UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera de Ingeniería en Auditoria

Trabajo de Titulación

Modalidad:

Proyecto Investigativo

Previa a la obtención al Título:

Ingeniera en Auditoria

TEMA:

"CUMPLIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 15 DE OCTUBRE, DEL CANTÓN JIPIJAPA"

AUTOR:

MILENA CAROLINA CANTOS CASTILLO

TUTOR/A:

ING. SANDRA TOALA BOZADA, Mgs.

JIPIJAPA-MANABI-ECUADOR

2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera de Ingeniería en Auditoria

CERTIFICACION DEL TUTOR DEL PROYECTO

Ing. Sandra Tóala Bozada docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, titulado: **CUMPLIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA 15 DE OCTUBRE, DEL CANTÓN JIPIJAPA.**

CERTIFICA:

Que el mencionado trabajo ha sido realizado bajo mi tutoría con vigilancia periódica en un desarrollo y elaborado con entera responsabilidad por la estudiante de la Carrera de Ingeniería en Auditoria: Srta. Milena Carolina Cantos Castillo, con el fin de obtener el Título de Ingeniera en Auditoria, de conformidad con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto, considero que dicho proyecto de investigación cumple con los requisitos y tiene los méritos suficientes para ser sometidos a evaluación.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación del jurado que el consejo de Titulación designe.

En honor a la verdad.

Ing. Sandra Tóala Bozada, Mgs.

TUTOR/A

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN AUDITORIA

ANEXO 1

FORMULARIO

DECLARATORIA SOBRE LOS DERECHOS DEL ACTOR

Yo, Milena Carolina Cantos Castillo en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado **Cumplimiento del proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento del personal de la Cooperativa de Transporte 15 De Octubre, del Cantón Jipijapa,** otorga a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, de la obra, que constituye un trabajo de auditoria propia.

El autor declara que el contenido que se publicara es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Se autoriza realizar las adaptaciones pertinentes para emitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

El autor como titular de la auditoria de la obra y en relación la misma, declara que la Universidad se encuentra libre de toda responsabilidad sobre el contenido de la obra y que el asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta autorización, se cede a la Universidad Estatal del Sur de Manabí el derecho exclusivo de archivar y publicar para ser consultado y citado por terceros, la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se le haga para obtener beneficio económico.

Jipijapa, 14 de agosto del 2019

MILENA CAROLINA CANTOS CASTILLO

131684820-7

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera de Ingeniería en Auditoria

APROBACION POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Sometida a consideración del Honorable Tribunal de Sustentación de la Facultad de Ciencias Económicas, Carrera de Ingeniería en Auditoria de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, para su evaluación final, con el tema: **"CUMPLIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 15 DE OCTUBRE, DEL CANTÓN JIPIJAPA"** de la egresada Srta. Milena Carolina Cantos Castillo, C.I. 131684820-7.

Jipijapa, 14 de agosto 2019

Ing. Roberto Yoza Rodríguez
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Ing. Ginger Salazar Pin
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....

Econ. Gloria Chiquito Tigua
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....

PROFESIONAL EN FORMACION

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios quien me dio la fortaleza para llegar a esta etapa de mi vida.

A mi papá quien no está conmigo físicamente pero espiritualmente ha estado conmigo siempre.

A mi mamá Saruca Castillo, quien ha sido mi mayor inspiración, mi guía, quien con su amor, esfuerzo y trabajo me ayudó a llegar hasta aquí y ser lo que ahora soy.

Mis hermanos Gissella y Renato gracias por todo el apoyo incondicional y moral que me brindaron en todo este proceso de mi vida.

A toda mi familia, tíos, primos, abuelas, y amigos quienes con sus palabras de motivación y conocimientos ayudaron a que este trabajo se realice con éxito.

Milena Carolina Cantos Castillo

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud siempre a Dios inspirador de vida, quien guía y bendice nuestro caminar, mi fortaleza en momentos de debilidad, quien siempre está presente en mi corazón.

Agradezco a todos mis docentes de la carrera de Ingeniería en Auditoria, quienes me inculcaron sus conocimientos, para llegar hacer una profesional con éxito en un futuro, especialmente a mi tutora Ing. Sandra Tóala quien estuvo hay hasta finalizar este proceso investigativo.

A mi prima-hermana Luisa Pibaque, quien estuvo conmigo desde el inicio de este proceso, gracias por todo lo enseñado.

Y finalmente a mis amigos colegas quienes de manera desinteresada me brindaron su apoyo y su buena voluntad de ayudarme a realizar este trabajo.

Milena Carolina Cantos Castillo

RESUMEN

Este presente trabajo de investigación denominado con el tema: "El cumplimiento del proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento del personal de la cooperativa de transporte 15 de octubre, del cantón jipijapa" nos permitirá conocer la situación actual que se encuentra la institución y a su vez evaluar el desempeño del personal que labora en ella. Esta investigación tiene como objetivo principal determinar si la cooperativa cumple con el proceso administrativo adecuado a sus funciones. Esto se logró alcanzar mediante los objetivos específicos: conocer la situación actual de la entidad, identificar los indicadores de gestión de la institución y ejecutar el desarrollo de la auditoria. La evaluación del control interno ayuda a que el trabajo del auditor llegue a obtener una importancia y relativa noción de los procesos administrativos que se manejan actualmente dentro de la entidad. Gracias a esta evaluación al control interno, el auditor puede direccionarse directamente a los aspectos y actividades administrativas sin la necesidad de realizar una revisión total. Para llegar a nuestro principal objetivo de esta auditoría, se debe evaluar el sistema del control interno y las etapas de los procesos administrativos como son: planificación, organización, dirección y control, ya que son elementos fundamentales en los requerimientos que influyen en la gestión de los procesos. Además el control interno es de importante responsabilidad en la administración de la cooperativa de transporte 15 de octubre, ya que son entes que regulan y ayudan al crecimiento organizacional de la institución.

Palabras claves: Administración, evaluación, control interno, auditoria, gestión.

SUMMARY

This present investigation work named with the theme: "The fulfillment of the administrative process and its incidence in the strengthening of the administrative personnel of the cooperative of Transport 15 of October, of the Canton Jipijapa" will allow us to know the current situation that the institution is already In turn, evaluate the performance of the personnel that works in it. The main objective of this research is to determine if the cooperative complies with the administrative process appropriate to its functions. This was achieved through the specific objectives: to know the current situation of the entity, identify the management indicators of the institution and execute the development of the audit. The evaluation of internal control helps the auditor's work to obtain an importance and relative notion of the administrative processes that are currently handled within the entity. Thanks to this internal control evaluation, the auditor can directly address the administrative aspects and activities without the need for a total review. To reach our main objective of this audit, we must evaluate the internal control system and the stages of the administrative processes such as: planning, organization, direction and control, since they are fundamental elements in the requirements that influence the management of the processes. In addition, internal control is an important responsibility in the administration of the transport cooperative October 15, since they are entities that regulate and help the organizational growth of the institution.

KEYWORDS: Administration, evaluation, internal control, audit, management.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....v
AGRADECIMIENTO.....vi
RESUMEN.....vii
SUMMARY.....viii
I. TEMA:.....5
II. INTRODUCCIÓN.....6
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....8
IV. OBJETIVOS.....10
4.1 Objetivo General.....10
4.2 Objetivos Específicos.....10
V. JUSTIFICACIÓN.....6
VI. MARCO TEÓRICO.....9
6.1. ANTECEDENTES.....9
6.2. MARCO REFERENCIAL.....10
IX. RECURSOS.....29
10.1. Hipótesis General.....29
10.2. Hipótesis Específica.....29
XI. TABULACIÓN DE RESULTADOS.....30
XII. CONCLUSIONES.....40
XIII. RECOMENDACIONES.....41
XIV. BIBLIOGRAFÍA.....42
PROPUESTA:.....46

ÍNDICE TABLAS

ILUSTRACIÓN 1. Proceso de la auditoria…….11

ILUSTRACIÓN 2. Elementos de la auditoria de gestión……...12

ILUSTRACIÓN 3. Técnicas de auditoria de gestión……..13

ILUSTRACIÓN 4. Elementos de los hallazgos de auditoria……..15

ILUSTRACIÓN 5. Clasificación de las evidencias de auditoria……16

ILUSTRACIÓN 6. Elementos de control interno……...17

ILUSTRACIÓN 7. Modelos de los procesos administrativos…….....18

ILUSTRACIÓN 8. Población y muestra…….22

ILUSTRACIÓN 9. Cronogramas del proyecto……..23

ILUSTRACIÓN 10. Recursos……..24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. ¿Conoce Ud. si se aplica el proceso administrativo en la cooperativa 15 de octubre?.....25

GRÁFICO 2. ¿Conoce usted la misión y visión de la cooperativa?.....26

GRÁFICO 3. ¿Se encuentra conforme en su área laboral?.....27

GRÁFICO 4. ¿Existe un código de ética en la cooperativa?.....28

GRÁFICO 5. ¿Cree usted que el personal de la cooperativa se encuentra de acuerdo a sus perfiles y conocimientos profesionales?.....29

GRÁFICO 6. ¿Cree usted importante cumplir con el proceso administrativo?....30

GRÁFICO 7. ¿Cree usted que se están cumpliendo con los reglamentos de la cooperativa 15 de octubre?.....31

GRÁFICO 8. ¿La dirección evalúa el cumplimiento de los indicadores de gestión?.....32

GRÁFICO 9. ¿Conoce usted los indicadores de gestión que se aplican en la cooperativa?.....33

GRÁFICO 10. ¿Cree usted importante la realización de una auditoria de gestión a la cooperativa?.....34

I. TEMA:

"EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 15 DE OCTUBRE, DEL CANTÓN JIPIJAPA"

II. INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión a nivel mundial es considerada como una herramienta aplicada en el sector empresarial, ya que permite a las personas que administran tener una idea clara, al momento de la toma de decisiones. Esta clase de auditoria es de mucha importancia en las grandes, medias y pequeñas empresas, ya que ayuda al desarrollo económico de las mismas.

En el Ecuador, las empresas sean estas públicas o privadas de los distintos sectores de la economía están inmersas dentro del ámbito de los controles de eficiencia, eficacia de todos los procesos administrativos que involucren, para este fin es necesario que se realicen auditorias de gestión, lo que les permite tener un conocimiento claro del cumplimientos de los indicadores que sustenten el crecimiento empresarial y así obtener resultados favorables para las organizaciones con el fin de alcanzar beneficios lucrativos y sociales.

A través de un estudio administrativo y financiero, que se les realiza a las cooperativas de transporte de Manabí, se puede verificar la problemática de cada una de ellas, donde su finalidad es fortalecer lineamientos específicos que ayuden al desarrollo interno e externo de las empresas. La Unión de Cooperativa de Transporte de Manabí, forma parte a nivel provincial de las instituciones, como un líder, que ayuda a resolver dificultades y emite estrategias para un correcto desenvolvimiento del proceso administrativo, donde su prioridad son los socios y al medio que los rodea.

En la actualidad a nivel cantonal el proceso administrativo, de las cooperativas de transporte es ejecutado mediante un profesional que visualiza los problemas internos y son expuestos con la finalidad de proveer servicios que aporten al crecimiento económico.

La cooperativa de transporte 15 de octubre forma parte de estos cambios administrativos, dicha institución no cumple con la normativa, es de vital importancia la aplicación de la auditoría de gestión, brindando así cambios tecnológicos y administrativos para una mejor planificación institucional y así poder evaluar el control interno. La eficacia, eficiencia y calidad de los procesos deben garantizar una buena gestión, con la finalidad de brindar servicios de calidad y calidez tanto al socio como al usuario.

Este proyecto de investigación realizado en la Cooperativa de Transporte 15 de Octubre se encuentra estructurado de la siguiente manera:

La investigación abarca la introducción, planteamiento y formulación del problema, justificación, objetivo general y específicos, en lo cual se explica al marco teórico del proyecto se basa en las teorías de la investigación, el marco referencial a diferencia del marco conceptual que se fundamenta a la evaluación del control interno; se detallan las conclusiones y recomendaciones relativas a los resultados obtenidos.

Y como finalización del proyecto se presenta la propuesta como resultado final del trabajo en donde se efectúa la evaluación al control interno de la institución.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las cooperativas de transporte al igual que las demás entidades establecen normativas y leyes de cómo llevar a cabo las actividades a desarrollarse en la entidad y del ende que los regula. Dentro de esta investigación y análisis se pretende determinar si cumplen con las normativas de cada etapa del proceso administrativo, donde cada empleado tenga una función determinada que ayude al bienestar de la empresa.

Esta entidad se caracteriza por ofrecer servicios de transporte, donde se han observado ciertas falencias como la falta de organización institucional, insuficiente desempeño laboral y limitada funciones administrativas, dando como resultado una incorrecta manipulación del proceso, ya que el personal no cuenta con los suficientes conocimientos para llevar a cabo la gestión administrativas, lo cual se requiere realizar un minucioso estudio. Las limitadas funciones por parte del personal de la cooperativa, imposibilita que se cumplan de manera efectiva el propósito de la entidad, causando inconformidades entre los socios y perdiendo prestigio ante los usuarios que acceden a este servicio.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el proceso administrativo incide en el fortalecimiento del personal de la cooperativa de transporte 15 de octubre?

SUBPREGUNTAS

¿De qué forma se diagnostica la situación actual del proceso administrativo que se manejan dentro de la entidad?

¿Qué importancia tiene la aplicación de los indicadores de gestión para mejorar el proceso administrativo de la cooperativa de transporte 15 de octubre?

¿Cuál es la importancia del desarrollo de una auditoria de gestión a la cooperativa de transporte 15 de octubre?

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Determinar los niveles de eficacia, eficiencia y calidad del proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento del personal de la cooperativa de transporte 15 de octubre.

