



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Tema:

“Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu y el cumplimiento de los objetivos institucionales, de la ciudad de Riobamba, período 2015.”

Autora: Mendoza Mariño, Sandra Elizabeth

Tutor: Dr. Viteri Medina, José Luis

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Dr. José Luis Viteri Medina, con cédula de identidad N° 180219247-4, en mi calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE TAXIS LIZARZABURU Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2015.”**, desarrollado por Sandra Elizabeth Mendoza Mariño, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semipresencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a la evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Noviembre del 2017

TUTOR



Dr. José Luis Viteri Medina

C.I. 180219247-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Sandra Elizabeth Mendoza Mariño, con cédula de identidad N° 060204034-7, tengo a bien identificar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE TAXIS LIZARZABURU Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2015”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este análisis de caso.

Ambato, Noviembre del 2017

AUTORA



Sandra Elizabeth Mendoza Mariño

C.I. 060204034-7

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de su difusión pública, además apruebo la reproducción de este análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Noviembre del 2017

AUTORA

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature reads "SANDRA MENDOZA" and is written over a horizontal line. Below the signature is a dotted line.

Sandra Elizabeth Mendoza Mariño

C.I. 060204034-7

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: “**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE TAXIS LIZARZABURU Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2015**”, desarrollado por Sandra Elizabeth Mendoza Mariño, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Noviembre del 2017



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



CPA. Dr. Joselito Naranjo S.

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Esteban Caiza

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este trabajo es uno de mis anhelos personales que está dedicado a, en primer lugar, a Dios por darme la vida, salud, capacidad y sabiduría con la que guía cada uno de los días de mi vida personal y profesional, siendo en todo momento mi refugio y fuente de inspiración y confianza. A mis padres por su amor y apoyo moral e incondicional brindado en todo momento durante la culminación de este trabajo, dios les pague a ellos por su ayuda infinita. A mis hermanos que siempre están acompañándome y que constantemente me han brindado su ayuda. A mi familia, esposo e hijos, quienes son mi motivación principal, mi motor de vida, por quienes creo que todo es posible si se tiene determinación.

Sandra Elizabeth Mendoza Mariño

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría, mi gratitud infinita y personal, en especial a todos los docentes que compartieron sus conocimientos y enriquecieron los míos durante todo el tiempo que pase como estudiante, a los Doctores José Viteri, Joselito Naranjo y Esteban Caiza, Tutor y Calificadores respectivamente, quienes con su paciencia, esfuerzo, abundante conocimientos y experiencia ha hecho posible culminar con éxito mi carrera profesional. A toda mi familia por ser el soporte durante el desarrollo de mi proyecto por su apoyo incondicional incentivándome día a día en cumplir mi sueño.

Sandra Elizabeth Mendoza Mariño

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU” Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2015”

AUTOR: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño

TUTOR: Dr. José Luis Viteri Medina

FECHA: Noviembre del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Análisis de Caso tiene como objetivo elaborar un plan de procedimientos y políticas que ayude a la evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” de la ciudad de Riobamba, ya que al no tener una planificación ni un modelo a seguir para evidenciar si se cumplen o no los siguientes objetivos institucionales:

- Ofrecer un servicio de calidad, confianza, y seguridad de los usuarios, y lograr alcanzar la satisfacción total del cliente, posicionándonos de esta manera en una cooperativa de servicio líder en el mercado.
- Contar con una administración eficiente, basada en los principios de excelencia en el servicio, transparencia y rendición de cuentas.
- Utilizar medios tecnológicos para fortalecer las actividades administrativas y operativas de la cooperativa.
- Garantizar una mejor calidad de vida de nuestra ciudad por medio del uso de unidades modernas, cómodas y que sean amigables con el medio ambiente.

- Generar proyectos de mejora de la calidad y servicio institucional
- Desarrollar propuestas para el crecimiento institucional

En la cooperativa no se ha ejecutado una Auditoria de Gestión que permita revisar la eficiencia y eficacia de la misma, para ellos se consideran dos variables como son la independiente, Auditoria de gestión y la variable dependiente, Objetivos Institucionales, las mismas que serán sustentadas en el marco teórico.

La metodología utilizada será de tipo descriptiva, bibliográfica, y explicativa apoyada en la investigación de campo, con el objeto de recolectar datos que sustenten esta investigación, y nos lleven a la solución del problema, la población será de 68 personas socios y directivos, la muestra será intencional, se trabajara con toda la población, las técnicas a utilizar para las variables serán encuestas y el instrumentos serán los cuestionarios, que nos ayudaran en los análisis y la interpretación de los datos, para obtener las conclusiones y las respectivas recomendaciones.

Es necesaria la ejecución de la Propuesta que es “Modelo Operativo de Control Interno” en la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” de la Ciudad de Riobamba, que ayudara a la Cooperativa a tomar buenas decisiones, cumplir con sus objetivos institucionales.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORIA DE GESTIÓN, COOPERATIVA DE TAXIS, OBJETIVOS INSTITUCIONALES, CONTROL INTERNO, ADMINISTRACIÓN.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
CAREER ACCOUNTING AND AUDITING

TOPIC: "MANAGEMENT AUDIT OF THE COOPERATIVE LIZARZABURU TAXI AND THE FULFILLMENT OF THE INSTITUTIONAL OBJECTIVES, OF THE CITY OF RIOBAMBA, 2015 PERIOD"

AUTHOR: Sandra Elizabeth Mendoza Marino

TUTOR: Dr. José Luis Viteri Medina

DATE: November, 2017

ABSTRACT

The present case analysis is to draw up a plan of policies and procedures to assist in the evaluation of Internal Control of the Cooperative Lizarzaburu "Taxi" of the city of Riobamba, since it does not have a planning or a model to follow in order to show whether or not the following institutional goals:

- To offer a quality service, confidence, and security Users, and to achieve total customer satisfaction, positioning ourselves in this way in a cooperative service leader in the market.
- Counting with an efficient administration, based on the principles of excellence in service, transparency and accountability.
- Use technological means to strengthen the administrative and operational activities of the cooperative.
- Ensure a better quality of life of our city through the use of modern units, comfortable and are friendly with the environment.
- Generate projects to improve the quality and institutional service

- Develop proposals for institutional growth

In the cooperative has not implemented a Management Audit to review the efficiency and effectiveness of the same, for they consider two variables as are the independent audit of management and the dependent variable, institutional objectives, which will be based on the theoretical framework.

The methodology used will be descriptive, explanatory notes and bibliographical research, supported in the field research, in order to collect data to support this research, and lead us to the solution of the problem, the population will be 68 people partners and managers, the sample will be intentional, will work with the entire population, the techniques to be used for the variables will be surveys and the instruments will be the questionnaires, which will help in the analysis and interpretation of data, to obtain the conclusions and recommendations.

It is necessary to implement the proposal that is "Internal Control Operating Model" in the Taxi Cooperative "LIZARZABURU" of the city of Riobamba, which will help the cooperative to make good decisions, comply with their institutional objectives.

KEYWORDS: MANAGEMENT AUDIT, COOPERATIVE OF TAXIS, INSTITUTIONAL OBJECTIVES, INTERNAL CONTROL, ADMINISTRATION.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Tema de la Investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.1.1. Macro contextualización.....	3
1.2.1.2. Meso contextualización.....	4
1.2.1.3. Micro Contextualización.....	5
1.2.2. Análisis crítico.....	6
1.2.2.1. Árbol de Problemas.....	6
1.2.2.2. Relación Causa – Efecto.....	7
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación del problema.....	8
1.2.5. Interrogantes (subproblemas).....	8
1.2.6. Delimitación del problema.....	9
1.3. Justificación.....	9

1.4.	Objetivos	10
1.4.1.	Objetivo General	10
1.4.2.	Objetivos Específicos.....	10
CAPÍTULO II		11
MARCO TEÓRICO		11
2.1.	Antecedentes de la Investigación	11
2.2.	Fundamentación Filosófica	12
2.3.	Fundamentación Legal	12
2.3.1.	Beneficios y Sanciones	13
2.3.2.	Agencia Nacional de Tránsito.....	14
2.4.	Categorías Fundamentales.....	21
2.4.1.	Superordinación Conceptual	21
2.4.1.1.	Subordinación Conceptual Variable Dependiente – Variable Independiente	22
2.5.	Fundamentación Teórica Variable Independiente.....	23
2.5.1.	Contabilidad	23
2.5.1.1.	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).....	23
2.5.2.	Auditoría	24
2.5.2.1.	Elemento que Caracterizan a una Auditoría	25
2.5.2.2.	Clases de Auditoría.....	26
2.5.2.3.	Control interno.....	28
2.5.2.3.1.	Principios del Control Interno.....	29
2.5.3.	Auditoría de Gestión	30
2.5.3.1.	Elementos de Auditoría Gestión y su evaluación de las 5 E´s.....	31
2.5.3.2.	Funciones	31
2.5.3.3.	Alcances de una Auditoría de Gestión.....	33
2.5.3.4.	Objetivos de una auditoría de gestión.....	33
2.5.3.5.	Herramientas de la Auditoría de Gestión.....	34
2.5.3.5.1.	Indicadores de gestión.....	34
2.5.3.5.2.	Análisis FODA.....	36
2.5.3.5.3.	Técnicas y Procedimientos de Auditoría de Gestión	37
2.6.	Marco Conceptual Variable Dependiente	47
2.6.1.	Gestión Empresarial	47
2.6.2.	Planificación Empresarial	50

2.6.3.	Objetivos Empresariales.....	53
2.6.4.	Objetivos Institucionales.....	56
2.7.	Hipótesis.....	60
2.7.1.	Variable Independiente.....	60
2.7.2.	Variable Dependiente.....	60
2.7.3.	Unidad de Observación.....	60
2.7.4.	Términos de relación.....	60
CAPÍTULO III.....	61	
MARCO METODOLÓGICO	61	
3.1.	Enfoque de la Investigación.....	61
3.2.	Modalidad Básica de la Investigación.....	61
3.2.1.	Investigación de Campo.....	61
3.3.	Nivel o Tipo de Investigación.....	62
3.3.1.	Investigación Analítica.....	62
3.3.2.	Investigación Descriptiva.....	63
3.3.3.	Investigación Explicativa.....	63
3.4.	Población y Muestra.....	64
3.4.1.	Población.....	64
3.4.2.	Muestra.....	65
3.5.	Operacionalización de las Variables.....	66
3.5.1.	Operacionalización de la Variable Independiente.....	66
3.5.2.	Operacionalización De la Variable Dependiente.....	67
3.6.	Recolección de la Información.....	68
3.6.1.	Plan para la Recolección de Información.....	68
3.6.2.	Técnicas e Instrumentos Básicos de Recolección de Datos.....	69
3.6.2.1.	Técnica de Recolección de Datos.....	69
3.6.2.2.	Instrumento para la Recolección de Datos.....	71
3.7.	Procesamiento y Análisis.....	71
3.7.1.	Plan de Procesamiento de Información.....	71
3.7.2.	Plan de Análisis e Interpretación de Resultados.....	72
CAPÍTULO IV	74	
RESULTADOS.....	74	
4.1.	Principales Resultados.....	74
4.1.1.	Análisis e Interpretación de resultados.....	74

4.2.	Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa.....	75
4.2.1.	Encuesta realizada a los socios y personal administrativo de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” de la ciudad de Riobamba.....	79
4.3.	Verificación de la Hipótesis	89
4.3.1.	Planteamiento de la Hipótesis	89
4.3.1.1.	Modelo Lógico.....	89
4.3.1.1.1.	Hipótesis Nula.....	89
4.3.1.1.2.	Hipótesis Alterna.....	89
4.3.1.2.	Modelo Estadístico	89
4.3.2.	Procesamiento de datos	90
4.3.3.	Determinación de Significación	90
4.3.4.	Grados de Libertad.....	90
4.3.5.	Calculo del Chi Cuadrado	91
4.3.5.1.	Toma de Decisiones.....	92
4.3.5.2.	Regla de Decisión	92
4.3.5.3.	Conclusión	93
4.4.	Limitaciones de Estudio	94
4.5.	Conclusiones	95
4.6.	Recomendaciones	95
CAPÍTULO V	96
PROPUESTA	96
5.1.	Datos Informativos	96
5.1.1.	Título:.....	96
5.1.2.	Institución Ejecutora:	96
5.1.3.	Beneficiarios:	96
5.1.4.	Ubicación	96
5.1.5.	Tiempo Estimado para la Ejecución	97
5.1.6.	Equipo Técnico Responsable	97
5.1.7.	Costo	97
5.2.	Antecedentes de la Propuesta	97
5.3.	Justificación.....	98
5.4.	Objetivos	99
5.4.1.	Objetivo General	99
5.4.2.	Objetivos Específicos.....	99

5.5.	Análisis de Factibilidad	99
5.5.1.	Socio Cultural	99
5.5.2.	Tecnológica	100
5.5.3.	Organizacional	100
5.5.4.	Económico Financiero	100
5.5.5.	Legal.....	100
5.6.	Fundamentación	100
5.6.1.	El Control Interno	101
5.7.	Modelo Operativo.....	108
	Desarrollo de las Fases.....	109
5.7.1.	Fase I.....	109
5.7.1.1.	Planificación Preliminar y Específica.....	109
5.7.2.	Fase II.....	137
5.7.2.1.	Ejecución	137
5.7.3.	Fase III	147
5.7.3.1.	Comunicación de Resultados.....	147
5.7.4.	Fase IV	155
5.7.4.1.	Elaborar un Modelo Operativo de Control Interno.....	155
1.	Introducción	156
2.	Organización	156
3.	Objeto social.....	157
4.	Descripción del Modelo Operativo de Control Interno	158
4.1.	Objetivos del Procedimiento.....	158
4.2.	Base Legal.....	159
4.3.	Requisitos	159
	CAPÍTULO VI	163
	Bibliografía	163
	ANEXO	168

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1.- Árbol de problemas	6
Gráfico N° 2: Conceptualización de Variables	21
Gráfico N° 3.- Conceptualización de Variable Independiente – Variable Dependiente .	22
Gráfico N° 4.- Análisis Foda	37
Gráfico N° 5.- Gestión Empresarial	50
Gráfico N° 6.- La Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” cuenta con una planificación para la utilización de recursos	79
Gráfico N° 7.- Se evalúa periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas	80
Gráfico N° 8.- ¿Se analiza las propuestas adecuados para la adquisición de bienes y servicios, en cantidad y calidad apropiada?	81
Gráfico N° 9.- ¿Se ha implantado normas o reglas de conducta, para contribuir a un buen ambiente organizacional?.....	82
Gráfico N° 10.- ¿Se han adoptado procesos organizacionales de protección al medio ambiente?	83
Gráfico N° 11.- ¿Sabe usted en qué tiempo se cumplió los objetivos de la cooperativa?	84
Gráfico N° 12.- ¿Los objetivos de la cooperativa son claros y comprensibles?	85
Gráfico N° 13.- ¿Cuenta la cooperativa con los recursos y medios suficientes para alcanzar las metas establecidas?.....	86
Gráfico N° 14.- ¿Los objetivos de la cooperativa son válidos y cuentan con fundamento razonable?	87
Gráfico N° 15.- ¿Los objetivos tienen una relación lógica entre ellos para poder alcanzar las metas de la organización?.....	88
Gráfico N° 16.- Grados de Libertad	90

