que es el manual de funciones esta es una respuesta por parte de la Srta. De encomiendas.

4. ¿Se han efectuado en períodos anteriores Auditorías Administrativas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

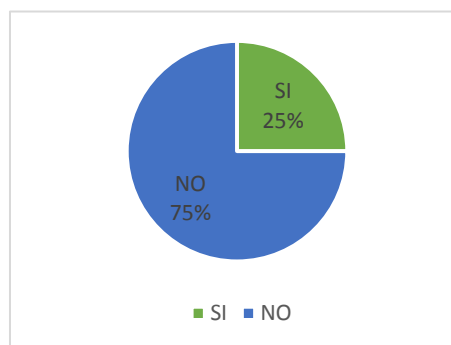


Elaborado por: M. C	Fecha: 08/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 08/10/2014

Análisis.- esto quiere decir que podemos considerar el 100% responde, que en la Cooperativa no se han efectuado auditorías administrativas, más bien se ha efectuado Auditorías Financieras anuales.

5. ¿Se realizan procesos para el reclutamiento del personal?

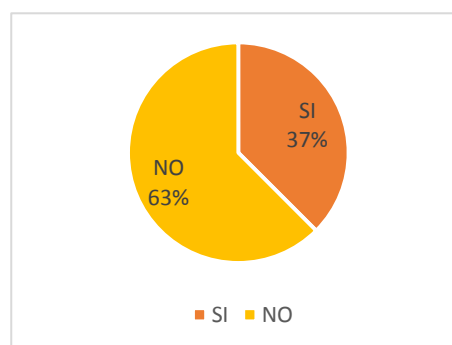
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%



Análisis.- en los resultados alcanzados tenemos que el 75% responde en la Cooperativa no se han efectuado procesos de reclutamiento de personal, ya que es más por afinidad de amistad o familiar y el 2% responde que si las respuestas dadas por parte de la Contadora y Srta. De Encomiendas.

6. ¿Está actualizado el inventario de bienes físicos la cooperativa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	8	100
TOTAL	8	100

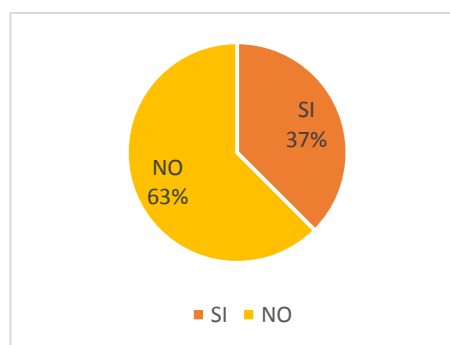


Análisis.- del total del personal encuestado, el 100% nos afirma que no está actualizado el inventario de bienes físicos de la cooperativa.

Elaborado por: M. C	Fecha: 08/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 08/10/2014

7. ¿Se realizan capacitaciones al personal de la cooperativa?

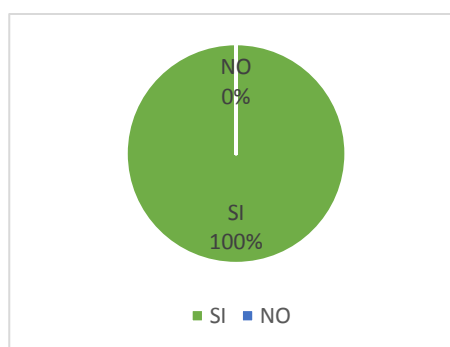
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	37,5
NO	5	62,5
TOTAL	8	100



Análisis.- al realizar la encuesta de la siguiente pregunta se ha obtenido, que el 37.5% responde que si son capacitados como son el presidente, gerente, secretario y socios, mientras que el 62.5% responde a que no son capacitados.

8. ¿Se realizan planificaciones anuales para la Cooperativa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100

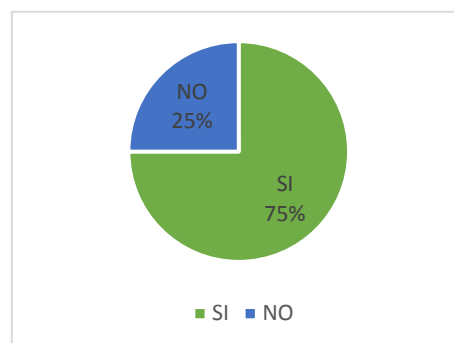


Análisis.- del total del personal entrevistado, el 100% responde que si se realizan planificaciones anuales por parte del gerente y personal administrativo que colabora hacer las planificaciones.

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 13/10/2014

9. ¿La máxima autoridad fomenta la integridad, respeto valores éticos, que beneficien el desarrollo de las actividades dentro de la cooperativa?

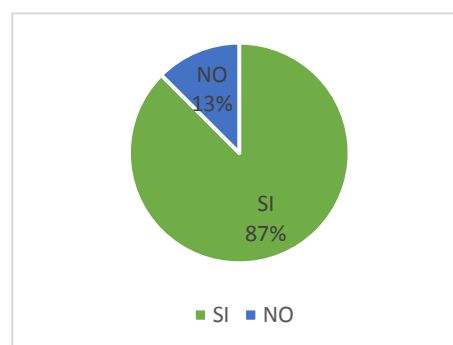
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	75
NO	2	25
TOTAL	8	100



Análisis.- ya realizada la entrevista se nota, que el 75% responde que si hay un ambiente de integridad, respeto y valores éticos, mientras que el 25% manifiesta que no refleja tanto, en el segundo vocal y tercer vocal.

10. ¿Las guías de envío llegan a su destino final?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	87,5
NO	1	12,5
TOTAL	8	100



Análisis.- anunciada esta pregunta se obtuvo los siguientes resultados con el 87.5% responde que sí, las guías de envío llegan a su destino final y el 12.5% responde que no, es el caso de Srta. De Encomienda que señala que por descuido de los señores controladores no todas las guías de envío llegan a su destino final o también suele suceder por caso fortuito o robo.

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 13/10/2014

MARCO JURÍDICO

P.P. NL.

1/1

La Normativa Legal que regula la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba es la siguiente:

- Constitución Política del Ecuador 2008
- Ley Economía Popular y Solidaria
- Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Ley de Compañías
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo
- Estatuto de la Empresa
- Reglamento de Empleados

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 13/10/2014

Los 17 principios fundamentales de COSO 2013 (asociados a los 5 componentes de control interno son)

AMBIENTE DE CONTROL

Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.

Principio 2: El consejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión del control interno.

Principio 3: Establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades.

Principio 4: Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes.

Principio 5: Retiene a personal de confianza y comprometido con las responsabilidades de control interno.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Principio 6: Se especifican objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos.

Principio 7: Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.

Principio 8: Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos.

Principio 9: Identificar y evaluar cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Principio 10: Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.

Principio 11: La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

Principio 12: La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Principio 13: Se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 14: Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno.

Principio 15: Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.

ACTIVIDADES DE MONITOREO

Principio 16: Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.

Principio 17: Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración.

ESTATUTO

ART. 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS: La Cooperativa de Transporte “Riobamba” adquiere su personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial N° 3499, de fecha 3 de marzo 1962; y es inscrita bajo el registro N° 410 de fecha 8 de septiembre 1971.

Actualmente la cooperativa, se encuentra funcionando legal y en debida forma, en virtud de los cuales, 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 solidario; y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

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.

ART. 4.- ACTIVIDADES: Sin perjuicio de las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, entre los cuáles están los siguientes:

- a) Adquirir o arrendar toda clase de bienes muebles, inmuebles, para el cumplimiento de su objetivo social;
- b) Fomentar el desarrollo cultural, social y moral de sus socios organizando eventos educativos, sociales, culturales y deportivos, y gestionando becas para su capacitación;
- c) Crear por si misma o contratar con entidades del sistema cooperativo o societario, nacional y/o extranjeras, líneas de crédito y seguros.

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 13/10/2014

AC. EST.

2/6

- d) Crear la unidad de capacitación, perfeccionamiento y especialización profesional para beneficio de los socios, en temas como el mejoramiento en la presentación del servicio de transportes, la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, sus reglamentos, ordenanzas y resoluciones de los Organismos Naturales y locales de planificación, regulación y control de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, régimen de seguros y reclamaciones; solidaridad y ayuda mutua, promoción turística, mercadeo y otros que propendan a la realización personal de cada uno de sus miembros;
- e) Promover y cuidar el medio ambiente mediante la utilización preferente de combustibles alternativos que sean ecológicos, limpios, seguros y económicos;
- f) Adquirir, construir, arrendar o administrar estaciones de servicio, lubricadoras, vulcanizadoras mecánicas, así como importar repuestos, accesorios, neumáticos, lubricantes y más artículos para el perfecto funcionamiento de los vehículos de la cooperativa.
- g) Transportación de encomiendas y correspondencia a las diferentes ciudades del país.