4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso administrativo que se desarrollan dentro de la entidad.
- Identificar los indicadores de gestión que se aplican en la administración de la Cooperativa de Transporte 15 de octubre.
- Desarrollar la auditoria de gestión en la Cooperativa de transporte 15 de octubre.

V. JUSTIFICACIÓN

Las cooperativas de transporte son entidades que prestan servicios a las personas bajo el cumplimiento de las leyes de tránsito y normas institucionales, sus acciones o actividades están enfocadas a brindar un servicio de calidad con seguridad, por lo tanto, no deja de ser un impedimento de apreciación para la realización de la auditoria de gestión.

Es importante mencionar que la empresa genera expectativas y predisposición al momento de realizar la investigación, no teniendo ningún impedimento para recaudar suficiente información que aporten al desarrollo de este trabajo, donde una vez realizado la propuesta será planteada con la finalidad de cumplir con los objetivos, que aporten al cambio de la empresa.

El cumplimiento del proceso administrativo, está presente en todas las instituciones de transporte ya sean grandes, medianas y pequeñas tanto públicas como privadas. Es de gran importancia que el personal que elabora en estas áreas, tenga conocimientos actualizados, relacionados al buen manejo de la administración moderna, con la finalidad que garantice un buen beneficio para los socios de dicha institución.

Es importante la investigación, ya que los resultados que se lleguen a obtener aportaran para el desarrollo de la cooperativa de transporte 15 de octubre, y considerar como una disposición la ejecución de una auditoría de gestión al proceso administrativo, con el fin de alcanzar sus metas planteadas.

Al realizar la auditoría, los beneficiarios en su totalidad serían los socios y los directivos de la institución, lo cual le permitirán detectar falencias a tiempo, que serán corregidos inmediatamente, cumpliendo así con los objetivos planteados.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1. ANTECEDENTES

El compromiso de este presente trabajo acerca del cumplimiento del proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento del personal de la cooperativa de transporte 15 de octubre del Cantón Jipijapa, tiene a continuación investigaciones realizadas por algunos autores, entre ellas se tomó como referencia esta siguiente tesis:

En el criterio de Jacqueline Verónica Calapucha Coquinche, tesis que realizó en la Universidad Autónoma de los Andes UNIANDES, año 2013, redacta que:

> En la actualidad la auditoria de gestión se ha formalizado mediante actividades ordenadas y sistemáticas que se enfocan a evaluar la gestión de las empresas, para obtener una opinión profesional, independiente y objetiva de, como se están desarrollando los procesos, cual es el grado de responsabilidad de la dirección, si los productos o servicios se han realizado cumpliendo criterios de calidad y si la empresa dispone de un modelo de indicadores adecuado a sus necesidades, que le permita medir los efectos y analizar las causas que producen inconformidades a fin de generar valor agregado en las acciones de mejorar, siendo este, uno de los objetivos esenciales que tiene esta acción de control (calapucha, 2013).

La auditoría de gestión es de mucha importancia dentro de cualquier entidad empresarial, permitiendo evaluar los procesos administrativos integrales y que los directivos de la misma puedan tomar decisiones al momento de desarrollar una actividad para beneficio de todo los que conforman la sociedad.

Vanessa Xiomara Otacoma Asencio, realizó su tesis en el año 2015, acerca de la administración de los procesos administrativos en la empresa Solaint S.A, ante las necesidades de una reestructuración, en lo cual su opinión fue la siguiente:

> Las organizaciones tienen como constante mejorar la calidad y eficiencia frente a un nuevo mundo de mutación que a gritos se requiere, esto ha hecho que tome un papel importante en la visión y un nuevo modelo de organización a través de los procesos administrativos adecuados, centrados

> siempre en el cliente, pero sin descuidar los impactos que este puede dejar mediante el control, análisis y mejora continua de los procesos de aplicación que el empleado ocasiones por la inexperiencia. (Asencio, 2015)

Concuerdo con el criterio anterior, ya que dados a los avances tecnológicos y cambios que ha habido actualmente requiere que las entidades cumplan con los procesos administrativos, por lo que es una herramienta de gestión que ayudara a ser innovadores tanto con su producto como sus servicios, y de esta manera lograr que sean compañías de competitividad, preparándose para una nueva administración.

6.2. MARCO REFERENCIAL

> En el artículo 21 de la Ley Orgánica de las Contraloría General del Estado, el fin es de determinar si el desempeño de una institución, ente contable o la ejecución de programas y proyectos se ha realizado de acuerdo a principios o criterios de economía, efectividad y eficiencia (Controladoria G. d., 2011).

En efecto al artículo de la ley orgánica del estado, constituye que, mediante la aplicación de la auditoria de gestión, podemos determinar el desenvolvimiento de las diferentes funciones que tienen cada uno de los directivos o funcionarios de las entidades, y de la misma manera comprobar si la ejecución se está cumpliendo de acuerdo a los principios y criterios de calidad, efectividad y eficiencia.

6.2.1. DEFINICIÓN AUDITORIA DE GESTIÓN

> La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoria de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma. (DURAN, PERES, & JUVE, 1996)

La auditora de gestión nos permite conocer la situación actual de la empresa, y con la aplicación del proceso administrativo podríamos lograr de manera efectiva el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

6.2.2. EFICACIA O EFECTIVIDAD

"En una concepción general, la eficacia o efectividad, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados' (estado, 2011, pág. 6). Relativo a lo antes mencionado, podemos decir que es fundamental que las instituciones cuenten con una auditoria de gestión, ya que es de apoyo llevar una planificación más detalla, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer la situación general de la organización.

6.2.3. IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA DE GESTION

> La importancia de la auditoria de gestión, se refleja también en las atribuciones de la contraloría general del estado, establecidas en el artículo 31 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado: 'Pronunciarse sobre los aspectos de legalidad, economía, eficiencia, efectividad y transparencia en el empleo de los recursos y bienes públicos, humanos, materiales, financieros, tecnológicos, ambientales, de tiempo y sobre los resultados de la gestión institucional' (Controladoria G. d., 2011)

La ley orgánica de la contraloría general del estado establece que es importante desarrollar la auditoria de gestión, porque permite comprobar el grado de efectividad y eficiencia al momento de la ejecución de proyectos y programas para una mejor planificación, organización y control dentro de la entidad.

6.2.4. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

Entre los objetivos más importante tenemos:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad
- Verificar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos (Cuellar, s.f).

La auditoría de gestión tiene como objetivo descubrir las deficiencias o irregularidades que pueda haber dentro de las entidades, y esto mediante la aplicación de índices que valoran el funcionamiento de cada uno de los funcionarios o directivos de las organizaciones.

6.2.5. CARACTERÍSTICAS DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Entre las características importantes tenemos:

- **Propósito:** Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.
- **Alcance:** Puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o el futuro y retrospección al pasado cercano.
- **Medición:** No existen todavía normas generalmente aceptadas. El método queda al criterio del auditor.
- **Orientación:** Aplicación de los principios de administración.
- **Técnicas:** Las técnicas de auditoria establecidas por la profesión del contador público.
- **Personal de apoyo:** Personal profesional de otras disciplinas tanto como personal en varias etapas de entrenamiento practico de Contador Público.

- **Conclusiones del Auditor:** Inciden sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.
- **Recomendaciones del Auditor:** Se refieren a mejoras en todos los sistemas administrativos, el sistema de control interno gerencia y cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad (Salazar, 2013).

La auditoría de gestión se caracteriza por saber cómo se están manejando los recursos humanos para conseguir los objetivos planteados, y de esta manera poder detectar las dificultades de la entidad y establecer un control de eficiencia, eficacia y calidad, con el fin de mejorar los puntos frágiles de la empresa.

6.2.6. ALCANCE DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

"La auditoría de gestión puede ser de una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división o de la empresa en su totalidad. Algunas auditorias abarcan una combinación de dos o más áreas" (Cuellar, Tripod, s.f).

El alcance de la auditoría de gestión es examinar y evaluar los procesos o actividades de las entidades en un periodo determinado; con el fin de poder descubrir hallazgos en cada una de las áreas de la organización, es decir que se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo.

6.2.7. PROCESO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

El proceso de la auditoria de gestión es llevar a cabo una administración de calidad para las empresas públicas y privadas, con el objetivo de mejorar el área administrativa por parte del personal y directivos de las mismas.

El proceso de la auditoria de gestión cuenta con cinco fases:

Ilustración 1. Proceso de la Auditoria de Gestión.

Fase I Conocimiento preliminar	Fase II Planificación	Fase III Ejecución	Fase IV Comunicación de resultados	Fase V Seguimiento y monitoreo
Esta primera fase comprende los siguientes procedimientos: -Visita de observación -Obtención de información -Revisión de la información.	Esta fase comprende los siguientes procedimientos: -Análisis de la información. -Evaluación del control interno -Elaboración de programas de trabajo.	En esta fase se aplica los siguientes procedimientos: -Aplicación de programas de trabajo -Obtención de evidencias -Coordinación y supervisión.	En esta fase se aplican los siguientes procedimientos: -Comunicación -Identificación de observaciones -Compromisos	Los procedimientos de esta fase son: -diseño -Implantación -Evaluación

Fuente: (Estado)

6.2.8. INDICADORES DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

> La medición del desempeño puede ser definida generalmente, como una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de una empresa. En la literatura existe una infinidad de definiciones al respecto; su definición no es una tarea fácil dado que este concepto envuelve elementos físicos y lógicos, depende de la visión del cuerpo gerencial, de la composición y estructura jerárquica y de los sistemas de soporte de la empresa. (Romero S. B., 2015, pág. 37)

Los indicadores de gestión son importantes ya que nos permite conocer y evaluar el control interno de la entidad, logrando generar soluciones de problemas y corregir las falencias encontradas.

6.2.9. IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES

Estos indicadores son importante porque permite medirlos cambios en esa condición o situación a través del tiempo, y de esta manera facilita observar los resultado de iniciativa o de acciones. Utilizando instrumentos necesarios para evaluar y dar seguimiento al proceso de desarrollo (Romero M. A., 2015).

6.2.10. PROPÓSITOS Y BENEFICIOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

> Podría decirse que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa un camino correcto para que esta logre cumplir con las metas establecidas.
>
> - Todo sistema de gestión debe satisfacer los siguientes objetivos:
> - Comunicar las estrategias
> - Comunicar las metas
> - Identificar problemas y oportunidades
> - Diagnosticar Problemas
> - Entender Procesos
> - Definir responsabilidades (camejo, 2012).

Estos indicadores nos permiten medir, administrar y evaluar el control interno de las empresas, con el fin de llevar una administración con eficiencia.

6.2.11. ELEMENTOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

Ilustración 2. Elementos de la Auditoria de Gestión.

Fuente: https://www.isotools.org/2017/06/27/componentes-principales-medicion-auditoria-gestion/

Elaborado por: Milena Cantos Castillo

6.2.12. TÉCNICAS DE AUDITORIA

"En la auditoria las técnicas son: métodos o modos de actuar que permiten al auditor obtener información destinada a sustentar, con evidencia suficiente y pruebas auténticas" (Remanche, 2013).

Ilustración 3. Técnicas de Auditoria.

VERIFICACIÓN	TÉCNICAS	CONCEPTO
Verbal	➢ Indagación ➢ Encuesta ➢ Entrevista	Esta técnica consiste en obtener información a través de conversaciones o averiguaciones directas a los funcionarios de la entidad o con terceros.
Escrita	➢ Análisis ➢ Conciliación ➢ Confirmación	Esta técnica consiste en obtener comunicación independiente de la entidad bajo un examen a los funcionarios.
Documental	➢ Comprobación ➢ Computación	Esta técnica consiste en examinar y verificar las operaciones que demuestran con exactitud resultados y certidumbre.
Física	➢ Inspección	Esta verificación se realiza mediante el examen físico y ocular de activos, documentos, valores con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad.

Fuente: (Remanche, 2013)
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

6.2.13. PAPELES DE TRABAJO

En la opinión de Alexandra Remanche dice que:

> "Son conjunto de cedulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor en su examen, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoria que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoria revelados en el informe. Constituye los registros y documentos por el seguidos, de las comprobaciones parciales que realizo y de las conclusiones a las que arribo en relación con su examen" (Remanche, 2013)

Estos papeles de trabajo son aquellos que el auditor obtiene al momento de la realización de la auditoria, con la finalidad que sirvan como evidencias al momento de emitir o presentar el informe final.

6.2.13.1. PROPÓSITO DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo constituyen un compendio de todas las pruebas y evidencias obtenidas por el auditor y cumplen los siguientes propósitos:

- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo realizado.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes.
- Facilita la preparación del informe del auditor, revisor y supervisor
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones del auditor.
- Servir de fuente para comprobar y explicar las conclusiones y recomendación que se exponen en el informe.
- Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoria aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permita al auditor formarse una opinión del manejo financiero (Remanche, 2013).

Los propósitos de los papeles de trabajo son en servir como defensa en posibles litigios en contra del auditor al momento de presentar el informe final de la auditoría realizada, teniendo las evidencias necesarias para fundamentar las falencias encontradas.

6.2.14. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

> Los hallazgos de auditoria se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración. (Estado)

En efecto, los hallazgos son aquellas falencias encontradas en el transcurso de la ejecución de la auditoria ya que nos permite identificar la situación crítica de cada área y así poder tomar las medidas correctivas para mejora de la entidad.

6.2.14.1. ELEMENTOS DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORIA.

Ilustración 4. Elementos de los hallazgos de auditoría.