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1.- Población y Muestra	64
Tabla N° 2.- Variable Independiente Auditoria de Gestión	66
Tabla N° 3.- Variable Dependiente Objetivos Institucionales	67
Tabla N° 4.- Entrevista.....	75
Tabla N° 5.- ¿Sabe usted si La Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” cuenta con una planificación para la utilización de recursos?	79
Tabla N° 6.- ¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas?	80
Tabla N° 7 .- ¿Se analiza las propuestas adecuados para la adquisición de bienes y servicios, en cantidad y calidad apropiada?	81
Tabla N° 8.- ¿Se ha implantado normas o reglas de conducta, para contribuir a un buen ambiente organizacional?.....	82
Tabla N° 9.- ¿Se han adoptado procesos organizacionales de protección al medio ambiente?	83
Tabla N° 10.- ¿Sabe usted en qué tiempo se cumplió los objetivos de la cooperativa?.	84
Tabla N° 11.- ¿Los objetivos de la cooperativa son claros y comprensibles?	85
Tabla N° 12.- ¿Cuenta la cooperativa con los recursos y medios suficientes para alcanzar las metas establecidas?.....	86
Tabla N° 13.- ¿Los objetivos de la cooperativa son válidos y cuentan con fundamento razonable?	87
Tabla N° 14.- ¿Los objetivos tienen una relación lógica entre ellos para poder alcanzar las metas de la organización?.....	88
Tabla N° 15.- Datos o Frecuencias Observadas	91
Tabla N° 16.- Datos o Frecuencias Esperadas.....	91
Tabla N° 17.- Cálculo del Chi cuadrado	92
Tabla N° 18 .- Modelo Operativo.....	108

INTRODUCCIÓN

El presente Análisis de Caso tiene por objeto conocer la situación actual de la cooperativa si se están cumpliendo los objetivos establecidos, y si su administración es eficaz, eficiente y el servicio que está brindando a la ciudadanía es óptimo.

La investigación está estructurada por seis capítulos, los que recogen conceptos, conocimientos y técnicas que se han aplicado para lograr llegar a la finalización de esta investigación realizada a la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”, en donde se procede a analizar la gestión realizada.

En el **Capítulo I**, se plantea la problemática, la contextualización en los niveles macro, meso y micro, así como también la relación causa y efecto del problema, formulación del problema, análisis crítico, la justificación de la investigación así como también el objetivo general y los objetivos específicos.

En el **Capítulo II**, se presenta todo el campo teórico relacionado con el tema a investigar. Aquí se identifica los antecedentes investigativos, fundamentación científico – técnica con la conceptualización de las variables dependiente e independiente, se plantea las preguntas directrices y la hipótesis.

En el **Capítulo III**, se describe la metodología de investigación, modalidad, enfoque, nivel de investigación, se define la población muestra y unidad de investigación, también se realiza la operacionalización de las variables y se describe en forma detallada el tratamiento de la información recolectada.

En el **Capítulo IV**, se detallan los principales resultados obtenidos, se procede a organizar, analizar e interpretarlos para posteriormente mostrar verificar la hipótesis plantada, se realizaran las conclusiones y recomendaciones del tema de investigación.

En el **Capítulo V**, se realiza la propuesta la cual consta de datos informativos, objetivos, fundamentación, y el Modelo Operacional de Control Interno

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de la Investigación

“Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu y el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales, de la Ciudad de Riobamba, periodo 2015”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro contextualización

En el Ecuador es un país que vive en permanente crisis política como económica, y continúa dependiendo de los flujos extranjeros, situación, que lo expone a que cualquier acción internacional o nacional lo desestabilice, provocando la reducción del ingreso, una elevada tasa de desempleo y salarios que no cubren la canasta básica familiar, por el bajo poder adquisitivo que poseemos actualmente.

La falta de información de los procesos llevados por las organizaciones son limitantes para evaluar la realidad del comportamiento y la situación de la entidad, más allá del ámbito contable – financiero y legal, por lo tanto es imprescindible que la toma de decisiones dependa mayormente de la posibilidad que ocurra varios sucesos futuros, además es imprescindible considerar como una inversión, una partida contable que permita solventar estas actividades.

La Auditoría de Gestión permite a la entidad evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión, tomando en cuenta los objetivos generales, su eficiencia como organización y

su eficacia sobre la correcta utilización de los recursos de la organización y actuación, posicionamiento sobre la situación global de la misma y la intervención de la dirección. En la actualidad el transporte es un problema en la mayoría de capitales del mundo especialmente en los países en vías de desarrollo, pero en una coyuntura de globalización y competitividad empresarial la mayor parte de la problemática recae en las empresas. Las leyes, autoridades, mecanismos y otros elementos del servicio puede ser positivo o negativo, sin embargo la actividad empresarial debe sobreponerse a todo esto y presentar una oferta competitiva.

Dentro de este sector se encuentran las cooperativas, mismas que son asociaciones auto gestionadas, cuyo Cumplimiento de Objetivos Institucionales y la propiedad de los bienes pertenecen a todos los socios en forma equitativa, entre ellas tenemos a las cooperativas de servicio; aquí se encuentran las de transporte que son un grupo de conductores o choferes profesionales, que se deciden trabajar directamente en forma organizada y conjunta para prestar un servicio eficiente a la comunidad, el de transporte o de carga.

Actualmente las cooperativas de transporte deben planear sus actividades, organizar los recursos disponibles, dirigir técnicamente la operatividad de la entidad, coordinar y controlar las funciones y actividades, dentro de esto se observa que no todas cuentan con una organización acorde a las necesidades de la misma.

Una auditoria de gestión evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los objetivos, los planes y orientaciones de la gerencia, contribuyendo al desarrollo de la misma.

1.2.1.2. Meso contextualización

La provincia de Chimborazo se encuentra ubicada en la parte central del callejón interandino, la misma que cuenta con una extensión de 6.569 km² limitando al norte con la provincia de Tungurahua, al sur con las Provincias del Cañar y el Guayas, al este con la provincia de Morona Santiago, y al oeste con las provincias de Bolívar y Guayas.

Cuenta con una población aproximadamente de 458.581 habitantes, es una de las provincias con gran influencia de turistas tanto nacionales como extranjeros por ser una provincia turística y activamente económica, razones por las cuales se han creado varias cooperativas dedicadas a la movilización de pasajeros como son los taxis.

Desde hace ocho años atrás estas cooperativas han venido teniendo inconvenientes con compañías o carros que no constan en la **Cámara de Operadoras de Transporte en Taxis de Chimborazo**,

1.2.1.3. Micro Contextualización

La cooperativa de Transporte de pasajeros en Taxis “LIZARZABURU” se fundó el 29 de julio de 1970; constituida jurídicamente mediante acuerdo Ministerial N° 084, por un grupo de personas las mismas que tuvieron la necesidad de agruparse, para brindar un servicio de transporte el mismo que podía ser dentro y fuera de la ciudad.

Se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Primera Constituyente y Alvarado esquina, la misma que cuenta con sesenta y seis socios.

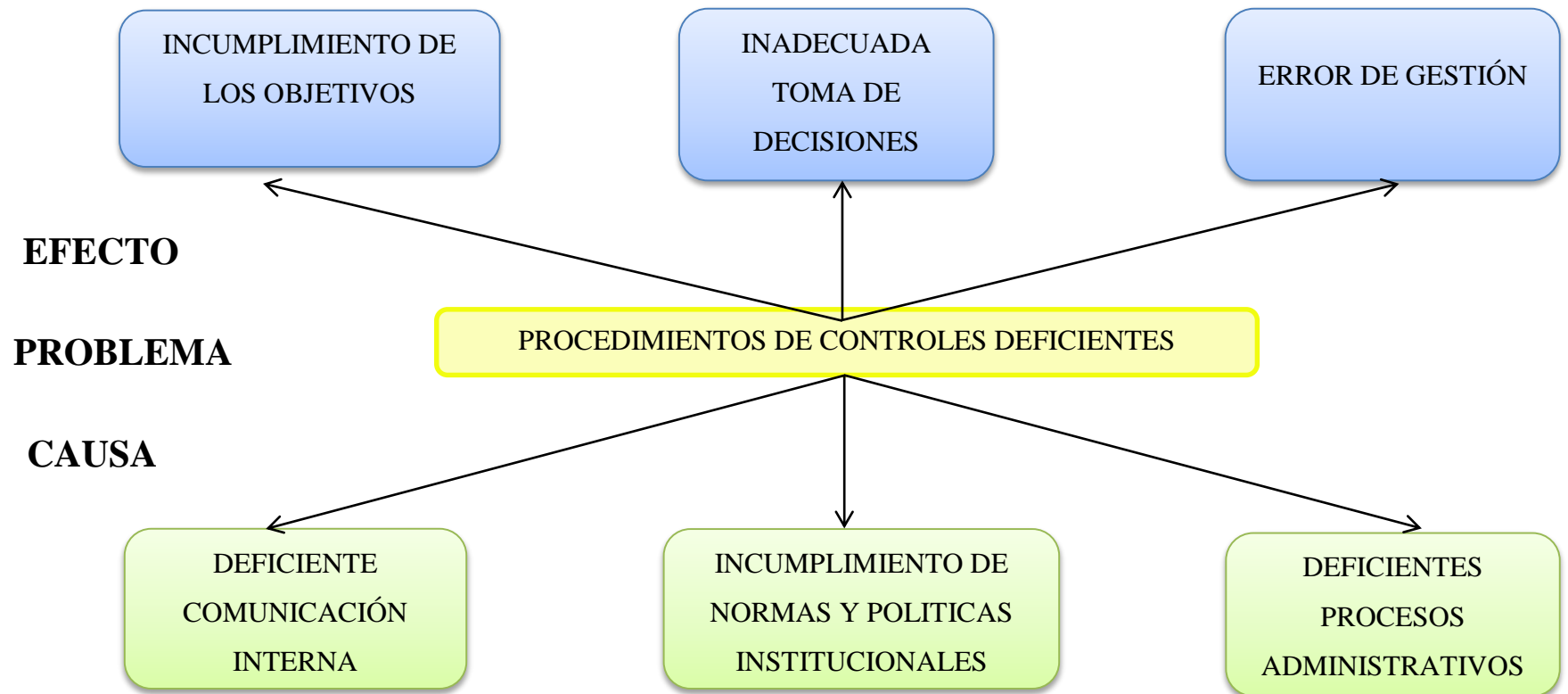
Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa Taxis “Lizarzaburu” es de gran ayuda y aporte para evaluar la competitividad que existe, ya que por medio de ella se puede ayudar de gran manera a una mejor toma de decisiones no solo en el presidente, gerente, sino en cada uno de los socios que forman dicha cooperativa.

Puesto que la misma logra grandes aportes económicos, sociales con la movilización de sus unidades de transporte ya que ofrece un servicio de calidad a sus usuarios, es por esta razón que la presente propuesta pretendió contribuir al el cumplimiento de sus perspectivas de crecimiento local.

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1. Árbol de Problemas

Gráfico N° 1.- Árbol de problemas



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño. (2017)

1.2.2.2. Relación Causa – Efecto

En la cooperativa de taxis de Lizarzaburu, se pudo observar que existe una deficiente organización administrativa, lo que lleva a un inadecuado cumplimiento de los objetivos institucionales de la organización. Entre las causas que produce esta problemática esta la poca comunicación existente entre sus miembros, ocasionando el incumplimiento de los objetivos, creando un ambiente desordenado y provocando conflictos internos.

Otra de las causas es el incumplimiento de las normas y políticas de la organización, procedimientos que necesitan un control, ocasionando una inadecuada toma decisiones, provocando un malestar en los socios que conforman la organización

Se pudo visualizar la deficiencia en los procesos administrativos lo cual impide que los objetivos planteados se puedan cumplir para poder realizar una evaluación de eficiencia en las actividades que dicha organización realiza, provocando errores en la gestión.

Estos problemas podrían ser mejor resueltos por medio de la utilización critica del modelo de operativo del control interno que se está proponiendo.

1.2.3. Prognosis

En caso de no dar solución a un adecuado proceso administrativo, de la Cooperativa de taxis “Lizarzaburu”, cumpliendo con controles periódicos a la organización, por medio de la revisión y el análisis de las gestiones administrativas, con el cumplimiento de sus objetivos institucionales, se seguirán tomando malas decisiones las mismas que les pueden llevar al fracaso institucional, y acrecentar aún más el malestar de los socios del que ya existe, se mostrará la imagen de una organización totalmente desordenada.

La cooperativa de taxis “Lizarzaburu” necesita realizar un modelo operativo de control interno el mismo que ayude a distinguir malos procesos en la administración, económica, estado de los servicios que prestan y más.

El no tener un sistema de control interno en la cooperativa a un futuro puede ocasionar dificultades como la falta de liquidez, que son reflejados en los cierres financieros, problemas internos con los socios.

Es por esto que la presente propuesta es realizar un modelo operativo del control interno que facilite el manejo de una auditoría de gestión la misma que nos ayudara a evaluar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, así también la eficiencia y eficacia, para que puedan brindar un mejor servicio a sus clientes.

En nuestra ciudad el índice de competencia es alta, lo que se hará es que dicha cooperativa busque nuevas alternativas para el servicio de sus pasajeros, así ayudaran al progreso de la ciudad, la provincia y del país

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” ayudara al Cumplimiento de los Objetivos Institucionales ?

1.2.5. Interrogantes (subproblemas)

- ¿A qué se debe el bajo cumplimiento de objetivos en la cooperativa de taxis “Lizarzaburu”
- ¿La oportuna ejecución de una Auditoría de Gestión puede mejorar en la cooperativa de taxis “Lizarzaburu” cumplir con sus objetivos institucionales?
- ¿La evaluación a los procesos administrativos a la cooperativa de taxis “Lizarzaburu” influirá en el cumplimiento de los objetivos de la entidad?
- ¿El desconocimiento de procesos administrativos provoca pérdidas económicas?
- ¿La inadecuada administración, da como resultado el incumplimiento de los objetivos institucionales?

1.2.6. Delimitación del problema

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”, de la ciudad de Riobamba, la cual se encuentra ubicada en las calles Primera Constituyente y Alvarado esquina, el mismo que se desarrollará en el periodo comprendido entre julio a diciembre del 2015.