ART. 5.- VALORES Y PRINCIPIOS: La Cooperativa de Transporte de Pasajeros “Riobamba”, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en el 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:

1. Membresía abierta y voluntaria
2. Control democrático de los socios;
3. Participación económica de los socios;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas; y,
7. Compromiso con la comunidad.

8. Igualdad de derechos e igualdad de obligaciones
9. Respeto mutuo entre asociados y directivos
10. Ayuda permanente entre los socios

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 13/10/2014

AC. EST.

3/6

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de directivo o fundador, ni los discriminará por razones de género, edad etnia, religión o de otra naturaleza.

ART. 13.- ESTRUCTURA INTERNA: El gobierno, dirección, administración y control Interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

6. Asamblea General de Socios o de Representantes;
7. Consejo de Administración;
8. Consejo de Vigilancia;
9. Gerencia; y,
10. Comisiones Especiales.

ART. 14.- ASAMBLEA GENERAL: La Asamblea General es el máximo Órgano de Gobierno de la Cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización funcionamiento y actividades de la cooperativa.

Para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a la cooperativa, o dentro de los límites de mora emitidos por el Reglamento Interno.- la citación a Asamblea General Ordinara obligatoriamente se hará con 8 días de Anticipación, no así la extraordinaria que podrá hacerse hasta 48 horas de anticipación.

ART. 17.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA ASAMBLEA GENERAL: además de las establecidas por la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, la Asamblea General, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de la Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 13/10/2014

AC. EST.

4/6

- remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea,
2. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el consejo de Administración;
 3. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes y servicios, en este último caso, cuando los montos superen el 10% del presupuesto anual;
 4. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
 5. Decidir la distribución de los de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social.
 6. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
 7. Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y Directivos, que, en conjunto, no podrán exceder del 10% del presupuesto de gastos de Administración de la Cooperativa;
 8. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
 9. Elegir a la persona natural y jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el consejo de vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de audiencia definitiva del auditor interno, la Asamblea general procederá a designar su reemplazo, dentro de 30 días producida esta los auditores externos serán contratados por períodos anuales,
 10. Fijar límites de las remuneraciones y de los ingresos que por cualquier concepto percibe el Gerente y los Ejecutivos de la organización.
 11. Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención.

ART. 36.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES: Además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 13/10/2014

AC. EST. 5/6

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria: los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción o corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administra la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
8. Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine es estatuto social. Cuando es estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias conforme lo determine la normativa interna;
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o asamblea general lo autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;

14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 13/10/2014

AC. EST.

6/6

15. Asistir, obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y,
16. Ejecutar las políticas sobre precios de bienes y servicios que brinde la cooperativa a sus socios, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración;
17. Adecuar las oficinas andenes y demás bienes para un eficiente servicio al usuario.

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 13/10/2014

AC. RE. 1/2

REGLAMENTO DE TRABAJADORES
CAPÍTULO II

Art. 6. Tipos de contratos.- La COOPERATIVA podrá celebrar válidamente, cualquier tipo de contrato de trabajo con sus empleados utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley.

Art. 8. Vacantes.- cuando se produzca vacantes o nuevas necesidades de personal, la COOPERATIVA buscará la persona más idónea para llenar la vacante. La selección de candidatos será efectuada por el Gerente, a través de un proceso selectivo, de acuerdo a los estatutos de la COOPERATIVA.

Los mecanismos, procesos y procedimientos para dicha selección se harán bajo el diseño y formato de la COOPERATIVA según su conveniencia y funcionalidad.

Art. 9. En la etapa previa la contratación de un trabajador la COOPERATIVA requerirá lo siguiente:

- Ser mayor de edad;
- Poseer Título académico, técnico o profesional y tener los requisitos académicos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades;
- Comprobar la calidad profesional;
- Presentar una solicitud de empleo en los formularios que la COOPERATIVA estime conveniente y llenar las hojas de información respectiva.

Art. 10. Una vez seleccionado, el postulante presentará declaración debidamente juramentada ante notario público de que todos los datos son verdaderos y que no ha

omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la COOPERATIVA.

La inexactitud de los datos o información consignados por el trabajador al solicitar empleo, la presentación de documentos falsos o alterados, el ocultamiento de información.

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha:
AC. RE. 2/2	

Art. 55. Son obligaciones de los trabajadores, a más de las constantes en el Art. 45 del Código del Trabajo, y las determinadas por la Ley, el contrato de trabajo, y el presente Reglamento Interno, las que a continuación se enumeran:

- a.- cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las órdenes emanadas por la Cooperativa y sus órganos de administración.
- b.- sujetándose y cumplir fielmente las leyes laborales, el contrato, el reglamento, el horario, y las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores inmediatos.
- c.- realizar inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos o pertenencias de la Cooperativa que estén a su cargo, cuando lo ordene un superior jerárquico.
- d. Asistir a los eventos de capacitación programados por la Cooperativa dentro de los horarios establecidos para los mismos.

Elaborado por: M. C	Fecha: 13/10/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 13/10/2014

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Ambiente de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

Objetivo General: Determinar el grado de disciplina y estructura organizacional dentro de la cooperativa.

Objetivos Específicos

Verificar el cumplimiento de la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrollo a su gente; y la atención y dirección proporcionada por la junta de directores.

No	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	Integridad y Valores Éticos			
01	¿La Cooperativa cuenta con un Código de ética que contribuya al buen uso de los recursos de la Cooperativa?		X	H no se ha elaborado
02	¿La máxima autoridad fomenta la integridad y valores éticos, que beneficien el desarrollo de las actividades dentro de la cooperativa?	X		
03	¿En la cooperativa se maneja un ambiente laboral basado en valores de respeto, confianza, lealtad, etc.?	X		
04	¿Existe un agradable ambiente de laboral dentro de la cooperativa?	X		
	Estructura Organizacional			
05	El organigrama describe las funciones de todas las áreas de la cooperativa?	X		
06	¿Existen políticas y procedimientos para la autorización y aprobación del nivel jerárquico adecuado sobre las actividades?	X		Organigrama estructural y Estatuto
07	¿La Cooperativa promueve el cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficacia?	X		
08	¿Hay una infraestructura adecuada en el servicio de encomiendas?		X	Demanda ha aumentado
	Responsabilidades y Niveles de Autoridad			
09	¿Las autoridades toman decisiones en actividades financieras, administrativas y	X		

AC. CC.
AMB 1/2

	operativas de acuerdo a nivel de autoridad?			
10	¿La máxima autoridad de la cooperativa exige el cumplimiento de labores bajo el cumplimiento de eficiencia, eficacia y economía?	X		
11	¿Los niveles Jerárquicos son conscientes de los riesgos presentes que pueden afectar a la eficiencia, eficacia y economía?	X		
Administración del Personal				
12	¿El personal tiene la capacidad para el desempeño y responsabilidad de sus funciones que debe realizar?	X		
13	¿Hay una relación estable entre el cliente y servicio de encomiendas?		X	H Falta de capacitación en atención al cliente
Total Σ		12	6	

AC. CC.
AMB 2/2

Elaborado M. C	24/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 24/11/2014

CONFIANZA		
Baja	Media	Alta
15-50%	51-75%	76-95%
95-50%	49-25%	24-5%
Alto	Medio	Bajo
RIESGO		

CÁLCULO
Nivel de confianza:
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$
$CF = \frac{10}{13} * 100\% = \frac{10}{13} * 100\% = 76.92\%$
Nivel de Riesgo:
$NR = 100\% - CF = 100\% - 76.92\% = 23.08\%$

Análisis.- existe un nivel de confianza es ALTA por que la cooperativa cuenta con un buen ambiente de control dentro del talento humano, estructura organizacional, administración, responsabilidades y un riesgo BAJO a falta de un código de ética que no se ha realizado y falta de capacitación.