ELEMENTOS	**CONCEPTO**
Condición	Es lo que sucede o se da dentro de la entidad.
Criterio	Parámetro de comparación por ser la norma ideal y el estándar.
Causa	Razón por el que se dio la desviación o se produjo el área critica.
Efecto	Daño, desperdicio o pérdida.
Fuente: **(Remanche, 2013)** Elaborado por: **Milena Cantos Castillo**	

6.2.15. EVIDENCIAS DE AUDITORIA

> La evidencia de auditoria es el conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustentan las conclusiones de auditoria constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando estas son suficientes y competentes, constituyen el respaldo del examen que sustentan el contenido del informe. (Estado)

En consecuencia, las evidencias de auditoria son aquellos respaldos que el auditor obtiene con el fin de respaldarse al momento de presentar el informe final de la auditoria.

6.2.15.1 CLASIFICACIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE AUDITORIA

Ilustración 5. Clasificación de las evidencias de auditoria.

EVIDENCIAS	DEFINICIÓN
Física	Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes, documentos y registros.
Testimonial	Se obtiene de otras personas en forma de declaraciones hechas en el transcurso de la auditoria, con el fin de comprobar la autenticidad de los hechos.
Documental	Consiste en la información elaborada, como la contenida en cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas y documentos de administración relacionada con su desempeño.
Analítica	Se obtiene al analizar o verificar la información, el juicio profesional del auditor acumulado a través de la experiencia, orienta y facilita el análisis.
Fuente: (Estado, Manual Auditoria de Gestion) **Elaborado por:** Milena Cantos Castillo	

6.2.16. CONTROL INTERNO

> El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos de las áreas de efectividad y eficiencia en las operaciones, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Gomez, 2001)

En efecto, el control interno ha sido diseñado con el fin de ser considerado como una herramienta que pueda ser aplicable para el logro de objetivos y poder obtener productividad, además previene fraudes y errores de principios y normas de contabilidad.

6.2.16.1. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

- ✓ La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- ✓ Promover la obtención de la información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- ✓ Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- ✓ Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- ✓ Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias. (Gomez, 2001)

Los objetivos del control interno se refleja en un sistema conformado por reglamentos, normas y leyes que se encuentran interconectadas para lograr los objetivos y cumplirlos con eficiencia y eficacia.

6.2.16.2. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Ilustración 6. Elementos del control interno.

ELEMENTOS	CONCEPTO
Ambiente de Control	Conjunto de factores del ambiente organizacional, que todos los funcionarios deben mantener para generar una actitud positiva y de apoyo.
Gestión de Riesgos	Es la identificación, análisis y administración de los riesgos relevantes en los que puede incurrir la empresa para el logro de sus objetivos.
Actividades de Control	Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas para consecución de los objetivos del sistema del control interno.
Información y Comunicación	Es la que soporta la base para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y periodo de tiempo que permita al personal cumplir con sus funciones.
Monitoreo	Es un proceso permanente que debe llegar a convertirse en una actitud de todos los funcionarios.

6.2.17. PROCESO ADMINISTRATIVO

"El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral" (Pincay, 2017).

El proceso administrativo es importante aplicarlo en las empresas ya que radica y consiste en una serie de etapas fundamentales, permitiéndoles cumplir de manera eficiente los planes y programas de la entidad para el mejoramiento de la misma.

6.2.17.1. FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Ilustración 7. Modelo del proceso administrativo

Fuente: (emprende pyme, s.f)

6.2.17.1.1. LA PLANEACIÓN

La planeación del proceso administrativo es la parte del proceso donde se establecen los objetivos o las metas a alcanzar a corto, mediano y largo plazo. También se establecen las estratégicas más idóneas para alcanzar esos objetivos y se construye un plan donde se clarifique las actividades a realizar, los recursos materiales que se necesiten o las competencias de las personas más idóneas para realizar cada actividad (emprende pyme, s.f).

6.2.17.1.2. LA ORGANIZACIÓN

Es la fase que le da vida a aquellos detalles que se han planificado dentro del proceso administrativo, estructurado mejor cada actividad, asignando los recursos que se necesiten y seleccionando las personas con las competencias requeridas para cumplir las actividades asignadas (emprende pyme, s.f).

6.2.17.1.3. LA DIRECCIÓN

“Esta es la fase de la ejecución de lo coordinado donde se necesita un gerente que motive, comunique y supervise las actividades planeadas y coordinadas” (emprende pyme, s.f).

6.2.17.1.4. EL CONTROL

“Es la fase del proceso administrativo donde se busca medir los resultados obtenidos con la finalidad de mejorar aquello que sea necesario y asegurar que el proceso vuelva a comenzar desde una planificación más inteligente que la anterior” (emprende pyme, s.f).

La cooperativa de transporte 15 de octubre, se encuentra regida a las siguientes leyes:

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector financiero Popular y Solidario

El artículo 283 de la constitución de la República, establece que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidaria se regulara de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas y comunitarios.

Agencia Nacional de Tránsito

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

6.3. MARCO CONCEPTUAL

Programa De Auditoria

El programa de auditoria es un enunciado lógico ordenado y clasificado de los procedimientos de auditoria a ser empleados, así como la extensión y oportunidad de su aplicación. Es el documento que sirve como guía de los procedimientos a ser aplicados durante el curso del examen y como registro permanente de la labor efectuada (GENERAL(NAFG), s.f.).

Cooperativa

En opinión de (Minguet, 2003) dice que la cooperativa son aquellas empresas de carácter económico social, donde personas se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades, persiguiendo un fin esencialmente económico, generando beneficios de manera directa e indirecto según sus funcionamiento.

Marca de auditoria

"Son aquellos signos o símbolos convencionales elaborados por el auditor para identificar y explicar los procedimientos de la auditoria ejecutada" (Estado)

Control

Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Es decir que el control nos ayuda a corregir las actividades que se ajustan a los procesos de gestión con el fin de tomar medidas correctivas. (Anzil, 2010)

Auditoria de gestión

"Es el examen que se realiza a una organización con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se lograr los objetivos previstos por el ente." (ISO TOOLS, 2017)

Procesos administrativos

"Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, misma que se interrelacionan y forman un proceso integral" (Campos, 2013).

Examen

El examen especial, es considerado como parte del control posterior en las empresas privadas y públicas que se encarga de verificar, estudiar y evaluar los aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiente. (Pincay, 2017)

VII. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

7.3. Técnicas de la investigación

Las encuestas: Este método es muy utilizado, con la finalidad de obtener información, clara y precisa para cumplir los objetivos planteados. Se realiza a 25 socios de la cooperativa 15 de octubre.

7.3.1. Población y Muestra

7.3.1.1. Población: La población de estudio que se consideró dentro de este proyecto de investigación, fue a personal administrativo de la cooperativa 15 de octubre, con un total de 5 personas que laboran en la institución.

Ilustración 8. Población y muestra

POBLACIÓN	N°
Gerente de la cooperativa	1
Presidente de la cooperativa	1
Contadora	1
Secretaria	1
Boletería	1
TOTAL	5
Fuente: Cooperativa 15 de Octubre **Elaborado por:** Milena Cantos	

7.3.1.2. Muestras: Corresponde al total de la población que laboran en la cooperativa 15 de octubre.

VIII. CRONOGRAMAS DEL PROYECTO

N	Actividades	Diciembre		Enero					Febrero			
		S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4
1	Recolección de información	X	X									
2	Planteamiento del problema	X	X									
3	Formulación del problema y sub-preguntas.	X	X									
4	Justificación	X	X									
5	Elaboración de objetivos.	X	X									
6	Desarrollar el marco teórico.	X	X									
7	Diseño de la metodología de investigación.		X	X								
8	Recursos		X	X								
9	Diseño de las hipótesis		X	X								
10	Instrumentos de la investigación.		X	X								
11	Aplicación de instrumentos de evaluación.		X	X								
12	Tabulaciones y análisis resultados.				X	X						
13	Conclusiones				X	X						
14	Recomendaciones				X	X						
15	Bibliografía				X	X						
16	Elaboración y aplicación de la propuesta.						X	X				

IX. RECURSOS

Ilustración 9. Recursos

MATERIALES	VALOR ECONÓMICO
Computador Hp	$450,00
Internet	$60,00
Hojas	$4,00
Impresiones	$6,00
Gastos varios	$8,00
TOTAL	**$**528,00

X. HIPÓTESIS

10.1. Hipótesis General

La determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo incide positivamente en el fortalecimiento del personal de la cooperativa de transporte 15 de octubre

10.2. Hipótesis Específica

- ✓ El diagnóstico de la situación actual del proceso administrativo mejora el fortalecimiento del personal de la cooperativa de transporte 15 de octubre.
- ✓ La identificación de los indicadores de gestión que se aplican en el proceso administrativo ayuda al fortalecimiento del personal de la cooperativa de transporte 15 de octubre.
- ✓ El desarrollo de la auditoria de gestión permite el mejoramiento del proceso administrativo de la cooperativa 15 de octubre.

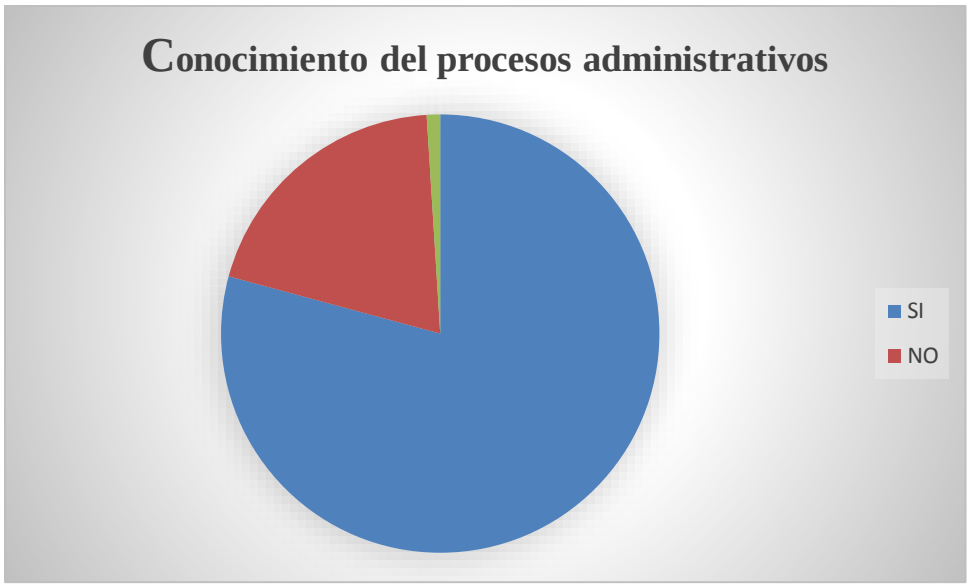
XI. TABULACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Conoce Ud. el proceso administrativo que se aplican en la Cooperativa 15 de octubre?

Cuadro 1

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	70
NO	2	30
Total	5	100%

Gráfico 2.



Fuente: Personal de la Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

ANÁLISIS

Se pudo determinar que no todos tienen conocimiento del proceso administrativo que maneja la cooperativa de transporte 15 de octubre.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Referente a la pregunta ¿Conoce Ud. el proceso administrativo de la cooperativa 15 de octubre? A la cual el 70% respondieron que SI y el 30% considera que NO conocen el proceso administrativo que maneja la institución.

Objetivo General. La determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo incide positivamente en el fortalecimiento de la administración de la cooperativa de transporte 15 de octubre.

2. ¿Conoce usted la misión y visión de la Cooperativa?

Cuadro 2.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100
NO	0	0
Total	5	100%

Gráfico 2.

Fuente: Personal de la Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

ANÁLISIS

Se pudo determinar que todo el personal conoce la misión y visión de la institución por lo que es fundamental saber hacia dónde va enfocada en un futuro.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

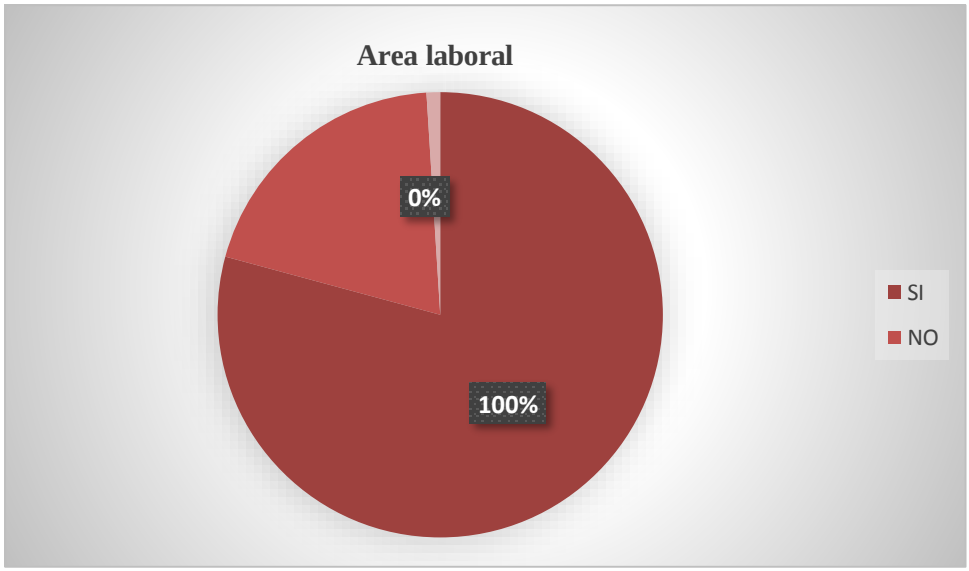
La representación gráfica indica que el 100% del personal SI conoce la misión y visión de la empresa, ya que es bueno que todos sepan de los principios y valores de la cooperativa de transporte 15 de octubre.

3. ¿Se encuentra conforme en su área laboral?

Cuadro 3.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100
NO	0	0
Total	5	100%

Gráfico 3.