- **Campo:** Contabilidad y Auditoria
- **Área:** Contabilidad, Auditoría, Gestión Empresarial,
- **Aspecto:** Evaluación Administrativa del Cumplimiento de los Objetivos Institucionales, por parte de los directivos de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”
- **Temporal:** Período del 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2015
- **Espacial:** Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” en la ciudad de Riobamba

1.3. Justificación

La presente investigación es de suma importancia dado al problema que tiene la cooperativa, en el cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que no se han cumplido de la mejor manera para que vaya progresando la organización.

Es por esto que se propone realizar estrategias que ayuden a mejorar las decisiones que ayuden al cumplimiento de los objetivos institucionales. Para mejor conocimiento, esta investigación realizara un marco teórico para explicar cada uno de los pasos que se deben seguir en la realización de una Auditoria de Gestión.

Que será justificada prácticamente al momento de realizar el Modelo Operativo de los objetivos institucionales, será de gran beneficio para la cooperativa, ya que es una herramienta para la Auditoria de Gestión, por medio de la eficiencia de la misma se propone llevar por el mejor camino a la entidad en el cumplimiento de sus objetivos y metas.

El Modelo Operativo de control interno que se propone tiene un enfoque Gerencial– Operativo y de Resultados porque evalúa los procedimientos y gestión realizada para

la consecución de objetivos y metas mediante la ejecución de planes, programas, actividades, proyectos y operaciones en la institución, todos estos expresados con la eficiencia deseada, lo que será socialmente útil y cuyos resultados serán medibles por su calidad e impacto proporcionando estabilidad económica, social y laboral que se reflejará en una mejor calidad de vida tanto para los socios como el personal que colabora con la cooperativa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo influye una Auditoria de Gestión en el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales de la Cooperativa de Taxis “Lizarbauru” de la Ciudad de Riobamba.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Ejecutar una Auditoria de Gestión para mejorar los procedimientos y controles deficientes a la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”.
- Determinar si el incumplimiento de Objetivos se ve afectado por una inadecuada Auditoria de Gestión.
- Proponer un Modelo Operativo de Control Interno, con la finalidad de mejorar el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales y a su vez lograr procedimientos idóneos en los controles deficientes de la cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

La auditoría existe desde hace mucho atrás aunque no como tal, debido a que no habían económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos góticos hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la auditoría la cual estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas.

Así como establecer si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaba e informaban de una manera correcta y honesta, esto se hacía con un estudio íntegro de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la auditoría.

La Auditoría de Gestión nació de la necesidad para medir y cuantificar los beneficios alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera cierta de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad. Desde el mismo momento en que existió el comercio se llevaron a cabo auditorías de algún modo.

Los primeros estudios fueron minuciosos y detallados de los registros establecidos para determinar si cada operación había sido asentada en la cuenta apropiada y por el importe correcto. Hoy en día, el inversionista, el accionista, las actividades del gobierno, y el público en general, busca información con el fin juzgar la calidad administrativa.

2.2.Fundamentación Filosófica

La presente investigación se desarrolló en base a la normativa del prototipo empírico, ya que trabaja por medio de la hipótesis para ser comprobada y verificada, sustentándose en la estadística siendo esta una manera de cuantificar, verificar y medir los elementos de estudio, con el propósito de reconstituir leyes y explicaciones generales por las que se rigen el objeto de estudio.

La auditoría de gestión es una herramienta de planificación y diagnóstico que le da una respuesta a los requerimientos que cualquier tipo de tratamiento de empresas de transporte de Taxis. Si mencionamos específicamente los casos de las cooperativas de taxis de la ciudad de Riobamba, podemos decir que la auditoria de gestión e implícitamente a las otras cooperativas similares, se presenta como una necesidad obligatoria y hasta urgente.

Finalmente, la realización de una auditoría en la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” debe tomarse como un tema de principios, para establecer responsabilidades en la administración de los bienes de la misma.

2.3.Fundamentación Legal

El proyecto de investigación que se propone, para su desarrollo debe ser respaldado por las leyes o normas legales que establecen las instituciones de transportes; así como las actividades en la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Toda fundamentación legal se inicia por los mandatos constitucionales. El Art. 66, numeral 15 garantiza a los ciudadanos “el derecho al trabajo y a desarrollar actividades económicas en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental”.

Ley de Cooperativas.- El Art. 67 describe las clases de cooperativas y entre éstas destaca las de servicios en las que se define el servicio de transporte. En el Art.102 se dice: “El Estado, en consideración a que el sistema cooperativo es uno de los medios positivos para el desarrollo económico, social y moral del país, declara de necesidad

nacional y beneficio público a las organizaciones cooperativas y garantiza su libre desarrollo y autonomía”.

Art. 41.- Tanto el Presidente del Consejo de Administración como el del Consejo de Vigilancia serán designados por los respectivos consejos, de entre sus miembros.

Art. 42.- Las dificultades y controversias surgidas entre el Consejo de Vigilancia y cualquiera de los socios o entre los socios, serán resueltas por el Consejo de Administración. Si los conflictos surgieren entre los socios y el Consejo de Administración, serán resueltos por el Consejo de Vigilancia. Tanto los fallos del Consejo de Administración como los del Consejo de Vigilancia serán susceptibles de apelación ante la Asamblea General.

Art. 47.- Las comisiones especiales pueden ser designadas por la Asamblea General o por el Consejo de Administración; pero en todas las cooperativas y organizaciones de integración del movimiento habrá obligatoriamente la Comisión de Educación y la de Asuntos Sociales.

Art. 48.- Las atribuciones, limitaciones y deberes específicos, tanto de los organismos como de los dirigentes de las cooperativas, se determina en el Reglamento General, además de los que pueden constar en el estatuto de la institución, que no podrán estar en conflicto con las disposiciones de esta Ley o del indicado Reglamento.

2.3.1. Beneficios y Sanciones

Art. 102.- El Estado, en consideración a que el sistema cooperativo es uno de los medios positivos para el desarrollo económico, social y moral del país, declara de necesidad nacional y beneficio público a las organizaciones cooperativas, y garantiza su libre desarrollo y autonomía.

Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, por definición esta ley “Tiene por objeto la planificación, reglamentación y el control del tránsito y el transporte terrestre, el uso de vehículos a motor, de la circulación peatonal, el control y prevención de accidentes, la contaminación ambiental y el ruido producido por vehículos a motor y la tipificación y juzgamiento de la infracciones de tránsito”.

2.3.2. Agencia Nacional de Tránsito

Reglamento General para la aplicación de la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre.

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y el Reglamento para la Aplicación de la ley de Régimen Tributario Interno, decreto ejecutivo por la Constitución de la República orientados a la eficiencia en la recaudación tributaria y la contribución equitativa para los habitantes del Ecuador:

Art. 4.- Partes relacionadas.- Con el objeto de establecer partes relacionadas, a más de las referidas en la Ley, la Administración Tributaria con el fin de establecer algún tipo de vinculación porcentaje de capital o proporción de transacciones, tomará en cuenta, entre otros, los siguientes casos:

1. Cuando una persona natural o sociedad sea titular directa o indirectamente del 25% o más del capital social o de fondos propios en otra sociedad.
2. Las sociedades en las cuales los mismos socios, accionistas o sus cónyuges, o sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, participen directa o indirectamente en al menos el 25% del capital social o de los fondos propios o mantengan transacciones comerciales, presten servicios o estén en relación de dependencia.
3. Cuando una persona natural o sociedad sea titular directa o indirectamente del 25% o más del capital social o de los fondos propios en dos o más sociedades.
4. Cuando una persona natural o sociedad, domiciliada o no en el Ecuador, realice el 50% o más de sus ventas o compras de bienes, servicios u otro tipo de operaciones, con una persona natural o sociedad, domiciliada o no en el país.

Los contribuyentes que cumplan con los preceptos establecidos en esta norma estarán sujetos al régimen de precios de transferencia y deberán presentar los anexos, informes y demás documentación relativa a los precios de transferencia, en la forma establecida en este reglamento, sin necesidad de ser notificados por la Administración Tributaria.

Para establecer partes relacionadas cuando las transacciones realizadas entre éstas, no se ajusten al principio de plena competencia la Administración aplicará los métodos descritos en este reglamento.

Art. 5.- Grupos económicos.- Para fines tributarios, se entenderá como grupo económico al conjunto de partes, conformado por personas naturales y sociedades, tanto nacionales como extranjeras, donde una o varias de ellas posean directa o indirectamente 40% o más de la participación accionaria en otras sociedades.

Estatuto de la Cooperativa de Transporte de pasajeros en Taxis “Lizarzaburu”

En el que se concretan disposiciones y normas claras y oportunas para todos y cada uno de los socios, directivos y personal administrativo, las mismas que deben ser acatados con responsabilidad y cumplimiento, entre las más relevantes se cita:

Título Primero

Art. 3.- Objetivo Social

La cooperativa tendrá como objeto social, la prestación del servicio de transporte en la modalidad de TAXI CONVENCIONAL, con eficiencia y responsabilidad, con la conducción de choferes profesionales, en vehículos tipo SEDAN, de conformidad con la autorización conferida por la Autoridad de Transportes y Tránsitos competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y sus familias en busca de su desarrollo social y económico.

Objetivos institucionales

- Ofrecer un servicio de calidad, confianza, y seguridad de los usuarios, y lograr alcanzar la satisfacción total del cliente, posicionándonos de esta manera en una cooperativa de servicio líder en el mercado.

- Contar con una administración eficiente, basada en los principios de excelencia en el servicio, transparencia y rendición de cuentas.
- Utilizar medios tecnológicos para fortalecer las actividades administrativas y operativas de la cooperativa.
- Garantizar una mejor calidad de vida de nuestra ciudad por medio del uso de unidades modernas, cómodas y que sean amigables con el medio ambiente.
- Generar proyectos de mejora de la calidad y servicio institucional
- Desarrollar propuestas para el crecimiento institucional

Art. 4 Actividades

Sin perjuicio de las actividades completaría que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Económica Popular y >Solidaria, la cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Adquirir, administrar, arrendar, enajenar, importar y exportar, toda clase de bienes muebles, inmuebles, vehículo, necesarios para el cumplimiento de su objeto social;
2. Fomentar el desarrollo cultural y moral de sus socios organizando eventos educativos, sociales, culturales y deportivos; gestionando becas para su capacitación
3. Brindar asesoramiento y asistencia técnica a sus socios procurando la unificación de la marca de los vehículos de sus socios con la finalidad de optimizar sus costos de operación
4. Crear por sí mismo o contratar de preferencia con entidades del sistema cooperativo o societario y/o extranjeras, líneas de crédito y seguros sobre bienes y personas.
5. Crear la unidad de capacitación, perfeccionamiento y especialización profesional para beneficio de los socios y sus familias, en temas como el

mejoramiento en la prestación del servicio de transportes, la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; la Ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, sus reglamentos, ordenanzas municipales y resoluciones de los Organismos nacionales y locales de planificación, regulación y control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, régimen de seguros y reclamaciones; solidaridad y ayuda mutua, promoción turística, mercadeo y otros que propendan a la realización personal de cada uno de sus miembros;

6. Promover y cuidar el medio ambiente mediante la utilización preferente de combustibles alternativos que sean ecológicos, limpios, seguros y económicos;
7. Promover las relaciones con organismos cooperativos y gremiales de la transportación nacionales e internacionales, tendientes a fortalecer el movimiento cooperativo; y,
8. Adquirir, construir, arrendar o administrar estaciones de servicio, lubricadoras, vulcanizadoras, comisariatos de repuestos de vehículos, accesorios, neumáticos, lubricantes y más artículos que fueren menester para el perfecto funcionamiento de los vehículos de propiedad de los socios de la cooperativa.
9. Participar a través de los organismos de integración como veedores de los estudios técnicos de factibilidad que realicen los funcionarios y técnicos de las instituciones reguladores del transporte terrestre, sean locales o nacionales.

Art. 5.- VALORES Y PRINCIPIOS:

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno corporativo que constarán en el reglamento interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

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

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

TÍTULO SEGUNDO

DE LOS SOCIOS

Art. 6.- SOCIOS:

Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de **CHOFERES PROFESIONALES**; además de los requisitos y procedimientos específicos de ingreso constarán en su Reglamento Interno.

El ingreso como socio de la cooperativa lleva implícita la aceptación voluntaria de las normas del presente estatuto y su adhesión a las disposiciones contenidas en el mismo.

Art. 7.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS:

Son obligaciones y de los socios, además de los establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Reglamentos Generales y el Reglamento Interno de la Cooperativa, los siguientes:

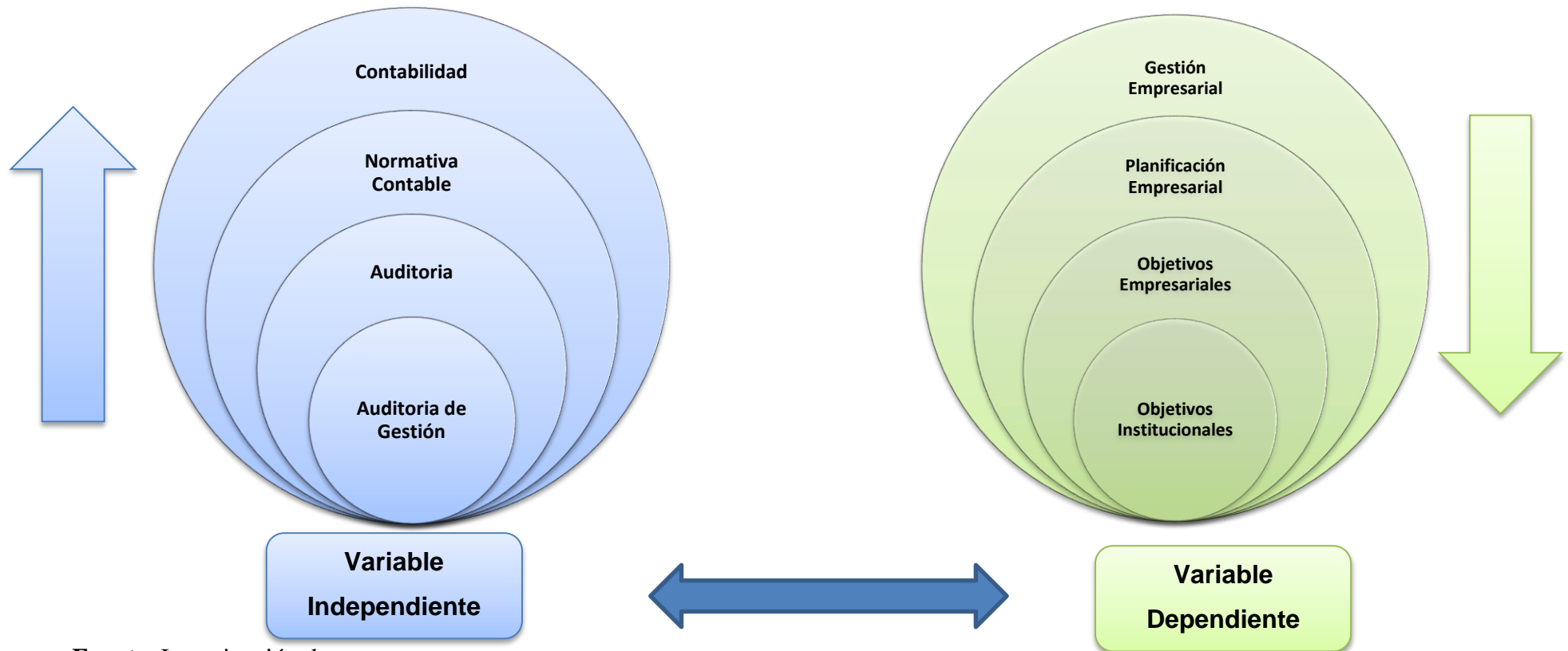
1. Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, el presente estatuto, los reglamentos internos y las disposiciones de los órganos de gobierno, dirección y administración:
2. Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos y los compromisos económicos contraídos con la Cooperativa
3. Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativista previstos en los planes de capacitación de la organización
4. Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa, dirigentes y socios;
5. Participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados o patrocinados por la Cooperativa;
6. Adquirir los productos y utilizar los servicios que la cooperativa brinde a sus socios dentro del cumplimiento de su objeto social;
7. Participar en las elecciones de representantes o asambleas generales de socios con derecho a un solo voto; independientemente del número y valor de certificados de aportación suscritos y pagados que posea:
8. Elegir y ser elegido a las vocalías de los consejo, comités y comisiones especiales;
9. Recibir en igualdad de condiciones con los demás socios, los servicios y beneficios que otorgue la Cooperativa, de conformidad con la reglamentación que se dicte para el efecto;
10. Requerir informes sobre la gestión de la cooperativa siempre por intermedio de la presidencia y en asuntos que no comprometan la confidencialidad de las operaciones institucionales o personales de sus socios:
11. No incurrir en competencia desleal con la cooperativa, en los términos dispuestos por la Ley Orgánica de la Economía Popular Y solidaria y su reglamento; y:
12. Abstenerse de utilizar a la organización para evadir o eludir obligaciones tributarias propias o de terceros.