Elaborado por: M. C	Fecha: 24/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 24/11/2014

AC. CC.
EVA. 1/2

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

Objetivo General: Identificar los riesgos relevantes para una consecuencia.

Objetivos Específicos: Determinar los riesgos de acuerdo a la economía, riesgos internos y externos y los que son asociados al cambio.

No	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	Administrativos			
01	¿La Cooperativa cuenta con un proceso permanente para identificar cambios económicos y operativos?	X		
02	¿Si se identifica un riesgo se establece si son factores externos o internos?	X		
03	¿Se identifican los riesgos, se socializa con los socios?	X		
04	¿Si se identifica riesgos en la custodia de bienes, se involucra a toda la cooperativa?	X		
05	¿La Cooperativa cuenta con acciones determinantes para mitigar riesgos, en caso de pérdida de bienes?	X		
06	¿La Cooperativa cumple con leyes y regulaciones establecidas a nivel nacional?	X		
07	¿La Cooperativa está en la capacidad de enfrentarse a un riesgo?	X		
08	¿Existen mecanismos para anticiparse a los cambios que pueda ocasionar riesgos?	X		
09	¿En caso de siniestros con terceros cubre la cooperativa con los socios?	X		
10	¿Una vez seleccionado el personal, el postulante realiza su declaración juramentada?		X	H como son elegidos por afinidad no lo creen necesario
	Total Σ	9	1	

Elaborado por: M. C	Fecha: 24/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 24/11/2014

AC. CC.
EVA. 2/2

CONFIANZA		
Baja	Media	Alta
15-50%	51-75%	76-95%
95-50%	49-25%	24-5%
Alto	Medio	Bajo
RIESGO		

CÁLCULO
Nivel de confianza:
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = \frac{9}{10} * 100\% = 90\%$
Nivel de Riesgo:
$NR = 100\% - CF = 100\% - 90\% = 10\%$

Análisis.- existe un nivel de confianza es ALTA con un 90% identificando los riesgos relevantes para una consecuencia y un nivel de riesgo BAJO con un 10% ya que el personal nuevo no hace una declaración juramentada de sus actividades.

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Actividades de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

Objetivo General: asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo las políticas y los Procedimientos.

Objetivos Específicos: asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

No	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	Talento Humano			
1	¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones para el personal administrativo?		X	H no se ha realizado
2	¿El personal conoce la misión, visión y objetivos de la cooperativa?		X	H solo la máxima autoridad y secretario
3	¿Se realiza el proceso de reclutamiento del personal?		X	H se realiza mediante grados de afinidad y amistad
4	¿Se realiza capacitaciones al personal de la cooperativa?		X	H Solo a socios, presidente y secretario.
	Financiero Contable			
5	¿La cooperativa cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades?	X		
6	¿La cooperativa cuenta con responsables en el manejo de cuentas bancarias?	X		
7	¿Los pagos están debidamente justificados y comprobados con la documentación sustentadora?	X		
8	¿La firma para autorizar los cheques se cumple de acuerdo al estatuto?	X		
9	¿El efectivo recaudado es depositado inmediatamente?	X		
	Administración de Bienes			
10	¿La Cooperativa tiene un encargado para la custodia de bienes?	X		
11	¿La Cooperativa cuenta con un inventario actualizado de bienes físicos?		X	H desde el año 2012 no se actualiza el inventario de bienes.
12	¿La adquisición de bienes se realiza considerando el consumo real, capacidad de almacenamiento?	X		
	Administración			
13	¿Se utiliza indicadores de gestión?		X	H no se han efectuado
14	¿Las operaciones de la cooperativa, se ejecutan de acuerdo a las leyes vigentes?	X		
15	¿El plan estratégico y el plan operativo si se cumple?	X		
Total Σ		9	6	

Elaborado por: M. C	Fecha: 24/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 24/11/2014

Elaborado por: M. C	Fecha: 24/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 24/11/2014

AC. CC.
ACC. 2/2

CONFIANZA		
Baja	Media	Alta
15-50%	51-75%	76-95%
95-50%	49-25%	24-5%
Alto	Medio	Bajo
RIESGO		

Análisis
-
exis

CÁLCULO
<p>Nivel de confianza:</p> $CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$ $CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = \frac{9}{15} * 100\% = 60\%$ <p>Nivel de Riesgo:</p> $NR = 100\% - CF = 100\% - 60\% = 40\%$

te un nivel de confianza MEDIA porque la cooperativa no controla constantemente sus actividades y el nivel de riesgo es MEDIO debido a la falta de manual de funciones y diversas falencias detectadas.

Elaborado por: M. C	Fecha: 24/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 24/11/2014

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Información y Comunicación

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

Objetivo General: dar un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente.

Objetivos Específicos: tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

No	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	¿Existen canales abiertos de comunicación de la administración con el personal?	X		
02	¿Existe una adecuada comunicación en el servicio de encomiendas con los servidores del volante?		X	En el momento de recibir las encomiendas no
03	¿Las actas de entrega – recepción son revisados inmediatamente por el Sr. secretario?	X		
04	¿Todas las guías de envío llegan a su fin?		X	H Casos Fortuitos o descuido de controladores.
Total Σ		2	2	

**AC. CC.
IYC. 1/1**

CONFIANZA		
Baja	Media	Alta
15-50%	51-75%	76-95%
95-50%	49-25%	24-5%
Alto	Medio	Bajo
RIESGO		

Análisis
.-

CÁLCULO
Nivel de confianza:
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = \frac{2}{4} * 100\% = 50\%$
Nivel de Riesgo:
$NR = 100\% - CF = 100\% - 40\% = 50\%$

existe un nivel de confianza BAJA con un 50% a falta de dar un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente y el nivel de riesgo BAJO por lo que no todas las guías de envío llegan a destino final, falta de comunicación en servicio.

Elaborado por: M. C	Fecha: 24/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 24/11/2014
AC. CC. MON 1/1	

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba				
TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa				
COMPONENTE: Monitoreo				
PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.				
Objetivo General: valorar la calidad del desempeño del sistema en el tiempo.				
Objetivos Específicos: supervisar actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.				
No	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	¿Se supervisa al personal de las vías, las actividades que regularmente realizan?	X		
02	¿La Cooperativa controla que los equipos informáticos estén en buenas condiciones?	X		
03	¿Se inspecciona las guías de encomiendas semanalmente?	X		
04	¿Existe un monitoreo en las oficinas de la ciudad de Riobamba por parte del autoridades?	X		
Total Σ		4	0	

CONFIANZA		
Baja	Media	Alta
15-50%	51-75%	76-95%
95-50%	49-25%	24-5%
Alto	Medio	Bajo
RIESGO		

Análisis
.-
nivel

CÁLCULO
Nivel de confianza:
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\%$
$CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = \frac{4}{4} * 100\% = 100\%$
Nivel de Riesgo:
$NR = 100\% - CF = 100\% - 100\% = 0\%$

El nivel de confianza es ALTO con un 100% valoración de la calidad del desempeño del sistema en el tiempo por parte de la gerencia a cargo de la parte de supervisión.

Elaborado por: M. C	Fecha: 24/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 24/11/2014

**EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS
HOJA DE HALLAZGO**

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Ambiente de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

CÓDIGO DE ÉTICA

CONDICIÓN

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba no cuenta con un código de ética, que determine valores que rigen la conducta personal, orientados al buen uso de los recursos y un buen ambiente de trabajo. La cooperativa no realiza actividades para la motivación del personal.

CRITERIO

Se incumplió las Normas de Control Interno COSO I: **Principio 1:** La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos

Estatuto de la Cooperativa: **Art. 5 Valores y Principios:** en el ejercicio de las actividades, además de los principios constantes que constarán, en el reglamento interno, (5. Educación, formación e información).

CAUSA

El Gerente conjuntamente con el Consejo de Administración, no ha elaborado un código de ética que beneficie el desarrollo de los procesos y actividades institucionales.

EFECTO

Al no contar con un código de ética en la Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba ha causado que los empleados actúen con un ligero compromiso de voluntad, disciplina y profesionalismo dentro de la institución, disminuyendo la confiabilidad en el desempeño laboral y satisfacción de los clientes.