Fuente: Personal de la Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

ANÁLISIS

Se pudo determinar que el personal que labora en la cooperativa si se encentra conforme en cada una de sus áreas asignadas.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

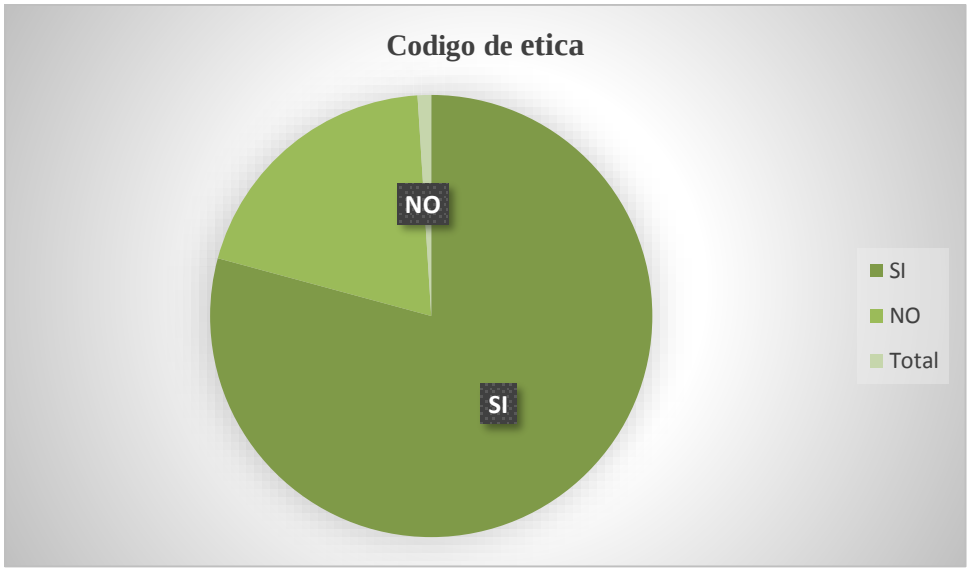
Respecto a la pregunta realizada ¿Se encuentra Ud. conforme en su área laboral? Como indica la representación gráfica el 100% SI está conforme en su área laboral, ya que es importante para el crecimiento y mejoramiento de la entidad.

4. ¿Existe un código de ética en la Cooperativa?

Cuadro 4.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100
NO	0	0
Total	5	100%

Gráfico 4.



Fuente: Personal de la Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

ANÁLISIS

Se pudo determinar que la cooperativa si cuenta con un código de ética, ya que es primordial para la imagen institucional.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

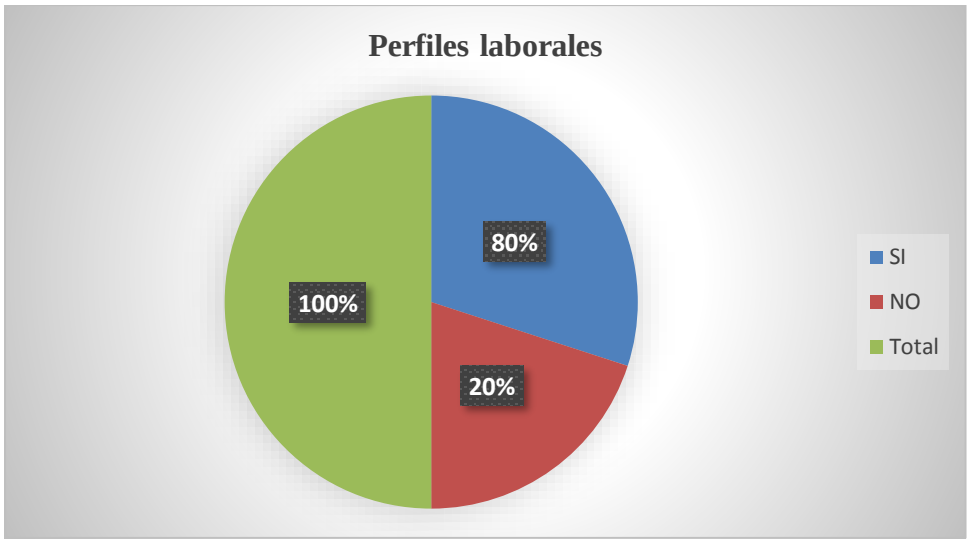
Respecto a la pregunta realizada ¿Existe un código de ética en la cooperativa de transporte 15 de octubre?, lo cual la representación gráfica indica que el 100% del personal respondió que SI existe un código de ética dentro de la cooperativa, ya que es importante contar con un código de ética para así tomar medidas correctivas en el momento que corresponda.

5. **¿Cree usted que el personal de la cooperativa se encuentra de acuerdo a sus perfiles y conocimientos**

Cuadro 5.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	80
NO	2	20
Total	5	100%

Gráfico 5.



Fuente: Personal de la Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

ANÁLISIS

Se pudo determinar que hay inconformidades en los cargos asignados, ya que algunos no les parece ciertas asignaciones.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En la representación grafico indica que el 80% respondió que SI tienen definido los procesos administrativos mientras que un 20% respondió que NO, por lo que se considera que no todos están de acuerdo en los procesos que se han planteados hasta ahora y esto puede causar controversia con el pasar del tiempo.

6. ¿Cree usted importante cumplir con el proceso administrativo de manera eficiente?

Cuadro 6.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100
NO	0	0
Total	5	100%

Grafico 6.

Fuente: Personal de la Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

ANÁLISIS

Se pudo determinar que si están de acuerdo con el cumplimiento del proceso administrativo, ya que de esa manera se podrá mejorar el crecimiento de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

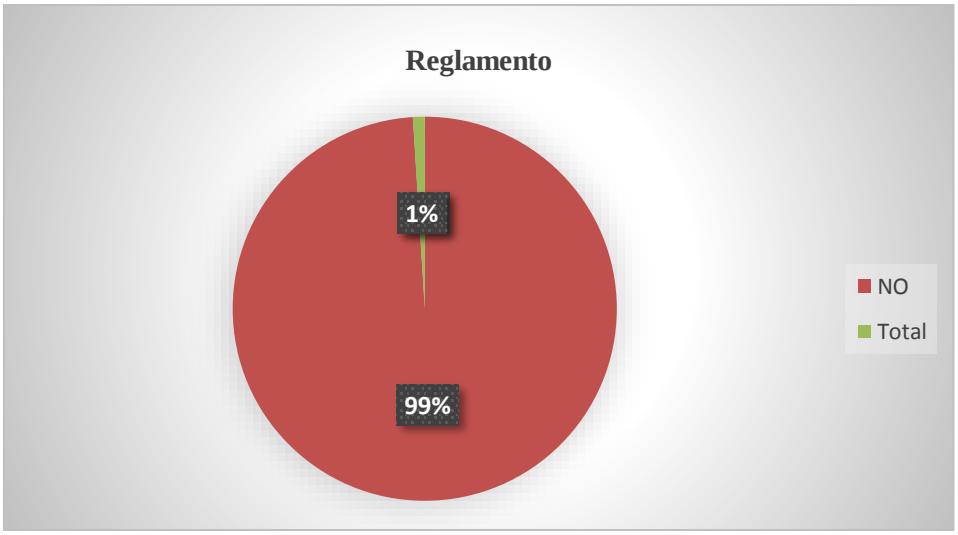
A la pregunta realizada en la encuesta ¿Cree Ud. importante cumplir con los procesos administrativos? Nos indica que el 100% SI considera importante que se cumplan con los procesos administrativos, ya que ayudara a que la entidad tenga una mejor administración y que los socios se sientas satisfecho con el trabajo que se realiza dentro de la misma.

7. **¿Cree usted que se están cumpliendo con los objetivos institucionales de la cooperativa?**

Cuadro 7.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	10
NO	4	90
Total	5	100%

Gráfico 7.



Fuente: Personal de la Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

ANÁLISIS

Se pudo determinar que no se están cumpliendo con los objetivos institucionales establecidos.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

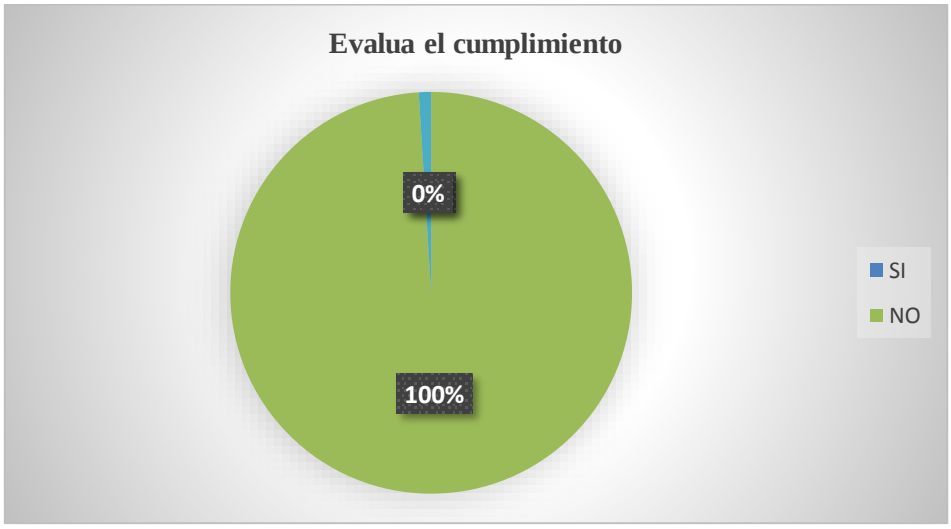
El 10% respondió que SI se cumplen los reglamentos mientras que un 90% dijo que NO, por lo que es recomendable que todos cumplan con dicho reglamento para así evitar controversia en el desarrollo de la institución.

8. La dirección evalúa el cumplimiento de los indicadores de gestión

Cuadro 8.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	5	100
Total	**5**	**100%**

Gráfico 8.



Fuente: Personal de la Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

ANÁLISIS

Se pudo determinar que los encargados de evaluar los indicadores de gestión no realizan las respectivas estimaciones que se deben cumplir.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

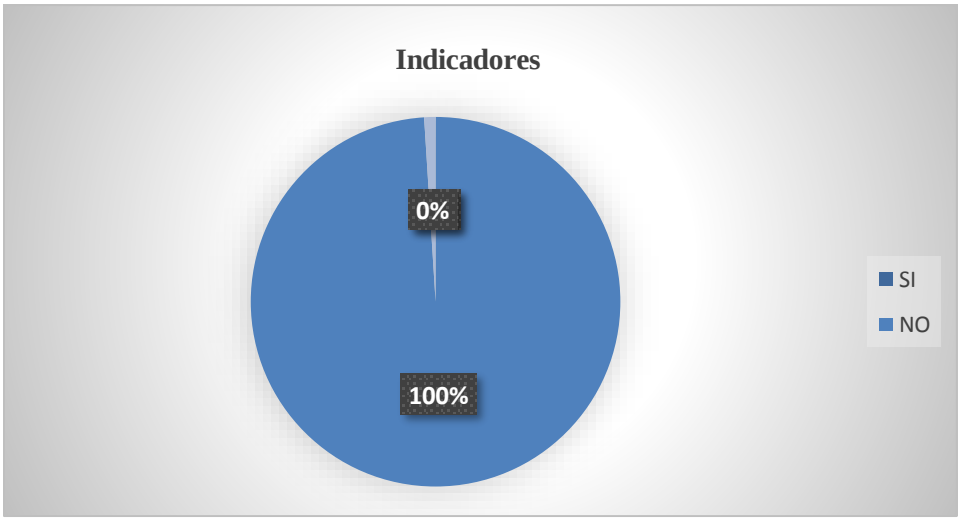
A la pregunta realizada en la encuesta ¿la dirección evalúa el cumplimiento de los indicadores de gestión? El 100% de las personas respondió que NO ya que los directores no realizan esta evaluación, por lo que se recomienda que se les realice la respectiva evaluación y así obtener mejores resultados futuros.

9. ¿Conoce usted los indicadores de gestión que se aplican en la cooperativa?

Cuadro 9.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	5	100
Total	**5**	**100%**

Gráfico 9.



Fuente: Personal de la Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

ANÁLISIS

Se pudo determinar que el personal no conoce lo que son los indicadores de gestión.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

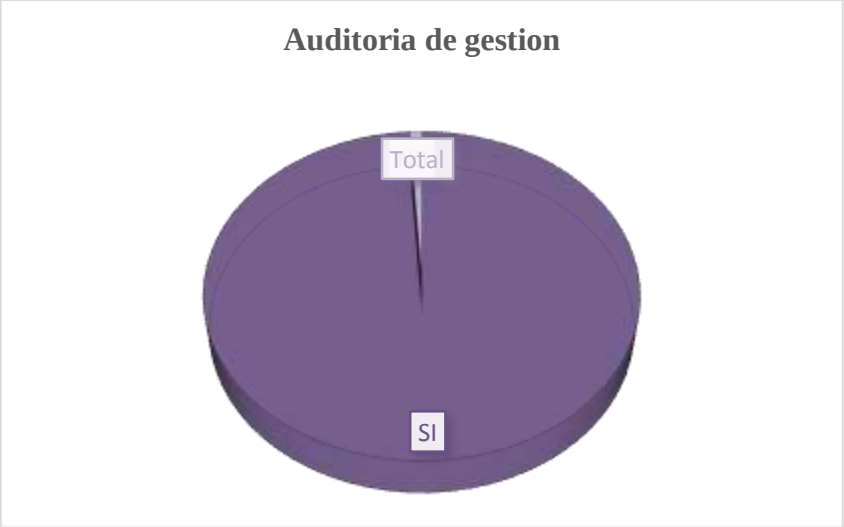
El 100% de las personas no conoce lo que son los indicadores de gestión, porque se manifiesta que se le brinde capacitaciones acerca de estos indicadores ya que es de importancia saberlos.