Los socios se obligan a acudir a la mediación, como mecanismos previos de solución de los conflictos en que fueren parte al interior de la cooperativa, sea con otros socios o con sus órganos directivos.

2.4. Categorías Fundamentales

2.4.1. Superordinación Conceptual

Gráfico N° 2: Conceptualización de Variables



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño. (2017)

2.4.1.1.Subordinación Conceptual Variable Dependiente – Variable Independiente

Gráfico N° 3.- Conceptualización de Variable Independiente – Variable Dependiente



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

2.5.Fundamentación Teórica Variable Independiente

2.5.1. Contabilidad

La Contabilidad tiene antecedentes muy remotos, pero su desarrollo ha venido estrechamente enlazado con el crecimiento de la actividad comercial. Por ello encuentra su mayor campo de aplicación en las empresas, sin menoscabo de su aplicación en otros tipos de organizaciones.

El objetivo de la Contabilidad es medir el patrimonio y su evolución; particularmente, en las ciencias económicas. (Bernal, 2004, pág. 7)

- **Definiciones de Contabilidad**

Contabilidad Moderna: En la actualidad se constituye en una herramienta indispensable para la toma de decisiones. Es por ello que la información que genera debe propender a: (Pedro, 2008, pág. 7)

- Coordinar las actividades económicas y administrativas.
 - Captar, medir, planear y controlar las operaciones diarias.
 - Presentarse en un lenguaje de fácil comprensión, incluso para los no contables.
- (Pedro, 2008, pág. 7)

2.5.1.1.Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

La Contabilidad se basa en ciertos lineamientos. Las reglas que rigen la forma en que los contadores miden, procesan y comunican la información financiera se engloban con el término principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA). Estos son la “ley” en la contabilidad: reglas de comportamiento aceptable para la mayoría de personas. (Horngren, Harrison Jr, & Bamber, 2003, pág. 9)

2.5.2. Auditoria

El origen de la auditoría surge con el advenimiento de la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa. Por estas razones surge la necesidad de buscar personas capacitadas, de preferencia externas (imparciales), para que se desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa (Sandoval, 2012, pág. 10).

La auditoría surge por la necesidad de las personas para manejar o administrar de mejor su economía, es importante tener auditorias en las empresas para saber el estado real de las misma, y así poder conocer el manejo que sus administradores o dueños le dan a las misma.

Concepto de Auditoria

La auditoría se delimitó a las comprobaciones de los registros contables, dedicándose solamente a observar la exactitud de los mismos, se puede considerar como una forma primaria, donde se pueden confrontar lo escrito con las pruebas y las referencias de los registros de las empresas.

Con el paso del tiempo el campo de acción de la auditoria se ha ido desarrollando, no obstante aún existen posturas en relación a que esa actividad debe de ser exclusivamente de carácter contable. Holmes la define de forma clara y sencilla como:

“La auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos, en donde el auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos.” (Santillan, 2013, pág. 75)

Por otro lado, según la Universidad de Harvard, se establece la siguiente definición: “La auditoría es el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su

exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen.” (Sandoval, 2012, pág. 28)

La Ley de Auditoría de Cuentas (LAC) y su Reglamento definen la auditoría como “La actividad consistente en la revisión y verificación de las cuentas anuales, así como de otros estados financieros o documentos contables, elaborados con arreglo al marco normativo de información financiera que resulte de aplicación, siempre que aquella tenga por objeto la emisión de un informe sobre la fiabilidad de dichos documentos que puede tener efectos frente a terceros” (Anónimo, 2010)

Objetivo

Auditoría, en un sentido más amplio, significa comprobar que la información financiera, administrativa y operacional que genere una entidad sea confiable cierta y oportuna, en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, y comunicar sugerencias que logren mejorar el control interno de la organización.

2.5.2.1. Elemento que Caracterizan a una Auditoría

Las Características que se consideran al momento de realizar una auditoría son: (Sandoval, 2012, pág. 31)

- a) **Independencia:** Una auditoría debe ser independiente, ya que su trabajo se debe realizar con plena libertad, esto es, que no deberá de tener ninguna limitación que pueda restringir de alguna manera el eficacia de la revisión, hallazgos y conclusiones que procedan de la misma (Sandoval, 2012, pág. 31)
- b) **Establecida:** Una auditoría se considera como establecida, ya que es requerida, confirmada y autorizada por la misma organización (Sandoval, 2012, pág. 31).

- c) **Examinadora y evaluadora:** El trabajo de auditoría gira en torno a las evidencias derivadas de una primera etapa de trabajo y del subsiguiente juicio evaluatorio. (Sandoval, 2012, pág. 31)
- d) **Actividades que la integran:** Sus actividades se fundan en el alcance jurisdiccional que la integra, esto es, deberá ser aplicable conforme a las actividades propias de la organización. (Sandoval, 2012, pág. 31)
- e) **Servicio:** Es el producto final de la auditoria, el cual tiende hacia la asistencia, apoyo, ayuda y crecimiento.
- f) **La Intervención de la organización:** La cual confirma el alcance de la auditoria, el que deberá de estar dirigido a toda la organización, por lo que incluye al personal, consejo de administración y accionistas. (Sandoval, 2012, pág. 31)
- g) **Mecanismo de control y prevención:** Esto implica la responsabilidad del auditor interno de formar parte del control de la organización y la extensión que tendrá hacia el examen y control, el cual provee mediante la elaboración e implementación de procedimientos, partiendo de que el auditor deberá ser un profesional en relación con los mecanismo de prevención. (Sandoval, 2012, pág. 31)

2.5.2.2. Clases de Auditoría

El proceso evolutivo de la Auditoria ha provocado, en la actividad de la revisión, la especialización de la auditoría según el objeto, destino, técnicas, métodos, etc., que se realicen. Así, sin ánimo de ser perfectos, se habla de auditoría externa, auditoría interna, auditoría operativa, auditoría pública o gubernamental, auditoría de sistemas, etc.

Auditoría Externa o Auditoría Legal

Análisis de las cuentas anuales de una empresa por un auditor externo, normalmente por exigencia legal. “El objetivo de un análisis de los estados financieros de una compañía, por parte de un auditor independiente, es la expresión de una opinión

sobre si los mismos reflejan razonablemente su situación patrimonial, los resultados de sus operaciones y los cambios en la situación financiera, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con la legislación vigente” (Anonimo, 2010)

Auditoría Interna

Es un control realizado por los empleados de una empresa para garantizar que las operaciones se llevan a cabo de acuerdo con la política general de la entidad, evaluando la eficacia y la eficiencia, y proponiendo soluciones a los problemas detectados. La auditoría interna se puede concebir como una parte del control interno. La realizan personas dependientes de la organización con un grado de independencia suficiente para poder realizar el trabajo objetivamente; una vez acabado su cometido han de informar a la Dirección de todos los resultados obtenidos. (Anonimo, 2010)

Auditoría Operativa o Gestión

Es la revisión del sistema de control interno de una empresa por personas cualificadas, con el fin de evaluar su eficacia e incrementar su rendimiento. La auditoría operativa consiste en el examen de los métodos, los procedimientos y los sistemas de control interno de una empresa u organismo, público o privado; en definitiva, se fundamenta en analizar la gestión. (Anonimo, 2010)

Auditoría Pública o Gubernamental

El artículo 211 de la Constitución Política de la República del Ecuador, determina que la Contraloría es el organismo técnico superior de control, con autonomía

administrativa, presupuestaria y financiera, con atribuciones para controlar los ingresos, gastos, inversión, utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos; realizar auditorías de gestión a las entidades y organismos del sector público y sus servidores; pronunciarse sobre la legalidad, transparencia y eficiencia de los resultados de las instituciones, extendiendo su accionar a las entidades de derecho privado, respecto de los bienes, rentas u otras subvenciones de carácter público de que dispongan; dictar regulaciones de carácter general para el cumplimiento de las funciones de control y proporcionar asesoría en las materias de su competencia

2.5.2.3. Control interno

Para Fonseca(2011) “El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración” (pag.15)

Entonces podríamos decir que el control interno ayuda a que se cumplan los objetivos de las organizaciones o entidades, ya que gracias a ellos podemos evaluar las falencias que las mismas puedan tener.

Así también para Mejía (2005) “El Control Interno es un proceso, realizado por el consejo de directores, la administración u otro personal de una entidad” (pág. 85) el mismo que está diseñado para proveer seguridad razonable con miras a la obtención de objetivos como son:

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

Esta definición muestra ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso el cual compone un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es realizado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.

2.5.2.3.1. Principios del Control Interno

“El Control es la medida de los resultados obtenidos y su confrontación con los resultados esperados, analizando las desviaciones. Para un adecuado Control Interno es importante tomar en cuenta los siguientes principios:” (Paz, 2012)

- Equilibrio en la delegación de responsabilidades, incluyendo la dotación de los recursos de control respectivos para asegurar el debido cumplimiento de las mismas
- Orientación logro de objetivos estableciendo medidas de desempeño para la evaluar su cumplimiento
- Mantener un sentido de la oportunidad con la que se realizan las actividades, ya que para que un control sea eficiente, es necesario que sea oportuno y suficiente.
- Prevenir desviaciones para anular o disminuir su efecto adoptando medidas preventivas, con la debida anticipación a su ocurrencia.
- Aplicar el principio de excepción que se dirige específicamente hacia los puntos realmente necesarios, lo que genera reducción de costos y tiempo.
- Independencia. Los responsables del control no deben estar involucrados en las actividades sujetas a la observación por el mismo.
- Preservar el medio ambiente a través de prácticas amigables con la naturaleza en los procesos de toda entidad.

La aplicación de estos principios se vuelve importante para generar un ambiente de control adecuado que asegure la correcta determinación de los lineamientos por parte de la gerencia y su adecuado seguimiento con el fin de revisar en forma periódica la consecución de los objetivos.

2.5.3. Auditoría de Gestión

“La Auditoría de Gestión es el instrumento idóneo para racionalizar la operación de una determinada organización y orientar su gestión hacia la producción de rendimientos”. (Correa, 1999); Teniendo en cuenta su finalidad esencial, podríamos definir la Auditoría de Gestión como un instrumento gerencial, integral y estratégico que apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva permite que la organización sea efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos.

Para Cepeda (2002) “La Auditoría de Gestión es un examen integral y constructivo de la estructura la entidad y de sus componentes, de sus planes y políticas y de sus controladores financieros y operativos, de sus modos de operación y del aprovechamiento de sus recursos físicos y humanos” (pág. 36).

Una Auditoría de Gestión u Operacional es un examen y evaluación que realiza un auditor en un organismo o entidad, con el fin de establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía logrados por la administración, referentes a su planificación, organización, dirección, control interno y el empleo apropiado de todos sus recursos

Entonces podríamos decir que es una técnica respectivamente nueva de asesoramiento que ayuda a examinar, analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de obtener con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales

por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace necesario para reajustar la gestión o la organización de la misma.

Auditoría de Gestión, es la evaluación de todo o parte de la organización, en términos de Eficiencia, Eficacia, Economía, Ética y Ecología, con la finalidad de Comunicar Resultados alcanzados y plantear recomendaciones, para optimizar la gestión de la entidad, en corto, mediano y largo plazo.

2.5.3.1. Elementos de Auditoría Gestión y su evaluación de las 5 E's

Los elementos de gestión son los siguientes:

- **Eficiencia.-** (Mejores resultados a menor costo). Es la utilización moderada de los recursos que se disponen los mismos que ayudan al cumplimiento de los objetivos para obtener los resultados deseados.
- **Eficacia.-** (Nivel en que se alcanza los resultados). Son los resultados que se desean obtener en un tiempo esperado
- **Economía.-** (Los mejores resultados al menor costo). Que es el uso oportuno de los recursos medidos en cantidad y calidad correctas en el momento y lugar indicado, es decir la adquisición o producción a los menores costos posible.
- **Ética.-** (Cumplimiento de sólidos principios morales y valores fundamentales del ser humano). Uno de los principales elementos de la gestión, ya que en ella se expresa la moral y conducta individual y de grupo de los funcionarios, administradores y empleados de una empresa o entidades, ya que son el cumplimiento de las normas de cada uno de ellos.
- **Ecología.-** (Cuidado del medio ambiente). Son las condiciones, prácticas u operaciones relativas de los requisitos ambientales.