CONCLUSIÓN

No cuenta con un código de ética en especial no se ha previsto dentro de la cooperativa, por lo que no se puede delimitar el mejoramiento donde se determine valores que rijan la conducta personal, los empleados no son orientados hacia un buen uso de recurso tanto como en educación, formación y comportamiento dentro de la cooperativa no realiza actividades para la motivación del personal.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Consejo de Administración

Elaborar y difundir el código de Ética de la Cooperativa, delimitando el mejoramiento de su conducta personal, estableciendo reuniones de trabajo para dar a conocer el código de ética forma periódica, trabajando conjuntamente autoridades y personal.

Elaborado por: M. C	Fecha: 27/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 27/11/2014

**EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS
HOJA DE HALLAZGO**

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Ambiente de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

INFRAESTRUCTURA INADECUADA EN EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS

CONDICIÓN

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba no cuenta con una infraestructura adecuada en el servicio de encomiendas, desarrolla sus funciones en espacios físicos reducidos.

CRITERIO

Incumplimiento a las Normas de Control Interno COSO I: **Principio 3:** La gerencia establece, con la vigilancia del directorio, estructuras, líneas de y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Incumplimiento al Estatuto de la Cooperativa: **Art. 4.- Actividades:** sin perjuicio las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la superintendencia de economía popular y solidaria (adquirir o arrendar toda clase de bienes, inmuebles, para el cumplimiento de su objetivo social).

CAUSA

Se da un incremento en la cooperativa e ingreso de personal y clientes nuevos, no se ha dividido adecuadamente el uso de la institución.

EFECTO

Ineficiencia en el desarrollo de las actividades desempeñadas y la atención a los socios y clientes; se muestran incomodidad, molestias e ineficiencia que se encuentra en el servicio de encomiendas, teniendo así clientes insatisfechos.

CONCLUSIÓN

Los empleados en el servicio de encomiendas, desarrollan sus actividades en espacios reducidos, provocando un potencial de riesgo en el lugar de trabajo, pérdida de documentos y de encomiendas; crea un desarrollo de ineficiencia en el desempeño de sus funciones y en la atención a los clientes.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Consejo de Vigilancia

Presentar a la Asamblea General un estudio del espacio físico adecuado y funcional, considerando el financiamiento y el estudio para un nuevo local, una opción de buscar una adecuación mobiliaria e infraestructura para lograr el cumplimiento de su objetivo social.

Elaborado por: M. C	Fecha: 27/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 27/11/2014

EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS

HOJA DE HALLAZGO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Ambiente de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE

CONDICIÓN

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba no capacita a su personal en el servicio de encomiendas en una buena atención al cliente.

CRITERIO

Normas de Control interno COSO I: **Principio 4:** La organización demuestra compromiso para reclutar, desarrollar y retener individuos competentes en función de los objetivos.

Estatuto de la Cooperativa: **Art. 5.-Valores y Principios** en el ejercicio de sus actividades y además los principios constantes (5. Educación, formación e información).

Reglamento de Empleados: **Art. 55.-** son obligaciones de los trabajadores (tratar al público en general en especial a los socios y clientes de la cooperativa, con la cortesía del caso, brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento).

CAUSA

Desanimo en su atención con el cliente en el espacio servicio de encomiendas, líneas de comunicación entre el cliente y servicios de encomiendas es insatisfactorio.

EFEECTO

Inconformidad con clientes insatisfechos provocando un ambiente laboral intenso, inconforme con la parte del servicio.

CONCLUSIÓN

No capacita a su personal en el servicio de encomiendas en específicamente de atención al cliente, falta de brindar un mejor servicio a clientes

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Consejo de Administración

Presentar a la Asamblea un plan de capacitación para los empleados en la atención al cliente, de ser necesario considerar el financiamiento en el plan estratégico anual para lograr eficiencia, eficacia y economía en el desempeño de las funciones en atención al cliente.

Elaborado por: M. C	Fecha: 27/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 27/11/2014

**EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS
HOJA DE HALLAZGO**

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

REALIZACIÓN DE DECLARACIÓN JURAMENTADA POR PARTE DEL PERSONAL NUEVO

CONDICIÓN

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba no ordena a la persona nueva realizar su declaración juramentada.

CRITERIO

No cumple con la Norma de Control Interno COSO I: **Principio 8:** Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos.

Estatuto de la Cooperativa: **Art. 5.- Valores y Principios:** igualdad de derechos e igualdad de obligaciones.

Reglamento de Trabajadores **Art.10.** Una vez seleccionado, el postulante presentará declaración debidamente juramentada ante notario público de que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que puede ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la Cooperativa.

CAUSA

Son escogidos por afinidades tanto de amistad y familiar.

EFECTO

Consideran fraudes por parte de personal desconocido, riesgo que involucra a toda la Cooperativa.

CONCLUSIÓN

No efectúan la orden a la persona postulante realizar su declaración juramentada como lo considera en el estatuto y el reglamento, es una acción con un riesgo ante la cooperativa, a lo que no es comprobable si los datos que el postulante está diciendo sean verídicos.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Consejo de Vigilancia

Hacer cumplir con las normas y artículos ya establecidos en la Cooperativa, para evitar riesgos graves como son los fraudes, y presentar ante personas desconocidas, los que se tiene que prevenir situaciones que pongan en riesgo a la cooperativa.

Elaborado por: M. C	Fecha: 27/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 27/11/2014

EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS

HOJA DE HALLAZGO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Actividades de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

INEXISTENCIA DE MANUAL DE FUNCIONES

CONDICIÓN

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba no cuenta con un manual de funciones que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos.

CRITERIO

Se inobservó la Norma de Control Interno COSO I: **Principio 12:** la Organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Estatuto de la Cooperativa: **Art. 36. Atribuciones y responsabilidades:** consejo de administración las políticas reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa.

Reglamento de Empleados: **Art 55.** Sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales, el contrato, el reglamento que se reciban de sus superiores inmediatos.

CAUSA

No existe un manual de funciones dentro de la cooperativa en el que describa detalladamente todas las actividades, funciones y responsabilidades a realizar por parte de cada uno de los empleados. Mala distribución de funciones.

EFECTO

Los empleados no tienen una perspectiva clara, precisa y detallada de las funciones y competencias de sus cargos, incumplimiento de funciones ya que el manual ayuda a definir los puestos de trabajo de acuerdo a sus tareas, mide el grado de competencias y responsabilidades.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa no tiene un manual de funciones, en el cual se permita segregar las funciones de manera eficiente, en algunos casos provoca duplicidad de funciones y retraso de procesos y la ausencia de manual no permite contar con una base de referencia para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal provocando que esto se realice de forma incorrecta.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente General Consejos de Administración y de Vigilancia.
Elaborar un manual de funciones de clasificación de puestos, el manual contenga la descripción de tareas, responsabilidades, análisis de las competencias (título de cada puesto), requerimientos de acuerdo a la estructura organizativa, y según su nivel jerárquico, en relación a los grados y grupos de las escalas de remuneración vigente.

EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS

HOJA DE HALLAZGO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Actividades de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS

CONDICIÓN

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba tiene un desconocimiento por la parte administrativa de la misión, visión y objetivos, a excepción del presidente, gerente y secretario.

CRITERIO

Se inobservó la Norma de Control Interno COSO I: **Principio 12:** la Organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Estatuto de la Cooperativa: **Art. 5 Valores y principios:** en el ejercicio de sus actividades y las prácticas de buen gobierno corporativo que constarán en el reglamento interno contará con los siguientes principios universales educación, formación e información.

Reglamento de los empleados: **Art. 55** defender los intereses morales y materiales de la cooperativa de los clientes, proveedores y público en general, evitando toda clase de daños y perjuicios poniendo siempre en adelante la Cooperativa

CAUSA

No se conoce la misión, visión y objetivos de la cooperativa por la parte administrativa a lo que se percibe sin saber su razón de ser, el motivo por el cual existe y a donde se quiere llegar a ser, aspiraciones de la cooperativa a excepción del presidente, gerente y secretario que tienen su conocimiento.

EFECTO

Los empleados no tienen una perspectiva clara, precisa y detallada de su razón de ser, motivo por cual existe y cuales sus propuestas a futuro de la cooperativa, no está clara a donde se están direccionando.

CONCLUSIÓN

En la Cooperativa los trabajadores tienen desconocimiento de la misión, visión y objetivos, el personal no puede direccionarse hacia dónde quiere llegar, por qué existe la cooperativa y sus objetivos a donde llegan y en que se enfocan a futuro.