10. ¿Cree usted importante la realización de una Auditoria de Gestión en la Cooperativa 15 de octubre?

Cuadro 10.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100
NO	0	0
Total	5	100%

Gráfico 10.



Fuente: Personal de la Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos Castillo

ANÁLISIS

Se pudo determinar que todos están de acuerdo en la ejecución de una auditoria de gestión y así poder conocer la gestión que lleva la cooperativa.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Referente a la pregunta ¿Cree Ud. importante la realización de una auditoria de gestión en la cooperativa 15 de octubre? el 100% de las personas respondieron que SI es

importante la realización de esta auditoria ya que ayudara al crecimiento de la entidad y además se puedan corregir a tiempo las falencias que puedan se encontradas.

XII. CONCLUSIONES

Con fundamento a la investigación realizada y las conclusiones emitidas, en dependencia a mejorar y ayudar al cumplimiento del proceso administrativo y al fortalecimiento del personal de la Cooperativa de Transporte 15 de Octubre desempeñe una mejor función en sus actividades, es necesario indicar que para lograr que la institución alcance los niveles de eficiencia y eficacia para el mejoramiento continuo de la misma, se base en los siguientes puntos:

- Referente a los resultados obtenidos de las encuestas que se realizó a las personas que laboran en la cooperativa de transporte 15 de octubre, se determinó que la institución no todos tienen conocimiento del proceso administrativo.

- Se pudo determinar que una de las irregularidades que tiene la cooperativa de transporte 15 de octubre es la falta de cumplimiento de los objetivos institucionales como lo establece la Ley Orgánica de Economía popular y Solidaria.

- El directorio de la cooperativa no evalúa el cumplimiento de los indicadores de gestión, ya que esto es un problema para la sociedad y para el mejoramiento de la institución.

XIII. RECOMENDACIONES

- Los directivos de la cooperativa de transporte 15 de octubre por medio de las asambleas general que ellos realizan deben dar a conocer sobre los reglamentos de la entidad y quien incumpla estas normas ponerle una sanción, ya sea para mejora de la organización.

- De acuerdo a las irregularidades encontradas se propone ejecutar una auditoria de gestión al proceso administrativo para medir el nivel de eficacia y eficiencia como lo indica el Art. 25 efectuar las funciones de auditoria interna.

- Realizar una auditoría de gestión con el fin de medir los niveles de eficacia y eficiencia del proceso administrativo que maneja la cooperativa de transporte 15 de octubre.

XIV. BIBLIOGRAFÍA

(s.f.). Obtenido de https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html

Anzil, F. (septiembre de 2010). *Concepto de Control.* Recuperado el 04 de enero de 2019, de Zona economica: https://www.zonaeconomica.com/control

Asencio, V. X. (2015). *tesis.* Obtenido de administracion de los procesos administrativos en la empresa solain s.a: repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10616/1/TESIS%20%VANESSA%XIOMARA%20OTACOMA%20ASENCIO.pdf

calapucha, V. (2013). *tesis de grado.* Obtenido de auditoria de gestion a los procesos administrativos de la consultora AVSE con la finalidad de evaluar la consecucion de los objetivos empresariales.: dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2028/1/TUPCYA0014-2013.pdf

camejo, j. (2012). *Gestioplois*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2018, de Indicadores de Gestion: https://www.gestioplosis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-para-que-usarlos/

Campos, A. E. (06 de noviembre de 2013). *Gestipolis*. Recuperado el 04 de enero de 2019, de el proceso administrativo : https://www.gestipolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/

Controladoria, G. d. (2011). *Acuerdo 047*. Obtenido de Ley Organica de la Contraloria Genral del Estado: www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLOGICAPARAAUDITORIADEGESTION.PDF

Controladoria, G. d. (2011). *Importancia de la auditoria de gestion.* Direccion de Investigacion Tecnica, Normativa y Desarrollo Administrativo.

Cuellar, G. (s.f). *Tripod*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de htp://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html

Cuellar, G. (s.f). *Tripod*. Recuperado el 12 de diciembre de 2018, de Auditoria de Gestion: http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html

DURAN, R. R., PERES, X. L., & JUVE, D. D. (1996). *AUDITORIA DE GESTION* . Obtenido de WWW.it-docs.net/ddata/54.pdf

emprende pyme. (s.f). Recuperado el 05 de enero de 2019, de https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html

estado, c. g. (2011). *Guia metodologica para la auditoria de gestion.* Direccion de investigacion tecnica, normativa y desarrollo administrativo.

Estado, C. G. (s.f.). *Glosario de Terminos Contable.* Recuperado el 03 de enero de 2019, de https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-GLOSARIO.pdf

Estado, C. G. (s.f.). *Manual Auditoria de Gestion.* Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de pdf: www,contraloria.gob.ec/documentos/.../Manual%20AUD-GESTION%202.pdf

Estado, C. G. (s.f.). *Manual de Auditoria de Gestion.* Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de pdf: www.contraloria.gob.ec/documentos/.../MANUAL%20AUD-GESTION%202.pdf

Estado, C. G. (s.f.). *Manual de Auditoria de Gestion.* Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de pdf: www.contraloria.gob.ec/documentos/.../MANUAL%20AUD.GESTION%202.pdf.

Estado, C. G. (s.f.). *Manual de Auditoria de Gestion.* Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de pdf: www.contraloria.gob.ec/documentos/.../MANUAL%20AUD-GESTION%202.PDF

Estado, C. G. (s.f.). *Manual de Auditoria de Gestion.* Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de pdf: www.contraloria.gob.ec/documentos/.../MANUAL%20AUD-GESTION%202.pdf

GENERAL(NAFG), N. D. (s.f.). *programas basicos de auditoria*. Recuperado el 03 de enero de 2019, de www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-III-3.pdf

Gomez, G. (2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 27 de diciembre de 2018, de Control interno en la organizacion empresarial: https://gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/

ISO TOOLS. (21 de junio de 2017). Recuperado el 04 de enero de 2019, de caracteristicas de una auditoria de gestion : https://www.isotoolds.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/

Minguet, C. (2003). *revista de ciencias sociales.* Recuperado el 03 de enero de 2019, de https://www.readalyc.org/pdf/280/28011651004.pdf

Pincay, K. (2017). *repositorio.* Recuperado el 05 de enero de 2019, de tesis: http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1468

Remanche, A. J. (2013). *Grammy S.A.* Recuperado el 27 de Diciembre de 2018, de tesis ingenirero en contabilidad y auditoria CPA: http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/5073/1/82T00247.pdf

Romero, M. A. (2015). *repositorio.* Recuperado el 19 de Diciembre de 2018, de tesis: http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handie/123456789/17421

Romero, S. B. (2015). *repositorio de la unidad tecnica de ambato.* Obtenido de tesis : http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17399

Salazar, J. (01 de febrero de 2013). *Issuu*. Recuperado el 12 de diciembre de 2018, de Auditoria de Gestion: htpps://www.issuu.com/juan1234/docs/libro_de_milton_maldonado

Serfinansa. (s.f.). *Serfinansa*. Recuperado el 27 de diciembre de 2018, de Principios y elementos del control interno: www.serfinansa.com.co/relacioninversionistas/.../principioselementoscontrolinterno

PROPUESTA:

REALIZAR UNA AUDITORIA DE GESTIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 15 DE OCTUBRE.

INTRODUCCIÓN

La realización de esta auditoría de gestión a la cooperativa de transporte 15 de octubre, nos ayudara a conocer el grado de eficiencia y eficacia, en el cumplimiento del proceso administrativo, ya que mediante la obtención de esta investigación se podrá dar soluciones a problemas organizacionales y a la vez generar un ambiente laboral que llevará a alcanzar las metas propuestas.

La ejecución de una auditoria de gestión es fundamental, ya que tiene como objetivo realizar un examen al desempeño de la institución, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de sus miembros.

En la investigación propuesta se desarrollará la auditoria de gestión a la cooperativa de transporte 15 de octubre y a su vez determinar la situación actual administrativa, incluido los resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones, una vez finalizado el trabajo los directivos de la institución tomaran las medidas correctivas para el mejoramiento del manejo administrativo, ya sea para beneficio de los socios, usuarios y todos quienes conformen a la misma.

La realización de esta auditoria contribuirá a mejorar el trabajo dentro de la cooperativa, logrando medir el grado de cumplimiento organizacional y entregar un informe a la asamblea general con el que pueda sustentarse, y así seguir trabajando con eficiencia, eficacia y calidad.

La propuesta se basa en 5 fases a realizarse:

FASE I Diagnóstico Preliminar

En esta fase vamos a precisar los fines dispuestos a alcanzar, los factores a examinar y las programaciones a realizar en el desarrollo de la auditoria.

FASE II Planificación Específica

En esta fase el propósito principal es de evaluar el control interno y seguir las programaciones de auditoria a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución.

FASE III Ejecución

En esta fase se pondrá en práctica el desarrollo de la auditoria y los procedimientos aplicados a cada componente de la entidad.

FASE IV Comunicación de Resultados

En esta fase se redactará el informe de auditoría, donde se comunicará a los funcionarios de la entidad los resultados obtenidos.

FASE V Seguimiento y Monitoreo

En esta última fase se realizará los hallazgos encontrados en la ejecución de la auditoria e indicar las respectivas recomendaciones.

CARTA DE ENCARGO

Oficio: 001

Sección: Auditoria

Asunto: Carta de encargo para determinar el cumplimiento del proceso administrativo de la cooperativa de transporte 15 de octubre.

Jipijapa, 14 enero de 2019

Sr. Leonardo Parrales Delgado
Gerente General de la Cooperativa de Transporte 15 de octubre

Ciudad.-

De mis Consideraciones

Esta carta de encargo tiene como finalidad confirmar la aceptación y entendimiento del compromiso de realizar la auditoria de gestión a la cooperativa de transporte 15 de octubre. Misma que estará comprendido en el periodo 7 de enero al 13 de marzo de 2019.
La auditoría que se realizara a la Cooperativa se llevara de acuerdo a las normas establecidas a este tipo de auditoria y por lo tanto incluirá procedimientos que sean necesarios para llevar a cabo nuestro trabajo.
El objetivo de esta auditoria es determinar los niveles de eficacia, eficiencia y calidad del proceso administrativo de la Cooperativa 15 de octubre.
Nuestro compromiso incluirá la preparación de un informe final donde se mostraran y verán reflejado los resultados de la auditoria que vamos a realizarle a la Cooperativa junto con opiniones que permitan solucionar las falencias encontradas.
Si está de acuerdo con las condiciones establecidas en esta carta, firme por favor, una copia y devuélvala para que procedamos a su archivo.
Estamos agradecidos por darnos la oportunidad de trabajar con usted.

Atentamente
Milena Cantos Castillo
Auditor

COOPERATIVA DE TRANSPORTE "15 DE OCTUBRE"
JIPIJAPA MANABÍ

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS "15 DE OCTUBRE"
RECIBIDO
14 AGO 2019 HORA: 08:10
SECRETARÍA

49

ORDEN DE TRABAJO

Jipijapa, 15 enero del 2019
Orden de Trabajo Nª 001

Señor:
Leonardo Parrales Delgado
Gerente de la Cooperativa de Transporte 15 de octubre.
Ciudad.-

De mis consideraciones.-

De conformidad con las disposiciones reglamentarias y en cumplimiento a un requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en Auditoria cuyo tema es: "El cumplimiento del proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento del personal de la Cooperativa de Transporte 15 de octubre".

Los objetivos de la auditoria son:

- Evaluar de qué manera inciden los niveles de eficiencia y eficacia del proceso administrativo de la cooperativa de transporte 15 de octubre.
- Verificar el cumplimiento del proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento al personal de la cooperativa 15 de octubre.
- Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones y así los directivos puedan tomar decisiones correctivas.

El tiempo para el desarrollo de la auditoria está estimado para 40 días laborables, a la finalización del trabajo se hará entrega de la respectiva entrega del informe.

Atentamente,
Milena Cantos Castillo
Auditor

VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 15 DE OCTUBRE

El día 9 enero del 2019 en entrevista con el Sr. Leonardo Parrales Delgado gerente de la cooperativa de transporte 15 de octubre se obtuvo información acerca de las características organizacionales que se desarrollan en el entidad.

A partir de esta entrevista se realiza el siguiente diagnostico preliminar:

La Cooperativa de transporte 15 de octubre se fundó el 8 de mayo del 1967, ubicada en el terminal terrestre del Cantón Jipijapa, cuenta con alrededor de 20 socios, actualmente el órgano que regula esta entidad es la Superintendencia de Compañía. La cooperativa cuenta con misión, visión, estructura organizacional, valores y principios.