2.5.3.2. Funciones

En cuanto a las funciones que puede cumplir la Auditoría de Gestión en la organización, podemos enumerar las siguientes:

- ✓ Facilitar que se puedan conocer las economías de la empresa. Lo anterior significa que la Auditoría de Gestión se pueden identificar tanto los procesos como las variables fundamentales de la organización, en las cuales se apoyan los resultados de la misma. (Correa, 1999, pág. 4)
- ✓ Facilitar los procesos de toma de decisiones. Evidentemente la Auditoría de Gestión suministra elementos de juicios adecuados, oportunos y suficientes para la toma de decisiones y la adopción de medidas correctivas cuando sea del caso. (Correa, 1999, pág. 4)
- ✓ Racionalizar el futuro de la información. Dado que la Auditoría de Gestión es fundamentalmente un sistema de información, su aplicación contribuye a que se haga un buen uso de la información en todo sentido, empezando por darle la importancia que se merece. (Correa, 1999, pág. 4)
- ✓ Controlar la evolución en el tiempo de los principales procesos y variables. Evidentemente el uso de la Auditoría de Gestión permite supervisar la evolución en el tiempo de aquellas variables y procesos en los cuales descansa en buena parte el resultado económico de la organización. (Correa, 1999, pág. 5)
- ✓ Operar en términos de rendimientos y no simplemente en función de desarrollar actividades. Quizá el mayor aporte de la Auditoría de Gestión consiste en Colocar la organización a operar en términos de rendimientos lo cual cambia radicalmente las actitudes, la motivación y el compromiso de los funcionarios. (Correa, 1999, pág. 5)
- ✓ Sirve de base para adoptar normas y estándares efectivos y útiles para la empresa u organización. Toda organización debe adoptar y operar con base en normas y estándares efectivos en los cuales debe apoyarse para mejorar constantemente su desempeño. (Correa, 1999, pág. 5)
- ✓ Sirve de base para establecer planes de remuneración y sistemas de incentivos. Efectivamente la Auditoría de Gestión puede servir de base para establecer los llamados fondos de gestión que permiten el uso de primas con base en productividad y en desempeño. (Correa, 1999, pág. 5)
- ✓ Sirve de base de negociación. Si se tiene en cuenta que cada una de las funciones básicas de la gerencia es negociar con proveedores, consumidores,

financistas, trabajadores y accionistas, la Auditoría de Gestión aporta los elementos de juicio adecuado para que la dirección pueda adelantar procesos de negociación efectivos y de beneficio para la organización. (Correa, 1999, pág. 5)

- ✓ Sirve de base para la planificación. La Auditoría de Gestión sirve como punto de apoyo para formular planes y programas de desarrollo de la empresa y para verificar su adecuado cumplimiento. (Correa, 1999, pág. 5)

2.5.3.3. Alcances de una Auditoria de Gestión

La Auditoria de Gestión analiza en forma detallada y minuciosa cada uno de los aspectos operativas de las entidades, por lo tanto de deben considerar los siguiente alcances que deben tener.

- ✓ Logro de objetivos institucionales, nivel jerárquico de la entidad, la estructura organizativa, y la participación individual de los integrantes de la entidad. (Chávez & Pilco, 2011, pág. 36)
- ✓ Verificación del cumplimiento de la normativa tanto general como específica y de procedimientos establecidos. (Chávez & Pilco, 2011, pág. 36)
- ✓ Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendiendo como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados. (Chávez & Pilco, 2011, pág. 36)
- ✓ Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa (Chávez & Pilco, 2011, pág. 36)

2.5.3.4. Objetivos de una auditoria de gestión

Los objetivos que debe tener una Auditoria de Gestión son:

- Determinar si la utilidad que se necesita, con la calidad y la capacidad apropiada, cuanto se necesita, conservándolo y protegiéndolo adecuadamente y al menor costo posible (Chávez & Pilco, 2011, pág. 37)
- Asesorar a directivos en el proceso la toma de decisiones para implementar el sistema de control interno y de gestión que necesitan
- Evitar la duplicidad de esfuerzo personal, el trabajo de poca o ninguna utilidad, evita el ocio y exceso de personal. (Correa, 1999, pág. 37)
- Identificar los problemas legales, que se cumplan con las leyes y regulaciones que pudieran afectar el uso de los recursos (Chávez & Pilco, 2011, pág. 37)

2.5.3.5. Herramientas de la Auditoría de Gestión

2.5.3.5.1. Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión, para Paz (2012) “entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad u persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso Son un subconjunto de los indicadores, porque sus mediciones están relacionadas con el modo en que los servicios o productos son generados por la institución. El valor del indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación, referido a su meta asociada”.

Un indicador es una relación entre las variables cuantitativas y cualitativas que nos permiten analizar y estudiar la situación que generan el cambio de los objetivos y metas indicadas, ya que son agentes que ayudan al proceso para obtener eficacia y eficiencia. (pág. 67).

Características de los Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo. Estas características pueden ser según: (Pèrez, 2011, pág. 2)

- **Simplicidad** se puede decir que es la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.
- **Adecuación** Deducida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe irradiar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.
- **Validez en el tiempo** Puede definirse como la propiedad de ser periódica por un periodo deseado.
- **Participación de los usuarios** Es la habilidad para estar implicados desde el diseño, y debe suministrarse los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el componente fundamental para que el personal se motive en torno al desempeño de los indicadores.
- **Utilidad** Es la posibilidad del indicador para estar siempre encaminado a buscar las causas que han llevado a que trascienda un valor particular y mejorarlas.
- **Oportunidad** Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

Construcción de un Indicador de Gestión

La construcción de un indicador es importante considere la estructura siguiente:

Objetivo: Conteste la pregunta para que se está diseñando el indicador

Definición: De forma precisa y clara

Responsable: Indica responsables de la acción

Recursos: Insumos, herramientas, y talento humano.

Referencia: Metas, requerimientos acordados por el personal.

2.5.3.5.2. Análisis FODA

La **matriz de análisis dafo** o **foda**, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz dafo en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro.

Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis dafo permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa. (Roberto E. , 2013)

Fortalezas: Capacidades especiales que cuenta la organización, y le permite tener una ventaja privilegiada frente a la competencia.

Oportunidades Factores que resultan positivas, favorables, explotables, que deben aprovecharse en el entorno en el que actúa la organización, y nos provee de ventajas frente a la competencia.

Debilidades: Factores que provocan un retroceso frente a la competencia, recursos, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan, etc.

Amenazas: Situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar para alcanzar nuestro objetivo, y permanencia de la entidad.

Gráfico N° 4.- Análisis Foda



Fuente: (Edurecursos, 2013)

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

2.5.3.5.3. Técnicas y Procedimientos de Auditoria de Gestión

Los procedimientos y técnicas a aplicar serán principalmente de carácter general, destinados a la detección de problemas y puntos débiles en las entidades auditadas, reconociendo analizarlos con el objetivo de mejorarlos, no pudiendo ser tan concretos como en la auditoría financiera, donde el fin mucho más claro, la imagen fiel de un patrimonio y de sus variaciones. Por tanto, en auditoría de gestión, los objetivos que pueden plantearse a un auditor pueden ser amplísimos. (Llopert & Duran, 1996, pág. 5)

Una propuesta de procedimientos que se fundamentará en un criterio de clasificación, consistente en la división de las técnicas en:

A. Básicas

- B. Cualitativas
- C. Cuantitativas
- D. De control

La razón de dicha división es que tiene carácter universal y globalizador.

A.- Básicas

a) Entrevistas

“Constituyen un instrumento esencial en las auditorías de eficiencia, eficacia y economía, consiguiendo de esta forma la mayor cantidad posible de información, ayudando a obtener ideas, no contempladas inicialmente en la elaboración de los programas de auditoría”. (Llopart & Duran, 1996, pág. 5)

Esta técnica consiente realizar análisis puntualizados, logrando tener datos u opiniones de un grupo de individuos, procesándolas posteriormente en función de los objetivos perseguidos. Puede presentar desventajas, especialmente la de un costo muy elevado, así como la dificultad de valorar la dominio que puede establecer el entrevistador sobre las respuestas, o bien los posibles sesgos existentes por presiones ejercidas sobre los entrevistados.

b) Cuestionarios

Se realizan en un óptimo lugar, consiguiendo la información a través de las encuestas, permite extraer datos y opiniones, así como detectar problemas. Principalmente, sirven para ordenar la información básica, por lo que es aconsejable completarla o contrastarla con la observación de hechos o registros. (Llopart & Duran, 1996, pág. 6)

El cuestionario posee la ventaja de su costo, más reducido que la realización de las entrevistas, así como permite conservar el anonimato de una población que puede ser tan grande como se desee, pues las respuestas pueden ser tratadas informáticamente.

c) Observación documental

“Su objetivo es la recopilación de la información gráfica existente relativa al objeto de estudio. Permite la consecución de información extrayéndola de cualquier documento considerado importante (informes, memorias, reportajes, expedientes, etc.” (Llopart & Duran, 1996, pág. 6)

Una de las ventajas que tiene esta técnica es que se puede señalar que facilita la concreción de los objetivos de auditoría, aprovechando de soporte válido a la evidencia, pero supone normalmente un elevado esfuerzo de selección, ordenación y clasificación.

d) Observación directa

Consistente en analizar espacios físicos, distribuciones de almacenes, oficinas, detección de medios materiales, o también situaciones, relaciones, etc. En definitiva, se centraliza en todo aquello que permita una visión de conjunto del entorno en el que se realiza la auditoría de gestión. (Llopart & Duran, 1996, pág. 6)

De esta forma se provee una visión general e intuitiva de la organización, aunque depende en gran medida de la subjetividad del observador, por lo que puede provocar algún error.

B.- Cuantitativas

Permiten establecer índices en algunos casos sobre la realidad o situaciones estudiadas.

a) Revisiones analíticas

“Permiten, a través de la comparación de datos, descubrir variaciones ilógicas, posibles pérdidas de recursos, evoluciones, tendencias, etc.” (Llopert & Duran, 1996, pág. 6). Aunque precisan de otras técnicas de apoyo que brinden consistencia y evidencia a lo detectado.

b) Análisis de superficies

Incluye el estudio de variables de proporción o de distribución de superficies Llopert & Duran(1996). Muestra la ventaja de facilitar indicadores válidos para la toma de decisiones, aunque precisa de planos y medidas, que en ocasiones no existen, debiendo dedicar tiempo a las mediciones y cálculos, es decir, precisan de elementos técnicos no siempre manejables con facilidad (pág. 6).

c) Indicadores de personal

Pueden ser muy diversos, desde indicadores de asistencia, de productividad, de rotación, de sustentabilidad, etc. Llopert & Duran (1996). Contiguo a estos indicadores, si la entidad posee un archivo del personal, con sus datos personales (edad, formación, sexo, aficiones, etc.) es posible desarrollar estudios que permitan conocer sus capacidades y permitir unas asignaciones de tareas lógicas, como en el análisis de superficies, presenta la ventaja de proporcionar indicadores válidos para la toma de decisiones pero precisan de instrumentos de medida adecuados. (pág. 6).

d) Evaluación de los recursos

La evaluación de los recursos utilizados en una establecida actividad es un aspecto importante para valorar la eficiencia y la economía de una entidad, determinando si son los necesarios y suficientes para la elaboración de la actividad, detectando excesos o defectos en su aplicación y evaluando las condiciones de adquisición. Presenta el problema de la valoración de los recursos o flujos, con el fin de obtener indicadores. (Llopart & Duran, 1996, pág. 7)

e) Análisis de flujos

Permite figurar gráficamente actividades, procesos y sistemas, facilitando el análisis de cada unidad o área orgánica en las que se constituya la entidad a auditar. Para ello hay que entender cada área como una unidad en relación con el entorno, atravesada por flujos de inputs y outputs. (Llopart & Duran, 1996, pág. 7)

f) Técnicas de análisis económico

“Estas técnicas contienen, los procedimientos de elaboración de presupuestos, así como el posterior cálculo de desviaciones técnicas y económicas. Cálculo de directrices y análisis comparativos con otras entidades del mismo sector o con empresas de diferentes sectores”. (Llopart & Duran, 1996, pág. 7). Es importante que la empresa ubique un buen sistema de archivo, con el fin de poder acceder a los datos históricos; análisis de los resultados, situación financiera a corto y largo plazo, cálculo de ratios, etc.

Por último, la elaboración y estudio de los estados financieros complementarios. Estas técnicas permiten obtener información sobre las comercializaciones de recursos a

través del cuadro de financiación, composición del inmovilizado, etc., pero urgen el apoyo de otras técnicas, principalmente básicas.

C.- Cualitativas

“Están referidas a problemas que pueden surgir de carácter no cuantitativo, como los conflictos interdepartamentales, el entorno la calidad de los outputs, etc. aplicando las técnicas que se consideren más convenientes para eliminar los problemas. Estas técnicas incluyen:” (Llopart & Duran, 1996, pág. 7)

a) Evaluación del estilo y calidad

Tiene como objetivo el conocer y conseguir evidencia suficiente sobre el tipo de dirección que existe, la calidad de los trabajadores y técnicos, así como la existencia o no de liderazgos. Esta técnica es útil para evaluar la capacidad del personal, pudiendo detectar carencias de formación, empleados con necesidades de reciclaje, etc., pero precisa complementarse con técnicas básicas y pueden, además, existir sesgos por miedos, rencores, etc. (Llopart & Duran, 1996, pág. 7)

b) Estudio de las relaciones interdepartamentales

Incorpora el estudio de los tipos de grupos que operan en la organización o entidad, deslindando sus objetivos, expectativas y grado de cohesión. Su aplicación es útil para perfeccionar el control de los procesos y flujos de información, así como de las personas con mayor capacidad de liderazgo e influencia sobre los procesos de decisión. (Llopart & Duran, 1996)

c) Análisis del clima de trabajo

El objetivo de este análisis es conocer el nivel de estimulación y afinidad de los empleados en relación a los objetivos planteados por los responsables de dicha unidad. Si se presenta algún conflicto, el auditor ha de proponer las mejoras y recomendaciones necesarias para solucionarlos, por lo que, de alguna manera, es aconsejable que posea unos ciertos conocimientos psicológicos. (Llopert & Duran, 1996, pág. 7)

d) Conocimiento del entorno jurídico-laboral de la entidad auditada

Es una evaluación, presente o futura, del capital humano que posea una empresa, así como el estudio del entorno jurídico en que se despliega la entidad, debiendo evaluarlo atendiendo principalmente a las actuaciones de los técnicos cuyas responsabilidades puedan tener consecuencias legales, por ello, es una técnica que entra en aspectos normalmente problemáticos. (Llopert & Duran, 1996, pág. 7)

E. De Control

“El objetivo de estas técnicas es detectar las desviaciones que se puedan haber producido y tomar las medidas correctoras oportunas. Las fases de que constan estas técnicas son:” (Llopert & Duran, 1996, pág. 7)

a) Implantación de un sistema de control

El objetivo principal de este procedimiento es la detección de las diferencias producidas entre los datos obtenidos y los objetivos previstos, con el fin de corregir las desviaciones que se produzcan. Esta técnica de implantación es importante, ya que si no se consigue, las siguientes fases no podrán llevarse a cabo. (Llopert & Duran, 1996)

b) Evaluación

Supone un diagnóstico de los errores o divergencias surgidos y su importancia. Para ello, se comparará el desarrollo real con el previsto, obteniendo una valoración de la eficacia del sistema implantado. Este procedimiento consiste en buscar unos indicadores de eficiencia y de eficacia, que permitan medir el nivel inicial de partida, antes del comienzo de la auditoría, con el objetivo de poder valorar los incrementos, o decrementos en su caso, que se produzcan a partir de dicho momento; detección de los puntos fuertes y débiles de la organización y comparación de la situación real con los indicadores previstos, determinando el nivel de desviación existente. (Llopert & Duran, 1996, pág. 7)

c) Seguimiento

“Permite detectar los aciertos y errores del programa de actuación implantado, con el objetivo de superar los problemas, errores o puntos débiles detectados, buscando entonces medidas correctoras e incorporándolas a futuros trabajos” (Llopert & Duran, 1996, pág. 7).