RECOMENDACIÓN

Elaborado por: M. C	Fecha: 27/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 27/11/2014

Al Gerente y Consejo Administrativo

Presentarles e indicarles a los empleados de la cooperativa la misión, visión y objetivos, cruzando información, darles motivación, un conocimiento amplio de su lugar de trabajo, donde se encuentran laborando en ese lugar, induciendo entusiasmo, utilizando una comunicación simple, concisa y fácilmente comprensible para que le conozcan a la cooperativa.

AC. HH.
ACC. 2/6

Elaborado por: M. C	Fecha: 27/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 27/11/2014

EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS

HOJA DE HALLAZGO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Actividades de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

CONDICIÓN

El ingreso del personal es inadecuado se realiza mediante grados de afinidad familiar y amistad.

CRITERIO

Se inobserva la Norma de Control Interno COSO I: "**Principio 12:** La organización implementa actividades de control a través de políticas que establezcan que es esperado y procedimientos que pongan estas políticas en acción.

Estatuto de la Cooperativa: **Art. 36** contratar, aceptar renuncias, y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción o corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administrativa.

Reglamento de Empleados: Art. 8. Vacantes.- cuando se produzca vacantes o nuevas necesidades de personal, la COOPERATIVA buscará la persona más idónea para llenar la vacante. La selección de candidatos será efectuada por el Gerente, a través de un proceso selectivo, de acuerdo a los estatutos.

Los mecanismos, procesos y procedimientos para dicha selección se harán bajo el diseño y formato de la COOPERATIVA según su conveniencia y funcionalidad.

CAUSA

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no aplica a la normativa y reglamento de empleados.

EFECTO

Las actividades no se realizan a tiempo, trabajos incompletos, pérdidas de recursos, al seleccionar empleados con ligero conocimiento, experiencias, destrezas y habilidades.

CONCLUSIÓN

En la Cooperativa el ingreso de empleados es inadecuado por lo que no se respeta por completo los concursos de méritos y oposición, no permite determinar el nivel de competencias, habilidades y destrezas del aspirante, evitando la evaluación de los conocimientos técnicos al seleccionar el personal y se llenen las vacantes de acuerdo a las necesidades y se escogen por grados de afinidad familiar y amistad.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Consejo de Administración

Hacer cumplir el reglamento y estatuto de acuerdo a lo establecido en dichas normas, cumpliendo los requisitos para el desempeño del puesto vacante, a través de convocatorias para concursos de méritos y oposición, mediante procesos de reclutamiento, evaluación y selección y la inducción de tal modo que en la selección se tome en cuenta los conocimientos, experiencias y destrezas para el desarrollo de las actividades.

Elaborado por:	Fecha:
M. C	27/11/2014
Revisado por:	Fecha:
V. A.	27/11/2014

EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS

HOJA DE HALLAZGO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Actividades de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

FALTA DE CAPACITACIÓN

CONDICIÓN

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba no realiza capacitaciones al campo administrativo, lo que provoca que no se mejore el desempeño del personal.

CRITERIO

Se inobservó la Norma de Control Interno COSO I: **Principio 12:** la Organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Estatuto de la Cooperativa: **Art. 36 Atribuciones y Responsabilidades:** definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.

Reglamento de Empleados: **Art. 55** asistir a los eventos de capacitación programados por la Cooperativa dentro de los horarios establecidos para los mismos.

CAUSA

No existe coordinación entre empleados y el Gerente para determinar las necesidades de capacitaciones, ni se determinan las necesidades de capacitación.

EFECTO

Los empleados no están preparados para mejorar su nivel de competencia profesional en el ejercicio de sus funciones por lo que no permite al personal un desenvolvimiento óptimo en su lugar de trabajo que vaya en beneficio de la cooperativa.

CONCLUSIÓN

Los empleados no se les han efectuado, realizado capacitaciones, para poder medir su capacidad, se inobservó que por parte del Gerente y Consejos de Administración y Vigilancia no ha elaborado un plan de

capacitación ni financiar para la misma actividad, por lo que frena a cooperativa para contribuir con un desarrollo institucional y no se realizan evaluaciones de desempeño debido al poco conocimiento de autoridad, no se programan las capacitaciones.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Consejos de Administración y Vigilancia

Elaborar un plan de Capacitación, solicitar el debido presupuesto, promoviendo en forma constante y progresiva la formación, entrenamiento y desarrollo profesional de acuerdo al puesto que desempeña los empleados en todas las áreas pertinentes, actualizando sus conocimientos y obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

Elaborado por: M. C	Fecha: 27/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 27/11/2014
ACC. 5/6	

EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS HOJA DE HALLAZGO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Actividades de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

NO SE HA ACTUALIZADO EL INVENTARIO DE BIENES FÍSICOS.

CONDICIÓN

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba no ha realizado una actualización de inventario de bienes.

CRITERIO

Se inobservado las Normas de Control Interno: COSO I: **Principio 11:** la organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos. Estatuto de la Cooperativa. **Art. 5 Valores y Principios:** Igualdad de derechos e igualdad de obligaciones. Reglamento de Empleados. **Art. 55:** realizar inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos o pertenencias de la cooperativa que estén a su cargo, cuando le ordene un superior jerárquico.

CAUSA

El Gerente, no ha puesto en consideración la actualización en el inventario de bienes por lo que no se puede verificar la existencia de los bienes pertenecientes a la cooperativa.

EFECTO

Los bienes se encuentran en la cooperativa, pero los bienes que se adquieren ya sea por compra o donación no se han registrado en el inventario, a lo que la cooperativa no les tiene un buen uso u los tienen arrinconados en la bodega donde no tienen beneficio alguno.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa no se tiene conocimiento de si existe o no los bienes físicos, por lo que se encuentran

guardados sin uso alguno, en deterioro de bienes físicos se ve como pérdida para la cooperativa y a los bienes no se les utiliza de acuerdo para la función que fueron adquiridos y tiene su consecuencia para no cumplir sus objetivos y metas.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Consejos de Vigilancia y Administración

Presentar a la Asamblea la actualización de bienes físicos, verificando a cabalidad la existencia de bienes físicos y respectivamente dar de baja de acuerdo a su depreciación con la realización de inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos o pertenencias de la cooperativa que estén a su cargo, cuando le ordene un superior jerárquico.

Elaborado por:	Fecha:
M. C	27/11/2014
Revisado por:	Fecha:
V. A.	27/11/2014

EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS HOJA DE HALLAZGO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Actividades de Control

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

NO SE HA UTILIZADO INDICADORES DE GESTIÓN.

CONDICIÓN

La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, no dispone de indicadores de gestión para evaluar la eficacia, eficiencia y economía de las actividades administrativas.

CRITERIO

Se inobservó las Normas de Control Interno COSO I: **Principio 10:** Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.”

Estatuto de la Cooperativa. **Art. 3 Objetivo Social:** tiene como objetivo social, la prestación del servicio permanente de transporte de pasajeros, se realiza con eficiencia, responsabilidad y calidad.

Reglamento de Empleados: **Art. 55.-** obligaciones sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales, normas.

CAUSA

El Consejo de Vigilancia, no ha puesto en consideración de la gerencia y el consejo administrativo la elaboración e implementación de indicadores de gestión en función de los cuales se evaluará periódicamente los fines, objetivos y la eficiencia, eficacia y economía de las actividades administrativas que realizan los empleados para verificar el cumplimiento.

EFEECTO

La Cooperativa no tiene conocimiento de los niveles de trabajo, rendimiento y productividad de los empleados en la realización de cada función, actividad o tarea y no se cumple con la consecución de objetivos y metas.

CONCLUSIÓN

En la Cooperativa no se han emitido indicadores de gestión para la evaluación del desempeño durante el ejercicio de actividades de administrativas, a lo que dificulta identificar las necesidades y brechas de capacitación, entrenamiento del personal o de promoción y reubicación, obteniendo mejorar su rendimiento laboral para contribuir al cumplimiento de metas y objetivos.

RECOMENDACIONES

Al Gerente

Coordinar con el Consejo Administrativo y de Vigilancia para la elaboración e implementación de indicadores de gestión, para la evaluación de desempeño de los trabajadores, pudiendo evaluar periódicamente al personal y lograr mayor eficiencia, eficacia y economía en la ejecución de actividades que se vinculan directamente con la misión institucional.