MISIÓN

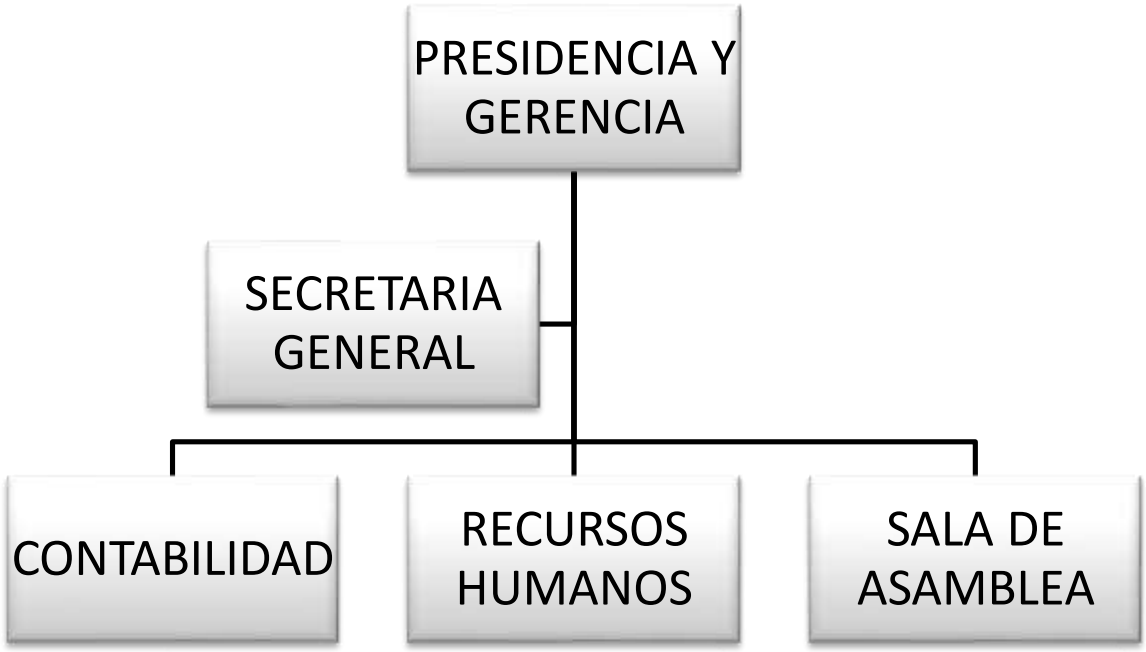
Somos una cooperativa de transporte Interprovincial, que brinda un servicio de calidad y calidez a la ciudadanía, con unidades modernas y con un personal capacitado cumpliendo con las rutas y frecuencias autorizadas por la ATN, fomentando el turismo de manera continua,

VISIÓN

Ser reconocidos por una de la cooperativas mejores del país, por la calidad de servicio, con socios y colaboradores comprometidos con la cooperativa y la ciudadanía.

INFORMACION DEL ESTABLECIMIENTO	
NOMBRE DE LA ENTIDAD	Cooperativa de transporte 15 de octubre
UBICACIÓN	Terminal Terrestre de Jipijapa
RUC	1390009646001
REPRESENTANTE LEGAL	Sr. Leonardo Parrales Delgado
PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Sr. Carlos Ponce
SERVICIO QUE PRESTA	Transportación
NÚMERO DE SOCIOS	20
OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD	SI
TIEMPO DE VIDA INSTITUCIONAL	52 años
ÁREAS FUNCIONALES	Presidencia y gerencia Secretaria general Financiero
ELABORADO POR	Milena Cantos

Organigrama Organizacional



Historia de la Institución

La cooperativa de transporte 15 de octubre nació bajo el esfuerzo tenaz de un grupo de inversionistas cuya fundación se remonta el 8 de mayo de 1967, bajo el sistema de fondo común que fue el señuelo de donde nació la actual Cooperativa dedicada al servicio de transportación de pasajeros dentro y fuera de la provincia.

Al inicio de la actividad cooperativista en el transporte de pasajeros desde las urbes lugar de partida se ubicaron las oficinas en el terminal terrestre del Cantón Jipijapa donde funcionaban las demás líneas transportistas.

El espíritu emprendedor de sus dirigentes y socios que los conforman, permitió que se amplié el horizonte de servicio hacia diferentes destinos como Portoviejo, Pajan y Manta, servicio que nació de las aspiraciones de muchas personas que se movilizan a estos cantones ya sea por motivos laborales, visita familiar o turistas.

Estructura Institucional

La dirección y administración de la cooperativa, se ejercerá por medio de los siguientes organismos:

- ✓ Asamblea general de socios
- ✓ Consejo de administración
- ✓ Consejo de vigilancia
- ✓ Presidencia y gerencia

Valores Corporativos

- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Solidaridad
- ✓ Respeto
- ✓ Eficiencia

Principales Disposiciones Legales

- ➢ **Base Legal**

La cooperativa de transporte 15 de Octubre, desde el 8 de mayo del 1967 mediante acuerdos a las funciones correspondientes, las disposiciones legales que han servido como criterio profesional en el desarrollo del presente trabajo fueron:

- ✓ Superintendencia de economía y popular solidaria
- ✓ Ley del régimen tributario
- ✓ Ley de transito
- ✓ Código de trabajo
- ✓ Estatutos y reglamentos de la institución

Consejo de Administración

Nombre	Función
Sr. Leonardo Parrales	Gerente
Sr. Carlos Ponce	Vocal Principal
Sr. Kleber García	Vocal Principal
Sr. Fernando Benítez	Vocal Principal

Consejo de Vigilancia

Nombre	Función
Sr. Fernando Ponce	Presidente
Sr. Rómulo Cañarte	Vocal Principal

Personal Administrativo

Nombre	Función	Área
Sr. Leonardo Parrales	Gerente	Gerencia
Sr. Fernando Ponce	Presidente	Presidencia
Sr. Jean Polo Pincay	Boletería	Atención al Cliente
Ing. Carlos Pin	Contador	Contabilidad
Econ. Mariela Parrales	Secretaria	Secretaria General

Fase II
Planificación Específica

Fase II. Planificación Específica

Cooperativa De transporte 15 De Octubre Auditoria de Gestión Planificación de la Auditoria				
Nª	**Procedimientos**	**P/T**	**Autor**	**Fecha**
1	Elaborar programa de auditoria para la planificación especifica.	PT-01	Milena Cantos	8 abril del 2019
2	Elaborar plan de Auditoria	PT-02	Milena Cantos	8 abril del 2019
3	Elaborar planificación del tiempo de la auditoria.	PT-03	Milena Cantos	9 abril del 2019
4	Realizar Cuestionario del Control Interno	PT-04	Milena Cantos	9 abril del 2019
5	Realizar matriz de los niveles de confianza y riesgo	PT-05	Milena Cantos	9 abril del 2019
6	Realizar entrevista al gerente	PT-06	Milena Cantos	9 abril del 2019
7	Elaborar matriz de riesgo por componentes.	PT-07	Milena Cantos	9 abril del 2019
Elaborado por: Milena Cantos Castillo **Supervisado por:** Ing. Sandra Tóala				

Cooperativa de Transporte 15 De Octubre **PT. 01** **Auditoria de Gestión**
Plan de Auditoria
Motivo del examen: La auditoría de gestión realizada en la cooperativa de transporte 15 de octubre específicamente al proceso administrativo es verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos y demás normas reglamentarias inherentes al desarrollo de la misma. **Objetivos de la propuesta:** • Evaluar de qué manera inciden los niveles de eficiencia y eficacia del proceso administrativo de la cooperativa de transporte 15 de octubre. • Verificar el cumplimiento del proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento al personal de la cooperativa 15 de octubre. • Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones y así los directivos puedan tomar decisiones correctivas. **Alcance del examen:** La presente auditoria de gestión es determinar la eficacia y eficiencia del proceso administrativo de la cooperativa de transporte 15 de octubre.
Elaborado por: Milena Cantos Castillo **Revisado por:** Ing. Sandra Tóala

Cooperativa de Transporte 15 De Octubre **PT. 02**
Auditoria de Gestión

Planificación del tiempo de duración de la auditoria

Nombre de la entidad: Cooperativa de Transporte 15 de Octubre

Periodo de examen: 2018

Preparado por la auditora líder: Milena Carolina Cantos Castillo

Fecha de Intervención: 14 de enero del 2019

Inicio del trabajo de campo: 17 de enero del 2019

Finalización del trabajo en campo: 30 de abril del 2019

Emisión del informe final de la auditoria: 6 de mayo del 2019

Periodo estimado de duración por fases:

Fase I: Diagnostico Preliminar

Fase II: Planificación Especifica

Fase III: Ejecución

Fase IV: Comunicación de resultados

Fase V: Seguimiento y monitoreo

Equipo de trabajo: El equipo de trabajo está compuesto por un supervisor y un auditor, los cuales se detallan en lo siguiente:

- ✓ **Supervisor:** Ing. Sandra Tóala
- ✓ **Auditor:** Milena Cantos

Resultado a alcanzar a concluir el examen: Informe final

Componentes	Subcomponentes
Proceso administrativo	• Capacitación al personal • Prestación de Servicio • Consejo de vigilancia.

Cooperativa de Transporte 15 De Octubre Matriz de Calificación del nivel de confianza y riesgo PT.03 Auditoria de Gestión Cuestionario de Evaluación al Control Interno					
Nª	**Preguntas**	**Respuestas**			**Observación**
		Si	**No**	**N/A**	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿La junta directiva muestra interés por la integridad de la cooperativa?	**X**			
2	¿Se ha socializado debidamente los reglamentos internos al personal de la cooperativa?	**X**			
3	¿El personal de la cooperativa cuenta con la preparación necesaria para asumir sus responsabilidades asignadas?	**X**			
4	¿Existe un control interno a los procesos administrativos de la entidad?		**X**		
5	¿Se corrigen oportunamente las deficiencias identificadas en el control interno de la cooperativa?		**X**		
EVALUACIÓN DE RIESGO					
6	¿Se encuentran aseguradas las unidades transportistas de la cooperativa?	**X**			
7	¿Se ha elaborado algún plan estratégico?	**X**			El plan estratégico al momento de fallar un carro podrá ser reemplazo por otro sin que pierda frecuencia.
8	¿El sistema contable que utiliza la cooperativa es el apropiado?	**X**			
9	¿Existe algún proceso permanente para evaluar el riesgo y poder identificarlo?		**X**		

10	¿Existe algún proceso que revise y actualice los planes estratégicos de la cooperativa?		**X**		
ACTIVIDAD DE CONTROL					
11	¿Se actualizan los datos personales de los socios y directivos de la cooperativa?	**X**			
12	¿Los despachadores de la cooperativa se manejan con algún sistema informático en particular?	**X**			
13	¿Se realiza un control periódico a las cuentas de cajas chicas de la cooperativa?	**X**			Se realiza mensualmente los chequeos de caja chica.
14	¿Se realiza un correcto control a las aportaciones semanales que cada socio hace a la cooperativa?	**X**			
15	¿El personal administrativo es capacitado de manera continua?		**X**		

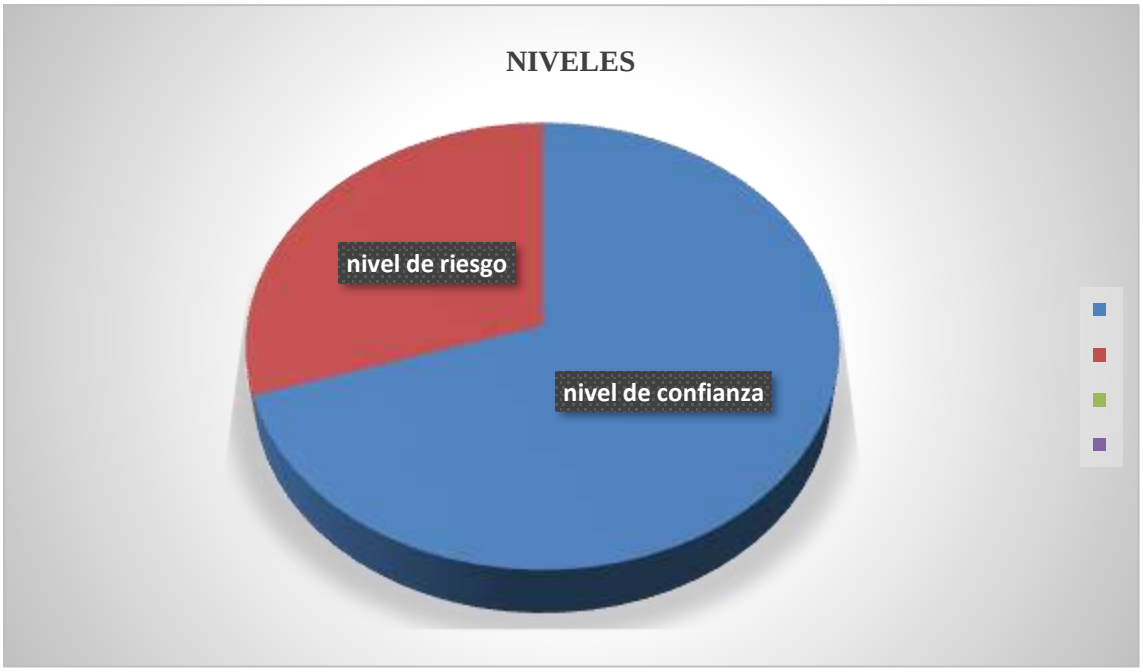
SISTEMA DE COMUNICACIÓN					
16	¿Se ha socializado el reglamento interno de la cooperativa?	X			
17	¿Se ha dado a conocer el organigrama de la cooperativa?	X			
18	¿Se informa debidamente la situación económica a los socios de la cooperativa?	X			En las asambleas generales que se realizan cada mes.
19	¿Existe algún registro de las inversiones que los socios hacen para beneficios de la cooperativa?	X			
20	¿El personal administrativo recibe información oportuna que le permita cumplir con sus obligaciones?	X			
MONITOREO Y SUPERVISION					

21	¿Existe control en el cumplimiento de los reglamentos internos de la cooperativa?	X			
22	¿Se controla las salidas diarias de los buses de transporte de la cooperativa?	X			Todos los días se debe entregar una hoja donde se registran los buses que han viajado en el día.
23	¿Se realizan arqueos de caja para controlar los fondos de caja chica?	X			
24	¿Se controla la entrada y salida de los empleados de la cooperativa?	X			
25	¿Se supervisa el cumplimiento de los planes estratégicos de la cooperativa?		X		
	Total	**19**	**6**		

Nivel de Confianza= 70%

Nivel de Riesgo= 30%

Cooperativa de transporte 15 de octubre		
Calificación de Confianza y Riesgo		
Rango	**Confianza**	**Riesgo**
15%-50%	**Bajo**	**Bajo**
51%-75%	**Medio**	**Medio**
76%-100%	**Alta**	**Alto**



Una vez realizada la evaluación del control interno acerca del cumplimiento del proceso administrativo se determinó un 70% de nivel de confianza y el 30% de riesgo lo que significa que la entidad cuenta con un nivel de riesgo bajo.