Riesgos de Auditoria

Es importante en toda organización contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma. (Hernández E, 2006)

Riesgo de Control: Que es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.” (Hernández E, 2006)

Riesgo de Detección: “Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno.” (Hernández E, 2006)

Riesgo Inherente: “Son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno.” (Hernández E, 2006)

Fases de la auditoria de Gestión

Las Fases de la Auditoria de Gestión nos permiten conocer la situación real de la organización, y tomar decisiones que nos lleven a la soluciones de los problemas.

Las Fases de la auditoria de Gestión son:

- FASE I, Planeación Preliminar
- FASE II, Planificación Especifica
- FASE III, Ejecución
- FASE IV, Comunicación de Resultados
- FASE V, Seguimiento

Fase I.- Planificación Preliminar

El propósito de esta fase es conocer el quehacer de la entidad, identificar los pasos y métodos requeridos para llevar a cabo la auditoria y calcular los recursos técnicos,

materiales, humanos y financieros; los plazos de tiempo requeridos para llevar a cabo las comprobaciones y la definición de las actividades que se van a realizar. (de Armas, 2008, pág. 14)

Fase II.- Planificación Específica

La fase de planeación el auditor traza la estrategia planificada que está condensada en el cronograma de actividades y en los programas de trabajo.

Con esta fase se recopila la evidencia de orientación necesaria para que el auditor conozca el quehacer de la entidad y su sistema de controles internos. (de Armas, 2008, pág. 15)

Se debera realizar:

- Planificación estratégica con determinación de objetivos
- Elaboración de programas
- Determinación de recursos
- Seguimiento del programa

FASE III, Ejecución

En esta fase propiamente dicha ejecutamos la auditoria, en esta instancia se desarrolla los hallazgos y toda la evidencia apropiada, para sustentar conclusiones y recomendaciones en el informe.

- Ejecutar los programas detallados para cada componente escogido para examinarse

- Elaboración de los papeles de trabajo
- Elaboración de las hojas de hallazgo
- Determinar la estructura del informe

Fase IV, comunicación de Resultados

En esta fase elaboramos el informe final de la auditoria gestión, que contendrá los hallazgos encontrados y las recomendaciones dadas, y determinar si se han cumplido los objetivos propuestos

- Borrador del Informe
- Reunión final para estudiar el informe
- Obtención criterios de la organización
- Emisión Informe Final

Fase V, Seguimiento

Seguimiento de hallazgos y las recomendaciones, luego de terminada la auditoria de gestión, la correspondiente recomprobación después de uno a dos años.

2.6.Marco Conceptual Variable Dependiente

2.6.1. Gestión Empresarial

La gestión empresarial aborda en el contexto del sistema empresa su accionar constructivo y directivo, para llevar a cabo los lineamientos prospectivos

previamente planteados con estrategias de posicionamiento, innovación, desarrollo e investigación, procurando la administración óptima de los recursos de la empresa en función de su productividad y competitividad, de forma que la planeación con sus efectos en el plazo dispuestos en sus objetivos, se proyecta con la gestión estratégica disponiendo la gestión al servicio de la estrategia (Fuentes A, 2011, pág. 23)

Gestión empresarial hacemos referencia al proceso de administración de una empresa, que engloba las tareas de planificación, dirección, organización, como así también evaluación o control del desarrollo empresarial. La gestión empresarial no sólo se vale de teorías o de principios abstractos, sino también de técnicas y “maneras de hacer” (Dominguez G, 2014)

Según (Barnés J.Eroles A. Estivill V.Lapiente L.Viesca G., 1998, pág. 23) Todo dirigente empresa debe buscar el equilibrio equitativo tanto en atención como en compartir frutos entre cuatro grupos:

- Accionistas y financieros
- Trabajadores y dirigentes
- Disciplina y
- Orientación a resultados

Funciones de la Gestión Empresarial

Según (Ucha F, 2011)

Planificación

A partir de la cual se combinarán los recursos en orden a producir nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa.

Organización

Vital a la hora de agrupar todos aquellos recursos con los cuales cuenta la empresa, para tras tener una acabada idea, promover que trabajen en conjunto y en línea para

obtener de ellos un mejor aprovechamiento y así tan solo esperar a los buenos resultados.

Comunicación

Mejor dicho nivel de comunicación entre los administradores y los empleados; esto resulta ser casi imprescindible si se quiere disponer de un buen clima de trabajo y así aumentar la eficacia.

Control

El control de la gestión aplicado a la administración, porque únicamente de esta manera será posible cuantificar el progreso que por ejemplo se ha observado el personal respecto de aquellos objetivos que se le marcaron al comienzo de una estrategia o plan.

Gestión

La unificación de procesos de los procesos de Planeación, Organización, Dirección y Evaluación necesarios para crear, desarrollar y alcanzar metas en una empresa.

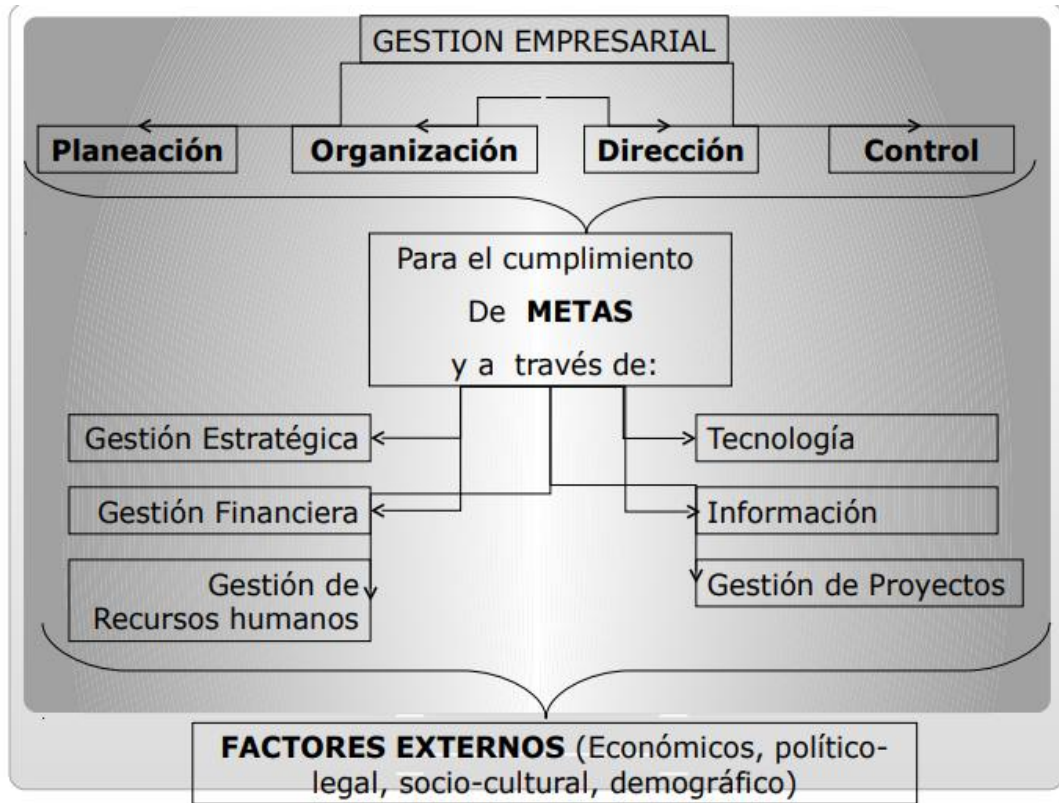
Se apoya en otras ciencias como la economía, el derecho y la contabilidad para poder ejercer sus funciones (Luzano J, 2015)

Empresa

Organización humana concebida para coordinar el talento y esfuerzo de las personas con los recursos materiales y físicos en busca de objetivos comunes; los que consistirán en ofrecer productos y servicios al consumidor, añadiendo valor, y consiguiendo beneficios que garanticen la continuidad de la empresa en el futuro (Luzano J, 2015)

Podemos resumir la Gestión Empresarial en el siguiente gráfico

Gráfico N° 5.- Gestión Empresarial



Fuente: (Luozano J, 2015)

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

2.6.2. Planificación Empresarial

La planificación empresarial consiste en articular lo que la empresa pretende conseguir y cómo lo va a conseguir, utilizando una jerarquía de planes, medidas e informes que abarcan, desde objetivos generales, específicos y estratégicos, hasta planes tácticos que abarquen todos los niveles de la organización. La planificación se apoya en el compromiso de todas las personas pertenecientes al entorno organizacional (Cardona E, 2013)

Planificación empresarial: Proceso que comienza con los objetivos, la estrategia y los planes para lograrlos, así como el establecimiento de una organización para tomar decisiones y controlar su comportamiento (Belamaric R, Arrastía F, Cuevas R., 2001)

Objetivos

- Entender la importancia de la planificación como empleo primordial del proceso administrativo.
- Estar al tanto de los principios de planificación y sus niveles.
- Emplear las fases del proceso de planificación a un escenario real.
- Saber los distintos planes y sus diferentes interrelaciones.
- Estudiar las principales formas para el futuro para la organización.

Principios de Planificación Empresarial

Según (Cardona E, 2013)

- 1. Factibilidad:** Todo plan debe ser realizable
- 2. Objetividad:** Basarse en datos reales en la elaboración del plan
- 3. Mensurabilidad:** Debe poder medirse
- 4. Flexibilidad:** Debe poder asimilar cambios
- 5. Unidad:** Debe ser coherente interna y externamente

Niveles de Planificación según (La planificación empresarial, s.f.)

Misión y Visión: Qué somos

Planes Estratégicos: Metas Departamentales

Establecen los grandes objetivos y líneas de acción de la organización en un horizonte temporal a largo – medio plazo. Se formulan desde la alta dirección.

Planes Operativos: Acciones

Son metas y acciones específicas para unidades pequeñas o departamentos concretos se realizan al nivel de sección u operación en un horizonte temporal a corto plazo

Según (Martinez M, 1996, pág. 148) Las notas más importantes que enmarcan el concepto de planificación empresarial en la doctrina de la política económica de la empresa son esta:

- Proceso por el cual una organización puede alcanzar el futuro por ella configurado.
- Planificar, Identificar oportunidades, (alternativas)... Planear la asignación de los recursos para intentar alcanzar los resultados o posiciones deseados.
- Normalmente, implica un cálculo económico ex – ante.
- Proceso detallado en el corto plazo, global y generalizador en el largo.

Características significativas de la Planificación Estratégica Empresarial

Según (Fernandez, 2006, pág. 46)

- Asigna recursos disponibles en acciones clave.
- Identifica los puntos fuertes y débiles de la empresa.
- Detecta las amenazas y oportunidades previsibles en el futuro.
- Enfatiza el proceso de planificación en contraposición al plan como producto.
- Fomentar la participación de los agentes decisorios.
- Otorga importancia a la planificación frente al “parcheo”

2.6.3. Objetivos Empresariales

Definir y desarrollar una imagen pública propia; conquistar la calidad; renovar la Cultura corporativa; motivación, integración y participación de los Recursos humanos; mejorar la productividad; asegurar la rentabilidad; incrementar la competitividad; controlar y lograr la fidelidad del mercado;...son algunos de los grandes Objetivos Empresariales e Institucionales de toda organización.

Sobre todos estos “Objetivos”, observamos que es necesario que exista, en todo momento, una buena herramienta de gestión, como como es la comunicación interna, que es la que hará que todos ellos sean rentables, a la hora de ponerse en funcionamiento en el mercado al que van a dirigir las acciones, productos o servicios de la institución o empresa. Dominándose la comunicación interna y externa, es como podrá sobrevivir adecuadamente una entidad, al mismo tiempo que involucrando, cada vez más, al personal de la misma, por medio de una adecuada Cultura corporativa (Martin, 1995, pág. 38)

“Un objetivo es un fin más concreto, más preciso, cuantificado o para un período de tiempo determinado a priori” (Gil & Giner de la Fuente, 2010, pág. 216)

La teoría económica neoclásica o de la escuela marginalista consideró como único objetivo empresarial a la maximización del beneficio. Este objetivo se considera global, poco operativo y propio de modelos monistas (Gil & Giner de la Fuente, 2010)

Características de la Administración por Objetivos

Según: (Arbelaez, Serna, & Díaz, 2014)

- Definición de objetivos entre el supervisor y su administrador
- Definición de objetivos para cada sección de la empresa

- Interacción de los objetivos de todas las secciones de la empresa
- Evaluación de planes con base en la medición y el control.
- Participación activa de la dirección y del personal staff.

Proceso de Formación de los Objetivos

Según (Gil & Giner de la Fuente, 2010, pág. 218) el proceso de fijación de objetivos consideramos:

1. Coordinar los objetivos de los sujetos decisores para determinar los de la organización y tratar de que sean compatibles.
2. El proceso de fijación de objetivos es un proceso social, no los decide una sola persona
3. La propia teoría de objetivos nos lleva a estudiar nuevas posibilidades y su influencia en el comportamiento de las personas y grupos y, por fin,
4. La construcción de un sistema congruente y homogéneo de objetivos.

Analizando a (Gil & Giner de la Fuente, 2010, pág. 218) encontramos que:

Relaciones entre Objetivos

Las empresas no persiguen un solo objetivo, por lo que sus objetivos acaban teniendo una relación entre sí.

Estas relaciones vienen condicionadas:

- a) Por el campo de decisión, y
- b) Por el ente decisor. Esto supone dos tipos de limitaciones: las primeras de tipo objetivo, y la segunda, subjetivas.