Elaborado por: M. C	Fecha: 27/11/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 27/11/2014

EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS HOJA DE HALLAZGO

ENTIDAD: Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba

TIPO DE AUDITORÍA: Administrativa

COMPONENTE: Información y Comunicación

PERIODO: del 1 de enero al 31 de diciembre 2013.

GUÍAS DE ENVÍO

CONDICIÓN

En la Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba sus guías de envío no llegan a su destino final no cumple con una buena atención al cliente.

CRITERIO

Se inobservó las Normas de Control Interno COSO I: “**Principio 13:** se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno”.

Estatuto de la Cooperativa: **Art. 4.- actividades:** transportación de encomiendas y correspondencia a las ciudades del país.

Reglamento de Empleados: **Art. 55.-** obligaciones; sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales, el reglamento, instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores inmediatos.

CAUSA

El consejo de Vigilancia no ha tomado en consideración que los controladores que son personal contratado por los socios para el servicio con su vehículo de transporte, los cuales también forman parte de figura de la cooperativa.

EFEECTO

En la Cooperativa se observa Clientes insatisfechos, no cumplen con los objetivos y metas, esto se presenta en ocasiones en casos fortuitos.

CONCLUSIÓN

En la cooperativa se revisó que algunas guías de envío no llegan a su destino final, observando que no cumple a cabalidad el proceso de entrega de la encomienda, existiendo una falta de comunicación con el personal de servicio de encomiendas y descuido por parte de los controladores y en algunas ocasiones ha sido por casos fortuitos como robo, asalto y volcamiento de la unidad de transporte.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Consejo de Vigilancia

Coordinar con el Consejo Administrativo dar un direccionamiento con la parte de controladores y profesionales del volante, indicarles que hay objetivos y metas a realizar, dirigiéndolos a las principales tener un cliente satisfecho con el servicio que se le está brindando, oportunamente habla con el socio que en este caso es la parte contratista de los señores profesionales a cargo de cada unidad de transporte, evaluar su desempeño para lograr el objetivo social.

AC. ID. 1/3

INDICADORES

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
EFICACIA	Establecer el grado de conocimiento de la misión, visión y objetivos de la cooperativa.	Eficacia en el conocimiento de la misión, visión y objetivos de la cooperativa.	$\frac{\# \text{ empleados que lo conocen}}{\# \text{ Total de empleados}} * 100$ $= \frac{3}{8} * 100 = 37,5\%$	El 37,5% de los empleados conocen la misión, visión y objetivos, mientras que el 62,5% desconocen.
	Verificar el porcentaje de empleados que han recibido capacitaciones.	Eficacia en el desempeño de los empleados.	$\frac{\# \text{ empleados capacitados año 2013}}{\# \text{ de empleados}} * 100$ $= \frac{3}{8} * 100 = 37,5\%$	El 37,5% se han dado capacitaciones, mientras que el 62,5% de los empleados no han recibido capacitaciones indicando que el desarrollo de sus funciones no es eficaz.
	Establecer el grado de orientación de la cooperativa en propósitos concretos.	Eficacia en el cumplimiento de actividades planificadas.	$\frac{\# \text{ Actividades Ejecutadas}}{\# \text{ Actividades Propuestas}} * 100$ $= \frac{13}{20} * 100 = 65\%$	Existe un 65% de eficacia en el cumplimiento de las actividades planificadas dentro de la cooperativa, dando a entender que no se ha cumplido el 35% restante de las actividades de acuerdo a una planificación.
	Establecer el grado de trabajadores con experiencia.	Eficacia de los empleados	$\frac{\# \text{ empleados con experiencia}}{\# \text{ Total de empleados}} * 100$ $= \frac{4}{8} * 100 = 50\%$	Del 100% de los empleados el 50% tienen experiencia como son gerente, presidente,

				secretario y contadora a diferencia del 50% restante no tienen experiencia.
EFICIENCIA	Determinar la utilización de los equipos informáticos para saber si son utilizados en un 100%.	Eficiencia en la ocupación de los recursos (equipos informáticos)	$\frac{\# \text{Unid. Utilizadas}}{\# \text{Unid. Instalada}} * 100$ $= \frac{7}{7} * 100 = 100\%$	Existe un 100% de eficiencia en el uso de los recursos (equipos informáticos).
	Determinar si los directivos de la cooperativa realiza el proceso de reclutamiento de personal	Eficiencia en el cumplimiento de los procedimientos de reclutamiento de personal	$\frac{\# \text{Directivos que cumplen}}{\# \text{Total de directivos}} * 100$ $= \frac{0}{4} * 100 = 0\%$	El 0% de los directivos no cumplen con el proceso de reclutamiento del personal, por lo que son elegidos por grados de amistad y familiar.
EFICACIA	Determinar si el inventario de bienes ha sido actualizado	Eficiencia en el cumplimiento de realizar inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos.	$\frac{\# \text{inventarios actualizados}}{\# \text{total de inventarios actualizados}} * 100$ $= \frac{0}{0} * 100 = 0\%$	El 0% nos indica que no se han realizado actualizaciones de inventarios en el periodo 2013, solo se han realizado hasta el año 2012.
	Determinar si las Guías de envío llegan a su destino final mensualmente	Eficiencia en la transportación de encomiendas y correspondencia a las diferentes ciudades del país	$\frac{\# \text{encomiendas entregadas}}{\# \text{total de encomiendas}} * 100$ $= \frac{500}{520} * 100 = 96.15\%$	El porcentaje de entrega realizadas es el 96.15% mientras que el 3.85% no cumple su eficiencia en la transportación de encomiendas y correspondencia a las ciudades.
ECONOMÍA	Conocer el porcentaje de capacitación al personal en relación a la atención al cliente.	Economía en la capacitación al personal en relación a la atención al cliente.	$\frac{\# \text{Empleados Capacitados}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $= \frac{3}{8} * 100 = 37,5\%$	La cooperativa no proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimiento y habilidades y así desempeñarse con éxito en su función, por tanto es necesaria la capacitación al personal para una oportuna atención al cliente.
	Conocer si se ha realizado las planificaciones anuales	Economía en las planificaciones de la cooperativa se han efectuadas	$\frac{\# \text{planificaciones alcanzadas}}{\text{Total de planificaciones}} * 100$ $= \frac{18}{20} * 100 = 90\%$	Se alcanzó un 90% de planificaciones propuestas en el 2013, que permite a la administración casi haber cumplido a cabalidad sus objetivos.
	Conocer el costo anual de las pérdidas por	Economía en el servicio de encomiendas y	$\frac{\text{costo de guías no entregada}}{\text{costo total de guías}} * 100$	Por cada dólar que ingresa a la cooperativa se pierde 0.004 centavos,

encomiendas	correspondencia que brinda la cooperativa	$= \frac{177.5}{4377.5} = 0.004$	no es un valor representativo, pero existe clientes insatisfecho, a la larga es un punto desfavorable para la cooperativa.
Porcentaje de quejas de recibidas mensualmente.	Economía en la atención de clientes dentro del servicio de encomiendas de la cooperativa	$\frac{\# \text{ de quejas}}{\# \text{ de clientes}} * 100$ $= \frac{20}{500} * 100 = 4\%$	Se analiza que dentro del 100% de clientes que ocupan el servicio de encomiendas el 4% se encuentra insatisfecho, esto es a la pérdida de encomiendas y atención adecuada.