Entrevista al Gerente de la Cooperativa de Transporte 15 de Octubre

Cooperativa de Transporte 15 De Octubre
Auditoria de Gestión **PT. 04**
Área Administrativa
Entrevista

Nombre: Sr. Leonardo Parrales
Dirección: Terminal Terrestre de Jipijapa
Fecha: 25 de enero 2019
Hora: 15:00 pm

Objetivo:

Determinar el cumplimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de la Cooperativa 15 de Octubre.

1. **¿La Cooperativa de Transporte 15 de Octubre cuenta con un manual de procedimientos?**

   La cooperativa si cuenta con un manual de procedimientos, uno de ellos es el manual de los procedimientos para las frecuencias de los diferentes buses y el manual de las funciones correspondiente a los directivos de la institución.
2. **¿Los buses de transportación de la Cooperativa se encuentran en buen estado para prestar sus servicios?**

   Los buses de cada uno de los socios se le realizan mantenimiento cada semana o cada 15 días, y así brindar un servicio de calidad y seguridad a nuestros usuarios.
3. **¿Cómo se encuentra dividido las diferentes áreas organizacionales?**

   Está dividido en 5 áreas:
   Gerencia y presidencia, Secretaria General, Financiera, Recursos Humanos, Sala de Asamblea.
4. **¿El servicio que presta la cooperativa satisfacen las necesidades de los usuarios?**

   Todo los que conformamos la cooperativa tratamos de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y así se sientan satisfechos y seguros de llegar a su destino.
5. **¿Cuáles son los beneficios que la cooperativa presta a sus socios?**

   Bueno los beneficios que la cooperativa les brinda a sus socios es la prestación económica para mantenimientos o reparación, cambios de llantas o para cubrir con los pagos de las letras de los carros.
6. **¿Cuál es el ente regulador de la Cooperativa de transporte 15 de octubre?**

   El ente regulador de la cooperativa es la agencia nacional de tránsito y la superintendencia de Compañías.
7. **¿Se cumple con los objetivos propuestos en la cooperativa?**

   Que se cumplan todos los objetivos planteados es nuestro primordial trabajo, y durante todo este tiempo se ha trabajado duro para que se si cumplan.

8. **¿Se realizan capacitaciones a los socios, empleados y directivos de la cooperativa?**

   Si, se realizan capacitaciones acerca de las modalidades a las cual se debe regir la cooperativa, también se les brinda capacitaciones a los choferes y oficiales de las diferentes unidades sobre el control y seguridad transportista, sobre cómo evitar las detecciones, entre otros.

9. **¿Para otorgar un crédito a los socios se realiza algún proceso?**

   No, como socios de la cooperativa tienen la facilidad de otorgarles créditos para beneficios y mejora de la unidad.

10. **¿Las personas que laboran dentro de la cooperativa poseen conocimientos necesarios para dirigir la cooperativa?**

Sí, tenemos la facilidad y privilegio de contar con un personal apto para las diferentes funciones laborales dentro de la institución.

Componentes y Subcomponentes	Calificación del Riesgo		Calificación del riesgo		Programa de Trabajo
	Inherente	**Fundamento de factores de riesgo**	**Control**	**Fundamento de factores de riesgo**	**Objetivos y procedimientos sustantivos**
Proceso Administrativo	Medio		Alto	Cumplimiento de las disposiciones de la ley de tránsito.	Determinar el cumplimiento de las leyes de tránsito y dar soluciones a problemas futuros que se puedan presentar.
	Medio	Incumplimiento de los reglamentos internos de la institución.	Alto	Sanciones a quienes incumplan con las normas internas de la cooperativa.	Dar cumplimiento a los reglamentos internos de la institución.

Componentes y Subcomponentes	Calificación del Riesgo		Calificación del riesgo		Programa de Trabajo
	Inherente	**Fundamento de factores de riesgo**	**Control**	**Fundamento de factores de riesgo**	**Objetivos y procedimientos sustantivos**
Capacitación al personal	Medio	Falta de capacitación al personal administrativo.	Medio	Falta de conocimiento actuales de las disposiciones de tránsito.	Elaborar y planificar un plan anual de capacitaciones al año.
	Alto	Falta de control en las actividades diarias del personal.	Medio	Falta de supervisión al control interno de la entidad.	Evaluar el sistema del control interno que mantiene la institución.

Componentes y Subcomponentes	Calificación del Riesgo		Calificación del riesgo		Programa de Trabajo
	Inherente	**Fundamento de factores de riesgo**	**Control**	**Fundamento de factores de riesgo**	**Objetivos y procedimientos sustantivos**
Prestación de Servicio	Alto	Falta de compromiso con los usuarios.	Medio	Falta de nómina de los usuarios.	Brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios frecuentes y a la comunidad.
	Medio	Falta de remodelación de algunas unidades de la cooperativa.	Alto	Falta de seguridad por buses en malas condiciones.	Proporcionarles a nuestros clientes la mejor comodidad y seguridad al momento de viajar a su destino.

Componentes y Subcomponentes	Calificación del Riesgo		Calificación del riesgo		Programa de Trabajo
	Inherente	**Fundamento de factores de riesgo**	**Control**	**Fundamento de factores de riesgo**	**Objetivos y procedimientos sustantivos**
Consejo de vigilancia	Alto	No se encuentran estructuradas las actividades diarias.	Medio	Incumplimiento de los objetivos institucionales.	• Hacer cumplir los objetivos de la institución.
	Medio	Falta de organigrama estructural en el área de administración.	Alto	Falta de organización en el área de administración.	• Realizar un organigrama estructural en el área administrativa y así poder cumplir con las diferentes actividades.

Fase III Ejecución De la Auditoria

Fase III. Ejecución de la Auditoria

Cooperativa de Transporte 15 de Octubre
Programa de Auditoria

PT.01

Componente: Proceso Administrativo
Subcomponente: Capacitación al Personal

Objetivo: Evaluar el cumplimiento de las actividades asignadas a cada área, para el desarrollo eficiente de sus responsabilidades.

Nª	Procedimientos	Fecha	Auditor
1	Solicitar a recursos humanos el plan de capacitaciones.	12 abril del 2019	Milena Cantos
2	Verificar si existe algún plan de capacitación y superación.	12 abril del 2019	Milena Cantos
3	Verificar si se cumplen con los programas de capacitación de acuerdo a lo planificado.	12 abril del 2019	Milena Cantos
4	Verificar si el personal de la cooperativa conoce sus deberes y derechos.	12 abril del 2019	Milena Cantos
5	Verificar si existe un sistema de control en las entradas y salidas del personal que labora en la cooperativa.	12 abril del 2019	Milena Cantos
6	Comprobar si el personal realiza sus funciones laborables acorde a su perfil profesional.	12 abril del 2019	Milena Cantos
7	Comprobar si se aplican las normas y leyes interna de la cooperativa.	12 abril del 2019	Milena Cantos
8	Verificar si se ejecuta el plan de capacitaciones.	12 abril del 2019	Milena Cantos

Elaborado por: Milena Cantos Castillo
Supervisado por: Ing. Sandra Tóala

Cooperativa de Transporte 15 de Octubre

Programa de Auditoria **PT. 01.1**

Componente: Proceso Administrativo
Subcomponente: Capacitación al Personal

Nª	Preguntas	Respuestas		Observación
		Si	No	
1	¿El personal cumple con sus obligaciones asignadas en las diferentes áreas?	**X**		
2	¿Existe algún plan de capacitaciones anual?		**X**	
3	¿El personal ha recibido capacitaciones relacionado a sus funciones laborales?	**X**		
4	¿Existe algún sistema de control que registre las entradas y salidas del personal?	**X**		
5	¿Han recibido capacitaciones de acorde a las necesidades y desarrollo de la cooperativa?	**X**		
6	¿Se utilizan algún mecanismo de evaluación para medir el cumplimiento de las capacitaciones?		**X**	
7	¿La cooperativa de transporte le ha proporcionado los recursos necesarios por las capacitaciones recibidas?	**X**		
8	¿Cree que es importante la realización de las capacitaciones para el crecimiento institucional de la cooperativa?	**X**		
	Total	**6**	**2**	

Fuente: Cooperativa de Transporte 15 de Octubre
Elaborado por: Milena Cantos

Cooperativa de Transporte 15 De Octubre
Auditoria de Gestión

HH.01

Hoja de Hallazgo Nª 1

Componente: Proceso Administrativo
Subcomponente: Capacitación al Personal

Condición	Se pudo evidenciar la falta de capacitaciones al personal.
Criterio	Las capacitaciones recibidas para el personal no han sido las suficientes que ayuden a la satisfacción de la cooperativa.
Causa	La falta de capacitaciones no ayuda al desempeño satisfactorio del personal.
Efecto	Se pudo determinar que la falta de conocimiento al personal puede causar deficiencia en su rendimiento laboral.
Conclusión	No cuentan con un plan de capacitaciones anual, por lo puede afectar al comportamiento laboral de los empleados.
Recomendación	Al gerente o encargado de RRHH: elaborar o planificar un plan de capacitaciones de manera que se pueda cumplir con eficiencia los objetivos establecidos en la cooperativa.

Cooperativa de Transporte 15 de Octubre
Indicadores de Gestión **IG 01**

Componente: Gestión administrativa
Subcomponente: Capacitación al Personal

Indicadores de Gestión

$$\textbf{Indicador} = \frac{\text{nª de capacitaciones}}{\text{total de capacitaciones anual}} * 100$$

$$\textbf{Indicador} = \frac{0}{1} * 100 = 0$$

Conclusión: De acuerdo al indicador se puede evidenciar que el total de las capacitaciones realizadas al personal de la cooperativa de transporte 15 de octubre es 0.

Recomendación: Se recomienda realizar capacitaciones de acuerdo a las necesidades y cargos que desempeñe el personal administrativo.

Cooperativa de Transporte 15 de Octubre
Programa de Auditoria
PT.02

Componente: Proceso Administrativo
Subcomponente: Prestación de Servicio

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las leyes de tránsito, para las debidas prestaciones de servicio.

Nª	Procedimientos	Fecha	Auditor
1	Solicitar las normativas internas y leyes de tránsito.	12 abril del 2019	Milena Cantos
2	Solicitar las revisiones técnicas de los vehículos.	12 abril del 2019	Milena Cantos
3	Verificar la disponibilidad de las frecuencias y rutas turísticas.	12 abril del 2019	Milena Cantos
4	Examinar si el vehículo se encuentra en condiciones de prestar su servicio con seguridad.	12 abril del 2019	Milena Cantos
5	Verificar el cronograma de los turnos diarios de los vehículos esté a disposición y no perjudiquen su frecuencia.	12 abril del 2019	Milena Cantos
6	Comprobar si cuentan con todo los permisos legales de acuerdo a las leyes de tránsito.	12 abril del 2019	Milena Cantos
7	Verificar que al salir de a su destino cuenten con el permiso legal emitido por la ANT.	12 abril del 2019	Milena Cantos
8	Verificar si se cumplen con los destinos turísticos establecidos en la prestación del servicio.	12 abril del 2019	Milena Cantos

Elaborado por: Milena Cantos Castillo
Supervisado por: Ing. Sandra Tóala

Cooperativa de Transporte 15 de Octubre
Programa de Auditoria

Componente: Proceso Administrativo **PT.02.1**
Subcomponente: Prestación de servicio

Nª	Preguntas	Respuestas		Observación
		Si	No	
1	¿Los buses de la Cooperativa 15 de octubre se encuentran legalmente matriculados?	**X**		
2	¿Los buses de la Cooperativa cuentan con la revisión técnica necesaria?	**X**		
3	¿Se realizan con frecuencia los mantenimientos y reparaciones a los buses?	**X**		Cada 15 días o semanal dependiendo de las frecuencias que tengan.
4	¿Cuentan con todo los servicios necesarios para la satisfacción del usuario?		**X**	Aún falta instalar lo que es internet a los buses y aún hay carros que no tiene aire.
5	¿Existen sanciones al incumplir con una de las normas establecidas por la ley?	**X**		
6	¿Todo los buses de la Cooperativa se encuentra remodelados actualmente?		**X**	La mayoría de los buses faltan remodelarlos.
7	¿Creen necesario la nómina de los usuarios al adquirir la prestación del servicio?	**X**		
8	¿Se necesita de alguna autorización o permiso para el destino turístico a donde se dirigen?	**X**		El permiso de la agencia nacional de tránsito.
	Total	**6**	**2**	

Fuente: Cooperativa de Transporte 15 de Octubre
Elaborado por: Milena Cantos

Cooperativa de Transporte 15 De Octubre
Auditoria de Gestión
Hoja de Hallazgo Nª 2 **HH.01**

Componente: Proceso Administrativo
Subcomponente: Prestación de Servicio

Condición	La cooperativa no cuenta con los servicios necesarios para la satisfacción al usuario.
Criterio	El servicio que brinda la cooperativa no satisface a las necesidades del usuario por lo que genera baja demanda.
Causa	La calidad de servicio no satisfacen a los usuarios por lo que afecta económicamente a la cooperativa.
Efecto	Se pudo constatar que no se brinda un buen servicio de calidad por lo que pueden ocasionarse crisis para la cooperativa.
Conclusión	El servicio que brinda la cooperativa no satisface a las comodidades del usuario.
Recomendación	Para los directivos y miembros de la cooperativa: Analizar la situación de los buses respecto a los servicios a brindar, con el fin de brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

Cooperativa de Transporte 15 de Octubre
Indicadores de Gestión **IG.02**

Componente: Proceso Administrativo
Subcomponente: Prestación de Servicio

Indicadores de Gestión

$$\textbf{Indicador} = \frac{\text{nª de prestaciones de servicio}}{\text{total de prestacion de servicio}} * 100$$

$$\textbf{Indicador} = \frac{0}{1} * 100 = 0$$

Conclusión: De acuerdo al indicador se puede evidenciar que el total de las prestaciones de servicio brindada por la cooperativa de transporte 15 de octubre es insuficiente.