Clases de Objetivos

Según (Gil & Giner de la Fuente, 2010, pág. 219) los clasifica en:

a) **Objetivos de Resultado**

- Objetivos obtención de resultados
- Objetivos utilización de resultados

b) **Objetivos de liquidez**

- Objetivos clase de liquidez
- Objetivos cantidad de liquidez

c) **Objetivos de producto y/o servicio**

- Objetivos cantidad de producto y / o servicio
- Objetivos clase de productos y/o servicio

d) **Objetivos de Cliente**

- Objetivos cantidad de clientes
- Objetivos clase de clientes

Según (Gil & Giner de la Fuente, 2010, pág. 221) Mintzberg sugiere deberíamos buscar cuatro tipos de objetivos en las organizaciones:

1. **Objetivos formales:** son los operacionalizados en los sistemas de control
2. **Objetivos ideológicos:** estrechamente vinculados a la misión de la organización
3. **Objetivos propios del sistema:** supervivencia, eficiencia, control y crecimiento
4. **Objetivos personales:** compartidos por los agentes con influencia

Conflicto entre Objetivos y sus Soluciones

“Cuando existe conflicto entre los diversos objetivos que se desean implantar en una organización, puede actuarse según los planteamientos” (Gil & Giner de la Fuente, 2010, pág. 223)

Según (Gil & Giner de la Fuente, 2010, pág. 223) encontramos que:

1. Reducir los diversos objetivos a uno solo, que es el que se tratará de optimizar
2. Realizar una valoración comparativa de los objetivos buscando cuál de entre ellos es el más relevante. A este se le concede absoluta prioridad y se intenta que alcance el óptimo.
3. Asignar a un objetivo una posición dominante sobre los demás como fórmula de compromiso.
4. Optimizar el objetivo que se decide subjetivamente como el más importante, y minimizar o maximizar, en su caso, los valores para los restantes, a fin de asignarles un nivel de satisfacción o de exigencia.
5. Ordenarlos jerárquicamente o / y secuencialmente.

2.6.4. Objetivos Institucionales

Institucionales

Son aquellos que están en la esencia y naturaleza de la organización. Se podría decir son la razón de ser de la organización, se parece a la misión; sin embargo este último término es más amplio, pues abarca el servicio que se da al consumidor tanto interno como externo.

Las entidades no tienen un solo objetivo institucional, tienen varios y deben ordenarse según su importancia.

Un objetivo institucional consiste en un resultado preciso que se debe alcanzar en un plazo determinado. Deberá definirse cualitativamente y deben determinarse y afectarse los medios necesarios para lograrlo. Es de gran importancia que la persona que debe alcanzar el objetivo fijado haya intervenido en su definición porque de esta manera su conformidad con los términos significa su compromiso (Dobles, 1985, pág. 251)

Los objetivos institucionales son metas establecidas por el dueño de la empresa o sus ejecutivos durante el comienzo. Las metas y objetivos pueden ser modificados o

cambiados a medida que la empresa crece en el mercado y pueden medirse en términos de éxito, la función del negocio dentro del mercado, sus ingresos o el lapso de tiempo. Cada objetivo que la empresa proponga debe ser explicado en detalle para que los ejecutivos sepan cómo medir la eficacia (Objetivos institucionales, 2013)

Características

Según (Dobles, 1985, págs. 252-254) sus características son:

1. El punto de vista cualitativo y cuantitativo. Hasta donde no se posible, un objetivo debe ser cuantificado porque en tal forma, se puede medir el grado de realización.

Cuando los objetivos son operacionales, se hallan fácilmente los medios para efectuar la medición.

En lo concerniente a los objetivos funcionales, la cuantificación es más difícil.

2. El punto vista general y específico. Los objetivos generales o colectivos debemos fijarlos, obviamente, en conjunto con todos los participantes. Esta participación en las decisiones tienen grandes ventajas. Las decisiones son más apropiadas y adaptadas
3. El punto de vista corriente y de cambio. Existen objetivos corrientes o rutinarios que se inscriben en el desarrollo normal de la vida de la sociedad. Estos expresan la continuidad de la actividad habitual. Es cierto que se requiere de esfuerzo para alcanzarlo, pero son tradicionales.
4. Existen también los objetivos de cambio que expresan una voluntad de modificación en lo que respecta a la marcha habitual de la sociedad. Estos objetivos pueden consistir en nuevos proyectos.

Según (Misión,visión, objetivos, 2011) las características de los objetivos son:

- **Medibles**

Deben ser cuantitativos y estar ligados a un límite de tiempo.

- **Claros**

Los objetivos deben tener una definición clara, entendible y precisa.

- **Alcanzables**

Los objetivos deben ser posibles de alcanzar, deben estar dentro de las posibilidades de la empresa.

- **Realista**

Deben tener en cuenta las condiciones y circunstancias del entorno en donde se pretenden cumplir.

- **Coherentes**

“Deben estar alineados y ser coherente con otros objetivos, con la visión, la misión, las políticas, la cultura organizacional y valores de la empresa”
(Objetivos Empresariales, 2012)

Tipos de Objetivos

Según (Objetivos Empresariales, 2012) De acuerdo a su naturaleza, los objetivos se clasifican en:

Objetivos Generales

Son expresiones genéricas. Dentro de los objetivos generales, se encuentra la visión de la empresa, que es el principal objetivo general que persigue una empresa.

Objetivos Específicos

Son objetivos concretos necesarios para lograr los objetivos generales, están expresados en cantidad y tiempo.

Según (Objetivos Empresariales, 2012) De acuerdo a su naturaleza, los objetivos de clasifican en:

Objetivos de Largo Plazo (Estratégicos)

Son objetivos a nivel de la organización, sirven para definir el rumbo de la empresa. Se hacen generalmente para un período de cinco años, y tres como mínimo. Cada objetivo estratégico requiere una serie de objetivos tácticos.

Objetivos de Mediano Plazo (Tácticos)

Son objetivos a nivel de áreas o departamento, se establecen en función de los objetivos estratégicos. Se hacen generalmente para un periodo de uno a tres años. Cada objetivo táctico requiere una serie de objetivos operacionales.

Objetivos de Corto Plazo (Operacionales)

Son objetivos a nivel de operaciones, se establecen en función de los objetivos tácticos. Se hacen generalmente para un plazo no mayor de un año.

Recomendaciones

Según (Objetivos Empresariales, 2012) sobre el uso de Objetivos:

- Se debe establecer objetivos generales, pero siempre y cuando estos sirvan de referencia para establecer solamente objetivos generales, puede generar confusión y falta de conciencia de hacia donde realmente se quiere llegar, siempre es necesario acompañarlos con objetivos específicos.
- Es necesario establecer objetivos para la empresa en general, para cada división o área, y para cada equipo de trabajo. Los objetivos para cada equipo se establecen en función de los objetivos de la empresa.

- Los objetivos no deben ser estáticos, se debe tener suficiente flexibilidad como para poder adaptarlos a los cambios inesperados que podrían suceder en el entorno, por ejemplo, los cambios repentinos de los gustos de los consumidores como producto de nuevas modas.
- Siempre se deben establecer prioridades, cumpliendo los objetivos en orden de importancia o urgencia.
- Y, por último, los objetivos deben ser conocidos por todos los niveles de la empresa, y siempre deben hacerse recordar permanentemente.

2.7.Hipótesis

H1: ¿Una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” mejora el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales?

Señalamiento de Variables

2.7.1. Variable Independiente

Auditoría de Gestión

2.7.2. Variable Dependiente

Objetivos Institucionales

2.7.3. Unidad de Observación

Cooperativa de taxis “Lizarzaburu”

2.7.4. Términos de relación

Mejora, el

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la Investigación

Métodos de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, su proceso formal de observación, recolección de datos, análisis de datos, y comprobación de la hipótesis, con el fin de detectar el alcance de eficiencia en las operaciones de la cooperativa, utilizando métodos y técnicas cuantitativas para respaldar la investigación.

Según (Urquizo, 2005, pág. 64) la investigación Cuantitativa es:

“El objetivo de la Investigación cuantitativa es establecer relaciones causales que supongan una explicación del fenómeno. Mientras que el enfoque cualitativo le interesa la explicación e interpretación”.

Metodología cuantitativa.- Posibilidad de aplicar a las ciencias sociales el método de las ciencias naturales. Ejemplos: los métodos experimentales, cuasi-experimentales, correlacionales, encuestas. En la recogida de datos se aplican test, pruebas objetivas; y se aplica la estadística en el análisis de datos (Urquizo, 2005, pág. 67)

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1. Investigación de Campo

En la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio.

La presentación de resultado se complementa con un breve análisis documental. En estas investigaciones, el trabajo se efectúa directamente en el campo (80 a 90 por ciento) y sólo se utiliza un estudio de carácter documental para avalar o complementar los resultados (20 a 10 por ciento) (Muñoz, 1998, pág. 98)

Esta investigación es aplicable, directamente en la Cooperativa, y estaremos en contacto directamente con los actores.

3.3.Nivel o Tipo de Investigación

3.3.1. Investigación Analítica

Según su punto de partida:

“Consiste en revisar o analizar ordenada y separadamente los elementos o partes de un todo (fenómeno), y examinar las relaciones entre éstas” (Urquiza, 2005, pág. 67)

El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías (Ruiz, n.d)

Este tipo de investigación es viable puesto que vamos a analizar varios elementos de la cooperativa y relacionarlos entre ellos.

Según el objetivo:

3.3.2. Investigación Descriptiva

Su objetivo es describir los fenómenos, están en el primer nivel del conocimiento científico, la observación es la base (Urquizo, 2005, pág. 67).

“Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento” (Ávila, 2006)

Este tipo de investigación la utilizaremos en las encuestas que se van a realizar a los socios y directivos de la cooperativa.

3.3.3. Investigación Explicativa

Según (Urquizo, 2005, pág. 67) “Su objetivo es explicar el fenómeno. Trata de llegar al conocimiento de las causas. Utilizan metodología cuantitativa”.

Esta investigación nos llevará a la comprobación de la hipótesis, también nos ayudara a la realización de la propuesta de un modelo operativo de gestión, recogiendo los errores y poder darle solución a la problemática planteada de la investigación.

3.4.Población y Muestra

3.4.1. Población

“Se considera población a una parte muy grande del universo. Para algunos investigadores población es sinónimo de universo” (Salinas P. , s.f, pág. 59)

Según (Bueno,E, 2003, pág. 85) “Universo o población. Conjunto conformado por todas las unidades de observación o las características de interés (relevantes) para la investigación”.

El presente trabajo de investigación cuenta con una población de sesenta y ocho socios los mismos que son dueños absolutos de los vehículos, dentro de los cuales se encuentran los directivos de la cooperativa quienes nos van a proporcionar toda la información requerida; además dos personas en la administración, una encargada del área contable y de servicios de mantenimiento y limpieza que son requeridas esporádicamente cuando la cooperativa los necesita.

Tabla N° 1.- Población y Muestra

Personas a investigar	Número
Socios de la Cooperativa	68
Total	68

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

3.4.2. Muestra

Es una parte del universo en las que se hallan representados los elementos de cada uno de los estratos, grupo necesario para la investigación que se propone realizarla.

La investigación consiste en encontrar, si una variable determinada, se cumple o no en cada uno de los elementos, o en qué proporción lo hace; por lo tanto, la investigación debería hacerse en todos y cada uno de sus miembros; sin embargo, se prefiere hacer únicamente en una parte de ellos y es lo que se denomina muestra (Garcés, 2000, pág. 89)

La investigación será un muestreo intencional aleatorio ya que se trabajara con el total de la población de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

3.5.Operacionalización de las Variables

3.5.1. Operacionalización de la Variable Independiente

Tabla N° 2.- Variable Independiente Auditoria de Gestión

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
<p><i>La Auditoria de Gestión, se conceptualiza como:</i> Es una evaluación objetiva, sistemática de todo o parte de la organización, en términos de Eficiencia, Eficacia, Economía, ética y Ecología, con la finalidad de comunicar resultados alcanzados y plantear recomendaciones, para optimizar la gestión de la entidad en corto, mediano y largo plazo.</p>	Eficiencia	Evaluar la utilización de los recursos, humanos, financieros y materiales.	¿La Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” cuenta con una planificación para la utilización de recursos?	Encuesta realizada a los socios de la cooperativa y personal administrativo.
	Eficacia	Evaluar el desempeño de la organización frente a sus políticas, objetivos y metas.	¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas?	
	Economía	Valorar las condiciones de adquisición de los inputs, si han sido beneficiosas para la organización.	¿Se analiza las propuestas adecuadas para la adquisición de bienes y servicios, en cantidad y calidad apropiada?	
	Ética	Determinar si existen procedimientos, valores éticos y morales en la organización	¿Se ha implantado normas o reglas de conducta, para contribuir a un buen ambiente organizacional?	
	Ecología	Definir políticas medioambientales	¿Se han adoptado procesos organizacionales de protección al medio ambiente?	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño.

3.5.2. Operacionalización De la Variable Dependiente

Tabla N° 3.- Variable Dependiente Objetivos Institucionales

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
<p><i>Los Objetivos Institucionales se contextualiza como:</i> Un resultado que se debe alcanzar en un plazo determinado y que requiere de una idea clara para cumplir las fines de la organización, debiendo ser esté, realista, coherente, modificable y determinante, estos objetivos se definen cualitativamente y van rompiendo barreras para alcanzar los medios necesarios y lograr el éxito de la organización</p>	Medibles	Determinar en qué tiempo se cumplieron los objetivos	¿Sabe usted en qué tiempo se cumplió los objetivos de la cooperativa?	Encuesta realizada a los socios de la cooperativa y personal administrativo.
	Claros	Evaluar si existe confusión de ideas en los objetivos planteados	¿Los objetivos de la cooperativa son claros y comprensibles?	
	Alcanzables	Comprobar el cumplimiento de objetivos	¿Cuenta la cooperativa con los recursos y medios suficientes para alcanzar las metas establecidas?	
	Realista	Establecer la razonabilidad de los objetivos	¿Los objetivos de la cooperativa son válidos y cuentan con fundamento razonable?	
	Coherentes	Existe relación entre los objetivos la organización	¿Los objetivos tienen una relación lógica entre ellos para poder alcanzar las metas de la organización?	

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

3.6.Recolección de la Información

Según (Salinas P. , s.f, pág. 67) La búsqueda de, recolección o recabación de información o de datos es una de las partes más importantes de toda la investigación, quizá sea la más importante.

Toda la investigación depende que la recolección de datos se haga de la mejor manera posible, para que esos datos reflejen exactamente lo que el investigador desea analizar y tengan suficiente representatividad, probabilidad estadística y elementos de valor como para que al analizarlos se pueda emitir un juicio real y verídico que, a su vez, permita sacar conclusiones valederas

3.6.1. Plan para la Recolección de Información

“Recolectar Datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (Hernandez R., Fernández C., & Baptista M., 2010, pág. 198)

Plan de Recolección de Datos Incluye Determinar

Según (Hernandez R., Fernández C., & Baptista M., 2010, pág. 198)

- a) ¿Cuáles son las fuentes de donde se obtendrán los datos? Es decir, los datos van a ser proporcionados por personas, se producirán de observaciones o se encuentran en documentos, archivos, bases de datos, etcétera.
- b) ¿En dónde se localizan tales fuentes? Regularmente en la muestra seleccionada, pero es indispensable definir con precisión.

- c) ¿A través de qué medio o método vamos a recolectar los datos? Esta fase implica elegir uno o varios medios y definir los procedimientos que utilizaremos en la recolección de los datos. El método o métodos deben ser confiables, válidos y objetivos.