Elaborado por: M. C	Fecha: 01/12/2014
Revisado por: V. A.	AC. ID. 3/3

MEDIA GLOBAL DE EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> . Eficacia en el conocimiento de la misión, visión y objetivos de la cooperativa. . Eficacia en el desempeño de los empleados. . Eficacia en el cumplimiento de actividades planificadas. . Eficacia de los empleados. 	<p>37.5%</p> <p>37.5%</p> <p>65%</p> <p>50%</p> <p>190% / 4 = 47.5%</p>	La media Global de Eficacia dentro de la Cooperativa Riobamba es de un 47.5%, tiene menos de un 50% de objetividad, se recomienda a las autoridades enfocarse en la comunicación de misión, visión, y objetivos con los empleados, medir el desempeño laboral, cumplir a cabalidad con las actividades planificadas.
MEDIA GLOBAL DE EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> . Eficiencia en la ocupación de los recursos (equipos informáticos). . Eficiencia en el cumplimiento de los procedimientos de reclutamiento de personal. . Eficiencia en el cumplimiento de realizar inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos. . Eficiencia en la transportación de encomiendas y correspondencia a las diferentes ciudades del país 	<p>100%</p> <p>0%</p> <p>0%</p> <p>96.15%</p> <p>196.15% / 4 = 49.04%</p>	La Eficiencia de la cooperativa es de un 49.04%, un porcentaje no considerable para la cooperativa en la ocupación de sus recursos, cumplir los procedimientos de reclutamiento del personal y un inventario actualizado de equipos, útiles y más implementos pertenecientes a la cooperativa.
MEDIA GLOBAL DE ECONOMÍA	<ul style="list-style-type: none"> . Economía en la capacitación al personal en relación a la atención al cliente. . Economía en las planificaciones de la cooperativa se han efectuadas. . Economía en el servicio de encomiendas y correspondencia que brinda la cooperativa. . Economía en la atención de clientes dentro 	<p>37.5%</p> <p>90%</p> <p>4%</p>	De acuerdo al indicador de economía la media global nos enfoca un 34%, lo que permite determinar que no hay una estabilidad económica en el uso de recursos para la

	del servicio de encomiendas de la cooperativa.	4% 135.5% /4= 34%	cooperativa, y saben coordinar bien los costos en base a pérdidas.
--	--	----------------------	--

Elaborado por: M. C	Fecha: 01/12/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 01/12/2014

AC. CDP.
1/1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 16 de diciembre del 2014.

Sr. Juan Olmedo Zuñiga Zuñiga

**GERENTE COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS
RIOBAMBA**

Presente.-

De mi consideración:

Se ha efectuado la Auditoría Administrativa a la “Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el Periodo enero – diciembre 2013.

El análisis se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y demás procedimientos considerados necesarios, para ayudar a evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las actividades administrativas.

En el examen constan los resultados obtenidos en base a un análisis, incluyendo los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones que de seguro serán en beneficio para la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba.

Atentamente,

Srta. María Elena Contero Pazmiño

RESPONSABLE

Elaborado por: M. C	Fecha: 16/12/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 16/12/2014

AC. IDA. 1/9

**INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013.**

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

- **Motivo del Examen**

Auditoría Administrativa A La “Cooperativa De Transporte De Pasajeros Riobamba” De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, En El Periodo Enero – Diciembre 2013, por ser requisito principal para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

- **Objetivo del Examen**

Realizar una Auditoría Administrativa a la “Cooperativa de Transporte de Pasajeros Riobamba” de la ciudad de Riobamba en la provincia de Chimborazo en el periodo 2013, para el mejoramiento de los procesos administrativos con eficiencia, eficacia, ética y economía.

- **Alcance**

Esta investigación comprende la Auditoría Administrativa A La “Cooperativa De Transporte De Pasajeros Riobamba” De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, En El Periodo Enero – Diciembre 2013.

Durante el desarrollo del examen se estableció las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Elaborado por: M. C	Fecha: 17/12/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 17/12/2014

AC. IDA. 2/9

1. INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

Conclusión

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba no cuenta con un código de ética no se ha previsto de esto, donde no se delimita el mejoramiento que determine valores que rigen la conducta personal, no son orientados al buen uso de los recursos tanto en educación, formación en un buen ambiente de trabajo. La cooperativa no realiza actividades para la motivación del personal.

Recomendación

Al Gerente y el Consejo de Administración

Elaborar y difundir el código de ética de la cooperativa, establecer reuniones de trabajo para dar a conocer el código de ética de forma periódica el cual estará debidamente aprobado por la máxima autoridad y ser ejecutado, para mejorar las actividades de la institución y contribuir al mejoramiento de las actividades administrativas, en el ejercicio de las actividades, además de los principios constantes que constaten en el reglamento interno como es la educación, formación e información de la cooperativa hacia sus empleados.

2. INFRAESTRUCTURA INADECUADA EN EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS

Conclusión

Los empleados de la Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba en el servicio de encomienda, desarrollan sus actividades en espacios físicos muy reducidos, provocando así un potencial riesgo en el lugar de trabajo, pérdida de documentos y de encomiendas, esto desarrolla una ineficiencia en el desempeño de sus funciones y en la atención a los clientes.

Elaborado por: M. C	Fecha: 17/12/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 17/12/2014

AC. IDA. 3/9

Recomendación

Gerente y Consejo de Vigilancia

Presentar a la Asamblea General un estudio del espacio físico adecuado y funcional y de ser necesario considerar el financiamiento y estudio para un nuevo local, para una adecuación mobiliaria e infraestructura de la cooperativa, para lograr eficiencia, eficacia y economía en el desempeño de las funciones y en la atención a los clientes; cumpliendo el objetivo social.

3. CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE

Conclusión

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba no capacita a su personal en el servicio de encomiendas para brindar una buena atención al cliente, con el fin de dar una contribución con el desarrollo institucional brindando un servicio de calidad.

Recomendaciones

Gerente y Consejo Administrativo

Presentar a la Asamblea General un plan de capacitación para los empleados específicamente en atención al cliente y de ser necesario considerar el financiamiento en el plan estratégico anual para lograr eficiencia, eficacia y economía en el desempeño de las funciones y en la atención a los clientes, de acuerdo al artículo del reglamento de empleados hacer cumplir tratar al público en general en especial a los socios y clientes de la cooperativa, con cortesía del caso, brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento.

Elaborado por: M. C	Fecha: 17/12/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 17/12/2014

AC. IDA. 4/9

4. DECLARACIÓN JURAMENTADA POR PARTE DEL PERSONAL NUEVO.

Conclusión

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba no ordena a la persona nueva realizar su declaración juramentada como lo considera el Reglamento de Empleados, es una acción que no se debe olvidar, a lo que no es comprobable si los datos que el postulante está diciendo sean verídicos.

Recomendaciones

Al Gerente y consejo de Vigilancia

Cumplir con las normas y artículos establecidos en la cooperativa, para evitar riesgos graves como fraudes dentro de ella, por no contar con información declarada juramentadamente por parte del postulante al puesto o cargo, prevenir situaciones que pongan en riesgo a la cooperativa, estos datos deben ser verdaderos y que no ha omitido u ocupado ninguna formación que puede ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la cooperativa.

5. INEXISTENCIA DE MANUAL DE FUNCIONES

Conclusión

La cooperativa no cuenta con un manual de funciones, que le permita segregar las funciones de manera eficiente, ocasionando que los empleados realicen sus actividades de acuerdo a su criterio, provocando en algunos casos duplicidad de funciones y retraso en los procesos, actividades y servicios, la ausencia del manual no permite contar con una base de referencia para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal provocando que esto se realice de forma incorrecta.

Elaborado por: M. C	Fecha: 17/12/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 17/12/2014

AC. IDA. 5/9

Recomendación

Gerente General Consejos de Administración y de Vigilancia.

Elaborar un manual de funciones de clasificación de puestos, que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, análisis de las competencias (título de cada puesto) y requerimientos de acuerdo a la estructura organizativa, y según su nivel jerárquico, en relación con los grados y grupos de las escalas de remuneración vigente, emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales para de esa manera poder aplicar debidamente los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal.

6. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS

Conclusión

La Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba tiene un desconocimiento de la misión, visión y objetivos, los empleados no pueden direccionarse hacia donde quieren llegar, por qué existe la cooperativa y sus objetivos a donde llegan y en que se enfocan a futuro.

Recomendaciones

Al Gerente y consejo Administrativo

Presentarles a los empleados de la cooperativa la misión, visión y objetivos establecidos, permitiendo una motivación, un conocimiento amplio de su lugar de trabajo, provoque entusiasmo, utilizando una comunicación simple, concisa y fácilmente comprensible para que le conozcan a la cooperativa, para que sepan defender los intereses morales y materiales de la cooperativa de los clientes, proveedores y público en general, evitando toda clase de daños y perjuicio poniendo siempre en adelante a la cooperativa.

Elaborado por: M. C	Fecha: 17/12/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 17/12/2014

AC. IDA. 6/9

7. RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Conclusión

El ingreso de empleados es inadecuado ya que no se respeta por completo los concursos de méritos y oposición, no permite determinar el nivel de competencias, habilidades y destrezas del aspirante, puestos ocasionando que no se evalué los conocimientos técnicos al seleccionar el personal y se llenen las vacantes de acuerdo a las necesidades, se escoge por grados de afinidad familiar y amistad.