Recomendación: Se recomienda realizar capacitaciones de acuerdo a las necesidades y cargos que desempeñe el personal administrativo.

Cooperativa de Transporte 15 de Octubre
Programa de Auditoria

Componente: Proceso Administrativo **PT.03**
Subcomponente: Consejo de Vigilancia

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las normas y políticas internas de la cooperativa.

Nª	Procedimientos	Fecha	Auditor
1	Solicitar el seguimiento de control de las actividades que realiza el personal.	12 abril del 2019	Milena Cantos
2	Verificar si los directivos cumplen con las funciones respectivas.	12 abril del 2019	Milena Cantos
3	Solicitar documentación sobre las sanciones por incumplir con las normas y estatutos de la cooperativa.	12 abril del 2019	Milena Cantos
4	Verificar si se cumplen con los objetivos institucionales.	12 abril del 2019	Milena Cantos
5	Verificar si se cumplen con los estatutos establecidos.	12 abril del 2019	Milena Cantos
6	Verificar si existen un manual de ética y conducta.	12 abril del 2019	Milena Cantos
7	Verificar si las actividades de la cooperativa se rigen a los estatutos de la misma.	12 abril del 2019	Milena Cantos
8	Verificar si existe un organigrama estructural en administración.	12 abril del 2019	Milena Cantos

Elaborado por: Milena Cantos Castillo
Supervisado por: Ing. Sandra Tóala

Cooperativa de Transporte 15 de Octubre
Programa de Auditoria

Componente: Proceso Administrativo **PT.03.1**
Subcomponente: Consejo de Vigilancia

Nª	Preguntas	Respuestas		Observación
		Si	No	
1	¿Existe seguimiento al control de las actividades diarias?	**X**		
2	¿Existe un organigrama estructural dentro de la administración?		**X**	
3	¿Existen documentos que respalden las sanciones por incumplimiento de estatutos?	**X**		
4	¿Cree usted que se están cumpliendo con los objetivos institucionales?		**X**	
5	¿Cumplen con los estatutos establecidos dentro de la cooperativa?	**X**		
6	¿Existe algún manual de ética y conducta?	**X**		
7	¿Se cumplen con las actividades diarias en base a los estatutos establecidos en la cooperativa?	**X**		
8	¿Existen sanciones o multa por incumplir con las normas internas establecidas?	**X**		
	Total	**7**	**1**	

Fuente: Cooperativa
Elaborado por: Milena Cantos

Cooperativa de Transporte 15 De Octubre
Auditoria de Gestión
Hoja de Hallazgo Nª 3 **HH.03**

Componente: Proceso Administrativo
Subcomponente: Consejo de Vigilancia

Condición	Incumplimiento de los objetivos institucionales
Criterio	Toda entidad sea pública y privada debe cumplir con sus objetivos institucional, con el fin de priorizar una integridad visibles para los socios y demás miembros que conforman la institución, como lo establece la norma **200 Ambiente de control**.
Causa	Por la falta de incumplimiento de los objetivos institucional puede afectar a la integridad de la institución
Efecto	La falta de cumplimiento de los objetivos institucionales los puede conllevar al mal desarrollo de la cooperativa.
Conclusión	Falta de cumplimiento de los objetivos institucionales, lo cual afecta a la integridad de la cooperativa.
Recomendación	Se recomienda a los directivos de la cooperativa hacer cumplir los objetivos institucionales como lo establece la norma **200 ambiente de control** y así poder alcanzar el éxito de la misma.

Cooperativa de Transporte 15 de Octubre
Indicadores de Gestión **IG.03**

Componente: Proceso Administrativo
Subcomponente: Consejo de Administración

Indicadores de Gestión

$$\textbf{Indicador} = \frac{\text{consejo de administracion}}{\text{total de incumplimiento de objetivos}} * 100$$

$$\textbf{Indicador} = \frac{1}{2} * 100 = 1$$

Conclusión: De acuerdo al indicador se puede evidenciar que el total de los incumplimientos de los objetivos institucionales es de 1.

Recomendación: Se recomienda implementar métodos para quienes incumplan con las normas establecidas.

Fase IV
Comunicación de los Resultados

COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS

Informe del cumplimiento del proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento del personal de la cooperativa de transporte 15 de octubre.

Entidad: Cooperativa de transporte 15 de octubre

Periodo: 1 enero al 30 diciembre 2018

Auditor: Milena Cantos Castillo

Capítulo I: Información introductora

1. Motivo del examen:

La auditoría de gestión realizada en la cooperativa de transporte 15 de octubre específicamente al proceso administrativo es verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos y demás normas reglamentarias inherentes al desarrollo de la misma durante el periodo 01 enero al 30 diciembre del 2018.

2. Objetivos de la Auditoria

- Evaluar de qué manera inciden los niveles de eficiencia y eficacia del proceso administrativo de la cooperativa de transporte 15 de octubre.
- Verificar el cumplimiento del proceso administrativo y su incidencia en el fortalecimiento al personal de la cooperativa 15 de octubre.
- Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones y así los directivos puedan tomar decisiones correctivas.

1. Alcance de la Auditoria

Determinar la eficacia y eficiencia del proceso administrativo de la cooperativa de transporte 15 de octubre.

Creación y base legal

Un 8 de mayo del año 1996 se reúnen por primera vez 16 choferes profesionales con la finalidad de formar una cooperativa de transporte de pasajeros y carga que le denominarían Jipijapa – Cascol de esa conversación nombran un director de asamblea al Sr. Sergio Campozano, al Sr. Prospero Pérez como secretario y tesorero al Sr. Artemio Reyes, la misión de ellos ofrecer un servicio eficiente en el transporte, es luego de dos reuniones que deciden cambiarle el nombre de Jipijapa a 15 de Octubre, así un año después son aprobados sus estatutos por la Dirección General de Cooperativas, desde esa fecha hasta la actualidad han formado parte de esta noble institución muchos hombres luchadores por el bienestar de ella, algunos ya no están presente pero dejaron huellas imborrables que siempre se recordaran.

Actualmente el consejo de administración como órgano responsable del funcionamiento administrativo de la Cooperativa se ha trazado una meta que es de implementar estrategias y mecanismos para el desarrollo institucional, a través de procedimientos, con el compromiso de hacer una y dar cumplimiento con la misión de la Cooperativa que es de dar un buen servicio al usuario que cada día viaja en nuestras unidades.

Es por eso que hoy cobra relevante importancia el slogan que han recalcado los directivos, socios y quienes somos parte de la Cooperativa “Unidos Progresamos”

Ubicación Geográfica

La Cooperativa de Transporte 15 de Octubre, se encuentra ubicada en el terminal terrestre Xipixapa, junto a las demás oficina de las diferentes líneas transportista.

Misión

Somos una cooperativa de transporte Interprovincial, que brinda un servicio de calidad y calidez a la ciudadanía, con unidades modernas y con un personal capacitado cumpliendo con las rutas y frecuencias autorizadas por la ATN, fomentando el turismo de manera continua,

Visión

Ser reconocidos por una de la cooperativas mejores del país, por la calidad de servicio, con socios y colaboradores comprometidos con la cooperativa y la ciudadanía.

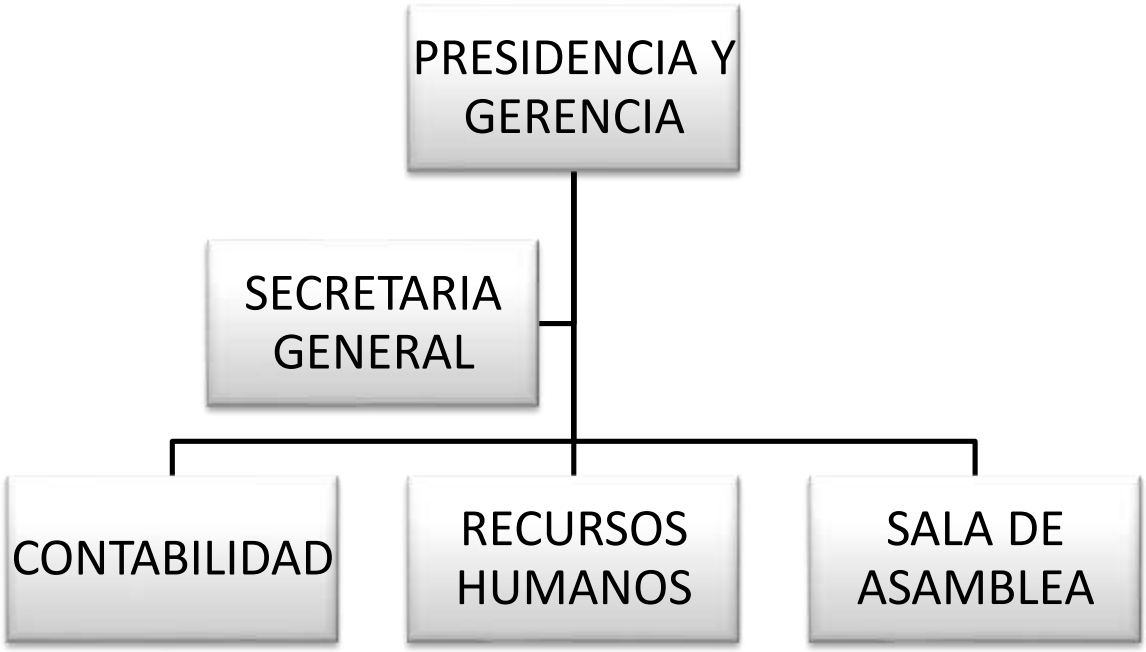
Objetivos empresariales

- Ofrecer un buen servicio al usuario
- Garantizar calidad de servicio
- Valorar el potencial de nuestro equipo de trabajo

Valores empresariales

Honestidad, Respeto, Compromiso, Responsabilidad, Eficiencia.

Estructura orgánica



RESULTADOS

Falta de capacitación al personal

El personal de la cooperativa 15 de octubre no cuenta con un plan anual de capacitaciones, por lo que puede afectar en el ámbito laboral y para el desempeño de sus funciones al no estar actualizando conocimientos para el desarrollo de la institución.

Conclusión:

No cuentan con un plan de capacitaciones anual, por lo puede afectar al comportamiento laboral de los empleados.

Recomendación:

Elaborar o planificar un plan de capacitaciones anual de manera que se pueda cumplir con eficiencia los objetivos establecidos en la cooperativa.

Mala prestación de servicio

Las unidades de la cooperativa de transporte 15 de octubre no tienen remodelados actualmente todo los buses por lo que los usuarios se sienten incomodos al viajar a su destino, no basta con eso sino que también afecta al crecimiento económico por la poca demanda que pueda haber.

Conclusión:

El servicio que brinda la cooperativa no satisface a las comodidades del usuario, `por lo que genera baja demanda para la institución.

Recomendación:

Analizar la situación de los buses respecto a los servicios a brindar, con el fin de brindar un servicio de calidad a sus usuarios y se sientan satisfechos a sus comodidades.

Incumplimiento de los Objetivos Institucionales

La falta de incumplimiento con los objetivos institucionales, puede conllevar al mal desarrollo de la cooperativa.

Conclusión:

Falta de cumplimiento de los objetivos institucionales, lo cual afecta a la integridad de la cooperativa.

Recomendación:

Se recomienda a la cooperativa hacer cumplir los objetivos institucionales como lo establece la norma **200 ambiente de control** y así poder alcanzar el éxito de la misma.

Fase V
Seguimiento
Y monitoreo

MATRIZ PARA IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES

FIN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo de la cooperativa de transporte 15 de octubre	Elaboración del cronograma de las capacitaciones al personal administrativo.	Gerente y Consejo de administración	Plan de capacitación para el año 2019	Cronograma establecido de capacitaciones	Aprobación del cronograma.
	Incorporar métodos y técnicas innovadoras para generar demanda	Consejo de administración	Junio	Implementación de métodos y técnicas	Aprobación de los métodos y técnicas
	Establecer pautas para el cumplimiento de las norma de la cooperativa.	Gerente y consejo de administración	Junio	Implementación de los estándares	Aprobación de pautas

ANEXO

ENTREVISTA CON EL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 15 DE OCTUBRE

Entrevistado al gerente de la cooperativa 15 de octubre

Entrevistando a los colaboradores de la cooperativa acerca de las necesidades de la misma.

Boletería de la Cooperativa

ENCUESTANDO A LA SECRETARIA DE LA COOPERATIVA

Una de las unidades de la Cooperativa 15 de Octubre.

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	tesis corregida.docx (D54943042)
Submitted:	8/21/2019 4:46:00 PM
Submitted By:	miley_ca14@hotmail.com
Significance:	4 %

Sources included in the report:

MARICE O.SO. PROYECTO FINAL.docx (D15111114)
tesis yucelly.docx (D54916883)
https://cooperativa15desetiembre.blogspot.com/2013/11/celebracion-44-aniversario-discurso-del.html
https://www.isotools.org/2017/06/27/componentes-principales-medicion-auditoria-gestion/
https://www.zonaeconomica.com/control
http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html
https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-GLOSARIO.pdf
http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-III-3.pdf
https://gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/
9d1c299c-9e26-4af4-9356-12eccec722ba

Instances where selected sources appear:

20