Recomendación

Gerente y Consejo de Administración

Cumplir con el Reglamento de Empleados los cuales cumpla con los requisitos establecidos para el desempeño del puesto del vacante a través de convocatorias para concursos de méritos y oposición, mediante procesos de reclutamiento, evaluación y selección, y por último la inducción de tal modo que en la selección se tome en cuenta los conocimientos, experiencias y destrezas para el desarrollo de las actividades,

cumpliendo los mecanismos, procesos y procedimientos para dicha selección se harán bajo el diseño y formato de la Cooperativa.

8. FALTA DE CAPACITACIÓN

Conclusión

Los empleados de la Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba, no han recibido capacitaciones para poder medir su capacidad, durante este periodo esto se debe a que el Gerente General y los Consejos de Administración y de Vigilancia no ha elaborado un plan de capacitación ni han hecho presupuesto para las capacitaciones acorde a las funciones que se desempeñan, a fin de contribuir con el desarrollo institucional brindando un servicio de calidad, no se realizan evaluaciones de desempeño debido al poco conocimiento de autoridad.

Elaborado por: M. C	Fecha: 17/12/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 17/12/2014

AC. IDA. 7/9

Recomendación

Gerente General Consejos de Administración y de Vigilancia.

Elaborar un plan de capacitación, solicitar el debido presupuesto, para promover en forma constante y progresiva la formación, entrenamiento y desarrollo profesional de acuerdo al puesto que desempeña los empleados en todas las áreas pertinentes, al fin de actualizar sus conocimientos y obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo, asistiendo a los eventos de capacitación programados por la cooperativa dentro de los horarios establecidos.

9. NO SE HA ACTUALIZADO EL INVENTARIO DE BIENES FÍSICOS

Conclusiones

En la Cooperativa no se tiene conocimiento de si existe o no los bienes físicos, también se encuentran guardado en el área de bodega sin uso alguno, se tienen en deterioro a lo que refleja como una pérdida para la cooperativa, y los mismo no se les están utilizando

de acuerdo a la función que fueron adquiridos y tiene su consecuencia para no cumplir sus objetivos y metas.

Recomendaciones

Al Gerente y Consejos de Vigilancia y Administración.

Presentar a la Asamblea la actualización de bienes físicos, verificando a cabalidad la existencia de bienes físicos y respectivamente dar de baja de acuerdo a su depreciación, realizando inventarios anualmente de los equipos, útiles de trabajo y más implementos o pertenencias de la cooperativa que estén a su cargo, cuando le ordene un superior jerárquico.

10. NO SE HA UTILIZADO INDICADORES DE GESTIÓN.

La Cooperativa no ha elaborado indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y economía en función de las actividades que desempeña el personal, lo que dificulta verificar el trabajo de los empleados.

Elaborado por: M. C	Fecha: 17/12/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 17/12/2014

AC. IDA. 8/9

Conclusión

No se ha emitido indicadores de gestión para la evaluación del desempeño durante el ejercicio de las actividades administrativas, dificultando identificar las necesidades y brechas de capacitación, entrenamiento del personal o de promoción y reubicación, para mejorar su rendimiento laboral y contribuir al cumplimiento de metas y objetivos.

Recomendaciones

Al Gerente

Coordinar con el Consejo Administrativo y de Vigilancia para la elaboración e implementación de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluara periódicamente al personal y lograr mayor eficiencia, eficacia, y economía en la ejecución de las actividades que se vinculan directamente con la misión institucional.

11. GUÍAS DE ENVÍO

Conclusión

En la Cooperativa de Pasajeros de Transportes Riobamba sus guías de envío no llegan a su destino final no cumple con una buena atención al cliente, varía en una falta de comunicación con él personal de servicio de encomiendas, descuido de controladores y en algunos en caso fortuitos como robo, asalto y volcamiento de la unidad de transporte.

Recomendaciones

Al Consejo de Vigilancia

Coordinar con el Consejo Administrativo para dar un direccionamiento con la parte de controladores y profesionales del volante que forman parte de la cooperativa, indicarles que hay objetivos y metas a realizar y las primordiales tener un cliente satisfecho, oportunamente hablar con el socio, parte contratista de los señores profesionales a cargo de cada unidad de transporte, evaluar su desempeño, en función de los cuales se evaluara

Elaborado por:	Fecha:
M. C	17/12/2014
Revisado por:	Fecha:
V. A.	17/12/2014

AC. IDA. 9/9

periódicamente al personal y lograr mayor eficiencia, eficacia, y economía en la ejecución de las actividades que se vinculan directamente con la misión institucional, logrando el objetivo social.

Atentamente,

Srta. María Elena Contero Pazmiño

RESPONSABLE

Elaborado por: M. C	Fecha: 17/12/2014
Revisado por: V. A.	Fecha: 17/12/2014

CONCLUSIONES

- En la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba a través de la Auditoria Administrativa a su actividad, se detectaron deficiencias como la inexistencia de un código de ética, infraestructura inadecuada en el servicio de encomiendas, capacitación de atención al cliente, falta de declaración juramentada por parte del personal nuevo, inexistencia del manual de funciones, desconocimiento de misión, visión y objetivos, no se realiza proceso de reclutamiento de personal, falta de capacitación para medir su nivel de desempeño, no se actualizado el inventario de bienes físicos, no se ha utilizado indicadores de gestión y en las guías de envío no todas llegan a su destino final tanto por descuido e incomunicación entre controlador y servicio de encomiendas.

- La Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba, en la ejecución de sus actividades administrativas no está cumpliendo con las Normas de Control Interno, la Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el Código de Trabajo y Reglamento de Empleados.
- El control interno aplicado a la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba demostró serias inconsistencias dentro de la institución, debido a las inobservancias de las normas y a la falta de manuales y reglamentos, generando así deficiencias que limitan el logro de los objetivos instituciones.
- El informe de auditoría administrativa a las actividades administrativas contiene los principales hallazgos con las respectivas recomendaciones el cual servirá para la toma de decisiones por parte de la Presidencia, de la gerencia y los Consejos de Administración y de Vigilancia, encaminadas a la evaluación de eficiencia, eficacia y economía de las actividades administrativas.

RECOMENDACIONES

- Elaborar herramientas y técnicas tales como el código de ética, manual de funciones, plan de capacitaciones, actualizar el inventario de bienes físicos, determinar indicadores de gestión para evaluar la eficiencia, eficacia, economía y la misma auditoria administrativa, para evitar de forma oportuna deficiencias permitiendo mejorar las actividades administrativas de la cooperativa.
- Aplicar las Normas de Control Interno, la Ley Orgánica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el Código de Trabajo, para cumplir con las disposiciones legales en las operaciones y actividades de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba.

- El Gerente y los Consejos de Administración y de Vigilancia, de acuerdo con sus competencias deberán atender los requerimientos que se tornen impredecibles para el diseño, implementación y fortalecimiento del Control Interno de esa manera asegurar el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
- Implementar las recomendaciones descritas en el informe de Auditoría Administrativa entregado al gerente general y los Consejos de Administración y de Vigilancia a fin de mejorar las actividades administrativas de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Riobamba.

Bibliografía

- Arens, A, etal. (2007). *Auditoría. Un enfoque Integral.10^a* ed. México: Pearson educación.
- Mantilla, S. (2007). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin Finkowsky, E. B. (2013). *Auditoría Administrativa Evaluación y Diagnóstico Empresarial*. México: Pearson educación.
- Holmes, A. W. (1994). *Auditoría Principios y Procedimiento*. México: Hispanoamérica.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. 4^a ed. Quito: Producciones Luz de América.

- Mantilla Blanco, S. A. (2009). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público. (1981). (Vol. 3ª Edición). Bogotá: Editorial dintel.
- Meigs, W. (1986). *Principios de Auditoría*. México: Editorial Diana. S.A.
- Rodríguez Valencia, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. : Editorial Trillas S.A. de C.V.
- Rosseti, J. P. (2002). *Introducción a la Economía*. México DF: Editora Atlas S.A.
- Sotomayor, A. A. (2008). *Auditoría Administrativa Proceso y aplicación*. México: McGraw - Hill Interamericana Editores.
- Valencia , J. (2010). *Auditoría Administrativa*. México: Trillas.
- Whittington, O. R., & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría* . México: Mcgraw – Hill/interamericana.