- d) Una vez recolectados ¿de qué forma vamos a prepararlos para que puedan analizarse y respondamos el planteamiento del problema?

Según (Hernandez R., Fernández C., & Baptista M., 2010) El Plan se nutre de diversos elementos

1. Las variables, conceptos o atributos a medir (contenidos en el planteamiento e hipótesis o directrices del estudio).

2. Las definiciones operacionales. La manera como hemos operacionalizado las variables es crucial para determinar el método para medirlas, lo cual a su vez, resulta fundamental para realizar las inferencias de los datos.

3. La muestra.

4. Los recursos disponibles (de tiempo, apoyo institucional, económicos, etcétera).

3.6.2. Técnicas e Instrumentos Básicos de Recolección de Datos

3.6.2.1. Técnica de Recolección de Datos

Entrevista

“Esta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernandez R., Fernández C., & Baptista M., 2010, pág. 418)

“En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a una meta (Janesick.1998)” (Hernandez R., Fernández C., & Baptista M., 2010, pág. 418)

Las Entrevistas se dividen en:

1. Estructuradas
2. Semiestructuradas o no Estructuradas
3. Abiertas

Según (Hernandez R., Fernández C., & Baptista M., 2010, pág. 418) **Estructuradas** “El entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a está (el instrumento prescribe qué cuestionen se preguntarán y en qué orden).”

Según (Hernandez R., Fernández C., & Baptista M., 2010) **Semiestructuradas o no Estructuradas** “Por su parte se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir no todas las preguntas están predeterminadas).”

Según (Hernandez R., Fernández C., & Baptista M., 2010) **Abiertas** “Se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido).”

Encuesta

Se utilizan cuando se desea conocer a fondo ciertas condiciones especiales. Cuando e buscan aspectos que el encuestado no quiere decir directamente porque atañe a la política, vida familiar, sexo, etc. (Salinas P. , s.f, pág. 67)

3.6.2.2. Instrumento para la Recolección de Datos

El instrumento seleccionado para la técnica de encuesta será el cuestionario, que según (Bueno,E, 2003, pág. 80) “Este utensilio puede ser conceptualizado como uno de los instrumentos auxiliares que sirven de guía para obtener la información que requiere la investigación, principalmente cuando se trata de una búsqueda masiva.”

“El cuestionario está destinado a obtener respuestas a preguntas previamente diseñadas que se consideran relevantes o significativas para la investigación” (Bueno,E, 2003, pág. 80)

“El cuestionario tiene la finalidad de conocer las opiniones, actitudes, valores y hechos de un grupo de personas en específico (Bueno,E, 2003, pág. 80)

Este instrumento de recolección de datos y de información se aplicara en las instalaciones de la Cooperativa a los socios y administrativos de la entidad

3.7. Procesamiento y Análisis

3.7.1. Plan de Procesamiento de Información

- **Revisión Crítica de la Información Recogida.** Una vez trabajada las técnicas e instrumentos, ejecutamos una depuración de la información inconclusa, incompatible, para ser estudiada de una forma fácil, simple y ordenada.
- **Repetición de la Información.** En ciertos datos para modificar fallas de contestación en el momento de la recolección de la información.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.** El presente trabajo maneja información con la finalidad de obtener resultados reales, utilizando estudios estadísticos para la tabulación de los datos y sus resultados.

- **Representaciones Gráficas.** Para su fácil y sencilla interpretación de resultados se utilizara gráficos que simplifiquen sus datos y su comprensión.

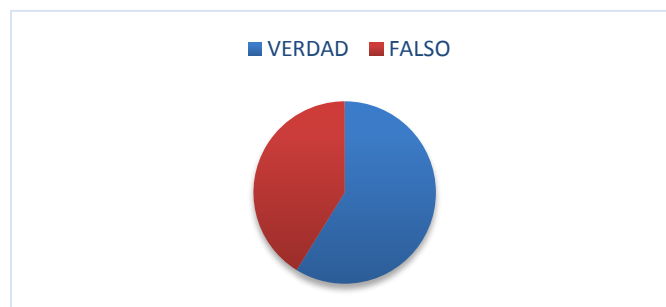
Tabla: Tabulación de Resultados

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
VERDAD	40	
FALSO	28	
Total	68	100

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico: Gráfico tabulación de Resultados



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

3.7.2. Plan de Análisis e Interpretación de Resultados

- **Análisis de los Resultados Estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).

- **Interpretación de los resultados.** Con el apoyo del Marco Teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de la Hipótesis.** Para la comprobación de la Hipótesis o método de comprobación en el actual estudio se hará el uso del Chi Cuadrado, para la comprobación de la hipótesis.

Su fórmula es:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

De donde:

O = Datos Observados

E = Datos Esperados

- **Establecimiento de Conclusiones y Recomendaciones.** Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones resultan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones provienen de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones que vienen de los objetivos específicos, se pueden establecer más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Principales Resultados

4.1.1. Análisis e Interpretación de resultados

Una vez recopilados los resultados obtenidos y para el análisis correspondiente de nuestra investigación se realizó las encuestas a 66 socios y a 2 personas de la parte administrativa, las cuales corresponden a nuestra población y muestra de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” de la ciudad de Riobamba.

Gracias a las encuestas realizadas se pudo conseguir los datos para los análisis respectivos a cada pregunta, en este capítulo se procede a organizar los resultados alcanzados mediante la realización de tablas y gráficas representadas en pasteles, y posterior interpretación y análisis de resultados obtenidos.

La entrevista al Gerente General, con base en las preguntas se obtuvo información más profunda y fundamental de la entidad, las encuestas a socios y personal Administrativo de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”; nos direcciona a un análisis de los resultados obtenidos, con el fin de conocer las falencias y virtudes, principales necesidades de control interno de la Cooperativa para posteriormente brindar soluciones que nos ayuden para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

4.2. Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa

Tabla N° 4.- Entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO		
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		
Análisis de Caso: “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu y el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales, de la Ciudad de Riobamba, periodo 2015”		
Objetivo: Conocer y analizar la situación actual en la Administración de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” de la ciudad de Riobamba.		
Dirigido a: Gerente de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”		
Instrucciones: La presente entrevista va dirigida con todo mi agradecimiento por la ayuda brindada para realizar la presente investigación:		
Lugar: Sede de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”.	Fecha: 29 de Enero del 2016	Tiempo: 40 minutos
#	Pregunta	Respuesta
1	¿Conoce usted si alguna vez se ha realizado una Auditoria de Gestión a la Cooperativa? ¿Por qué?	En el tiempo que llevo en la Gerencia y como socio de la cooperativa no se ha llevado a efecto algún tipo de Auditorias y más aún una de Gestión, por motivos económicos y falta de una buena coordinación administrativa entre los dirigentes.
2	¿Cree usted que la cooperativa es rentable para los socios? ¿Por qué?	Es muy poco rentable ya que como es de conocimiento general, la competencia en la ciudad es alta y teniendo el mayor inconveniente el gran número de vehículos informales que realizan carreras a menos

		costos, y laboran sin la utilización de taxímetros, perjudicando mucho en la tarifa de ingreso para nuestros asociados.
3	¿Se realiza reuniones para elaborar planes de trabajo? ¿Con qué frecuencia?	Si, se realizan reuniones entre los consejos internos de la Cooperativa, donde se trata situaciones que se presentan en la actualidad con respecto a las normas que disponen los organismos del control del tránsito que se debe cumplir, además se reúnen semanalmente los consejos para analizar y aprobar créditos, adquisiciones y analizar diferentes situaciones internas de la cooperativa.
4	¿Los objetivos que se han programado cubren las necesidades de los socios? ¿Por qué?	Como cooperativa lo que más deseamos es poder cubrir las necesidades de cada uno de los socios, pero siempre tenemos inconvenientes, discusiones y otros malos entendidos que no permiten que los objetivos o actividades se cumplan con normalidad.
5	¿Con qué frecuencia se verifica si los socios cumplen con de los Objetivos propuestos en la Cooperativa?	No existe un control sobre este tema, cada socio cree cumplir a su manera en beneficio de la cooperativa.
6	¿Por qué motivos o razones no se pueden cumplir con los objetivos propuestos ya sean factores internos o externos?	Existen varios motivos internos como la falta de comunicación por parte de los directivos, problemas entre socios, no contar con un modelo de gestión a seguir y guiarnos. Entre los factores externos está el taxismo informal como ya mencione anteriormente cobran menos lo que produce que nuestras ganancias bajen, y las aportaciones de socios caigan en

		<p>morosidad, los impuestos al momentos de las matriculas ya que cada año nos aumentan algún rubro extra.</p>
7	<p>¿La cooperativa cuenta con planes o estrategias que le permita aumentar su rentabilidad a un futuro?</p>	<p>Se han realizado planes pero nunca estrategias ya que no tenemos alguien que nos guie profesionalmente que nos lleve a tener propuesta para un futuro.</p>
8	<p>¿Las decisiones que se toman en la cooperativa, son de conocimiento de todos los socios?</p>	<p>Se les comunica a los socios para poder conocer cuáles son las opiniones de cada uno de ellos pero en si las decisiones son tomadas solo por los directivos.</p>
9	<p>¿Cree usted que un control interno ayude a mejorar la toma de decisiones? ¿Por qué?</p>	<p>Personalmente creo que un control interno si ayudaría a tomar mejorar las decisiones, ya que por medio del mismo podemos guiarnos como una herramienta de gestión administrativa, aprovechar mejor las oportunidades y contrarrestar los futuros fracasos que podamos tener.</p>
10	<p>¿Cree usted que la implementación de un modelo operativo de control interno, ayudará a mejorar el uso eficiente de los recursos y a direccionar el cumplimiento de objetivos en la Cooperativa”? ¿Por qué?</p>	<p>Pienso que es necesario que un Modelo Operativo se implemente en la cooperativa ya que nos ayudaría a conocer los errores que estamos cometiendo y poder cumplir con los objetivos que nos proponamos para que nuestra cooperativa vaya creciendo y con su implementación será más fácil a seguir.</p>

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Lo que se ha podido evidenciar gracias a la entrevista que se realizó a al señor gerente es que no se ha realizado ningún tipo de auditoria, tampoco de gestión por tal motivo

no se han evaluado la situación de la administración, lo que ha causado que no se puedan cumplir con los objetivos propuestos debido a un proceso deficiente de control interno.

4.2.1. Encuesta realizada a los socios y personal administrativo de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” de la ciudad de Riobamba.

Pregunta 1

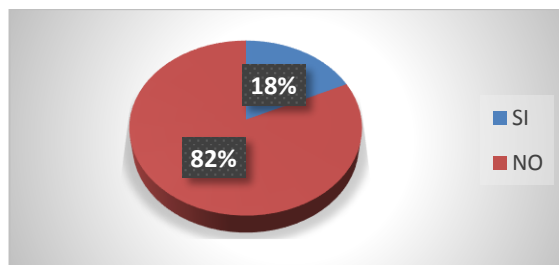
Tabla N° 5.- ¿Sabe usted si La Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” cuenta con una planificación para la utilización de recursos?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	56	82%
NO	12	18%
TOTAL	68	100%

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico N° 6.- La Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” cuenta con una planificación para la utilización de recursos



Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

ANALISIS E INTERPRETACION

De los 68 socios encuestados 56 que representan el 82% dice saber la existencia de una planificación para la utilización de recursos, mientras que 12 que representan al 18% dice no conocer sobre una planificación para la utilización de recursos, lo que se puede evidenciar es que este porcentaje mínimo está representado por los choferes de las unidades mas no de los propietarios.

Pregunta 2

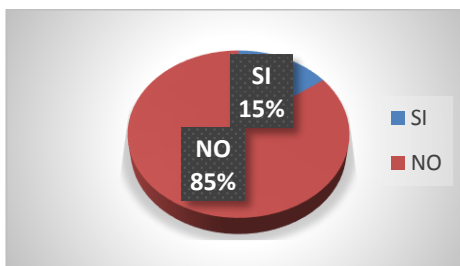
Tabla N° 6.- ¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	15%
NO	58	85%
TOTAL	68	100%

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico N° 7.- Se evalúa periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas



Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

ANALISIS E INTERPRETACION

De los 68 socios encuestados 10 que representan el 15% opina que si se evalúa periódicamente los objetivos y metas, mientras que 58 que representan al 85% no consideran que son evaluados constantemente.

Se pudo observar que los socios desconocen en su gran mayoría el cumplimiento de objetivos y metas, lo que evidencia que es por ese motivo que no cumplen sus funciones al 100% provocando muchas de las veces perdidas a la cooperativa.

Pregunta 3

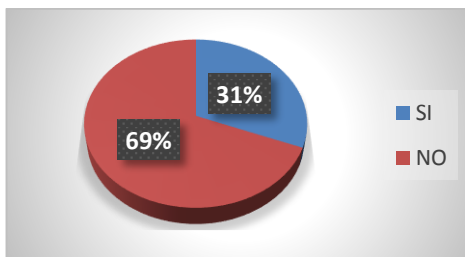
Tabla N° 7 .- ¿Se analiza las propuestas adecuados para la adquisición de bienes y servicios, en cantidad y calidad apropiada?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	31%
NO	47	69%
TOTAL	68	100%

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico N° 8.- ¿Se analiza las propuestas adecuados para la adquisición de bienes y servicios, en cantidad y calidad apropiada?



Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

ANALISIS E INTERPRETACION

De los 68 socios encuestados 21 que representan el 31% considera que si se analizan las propuestas adecuadas para las adquisiciones, mientras que 47 que representa el 69% opina que los criterios para las adquisiciones no son los adecuados.

Podemos decir que la mayoría de los socios establece que los criterios no son los adecuados porque se los maneja mediante intereses personales más no en beneficio de la cooperativa.

Pregunta 4

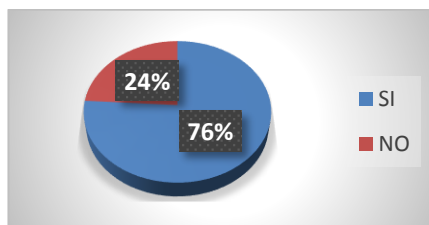
Tabla N° 8.- ¿Se ha implantado normas o reglas de conducta, para contribuir a un buen ambiente organizacional?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	52	76%
NO	16	24%
TOTAL	68	100%

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico N° 9.- ¿Se ha implantado normas o reglas de conducta, para contribuir a un buen ambiente organizacional?



Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

ANALISIS E INTERPRETACION

De los 68 socios encuestados 52 que representan el 76% establece que si existen normas y reglas, mientras que 16 que representan al 24% dicen que no.

Se puede evidenciar que los miembros de la cooperativa si conocen y se aplica las normas y reglas para mantener un adecuado ambiente organizacional sin embargo existen un determinado número de socios que establecen que falta incrementar o reforzar las normas de convivencia.

Pregunta 5

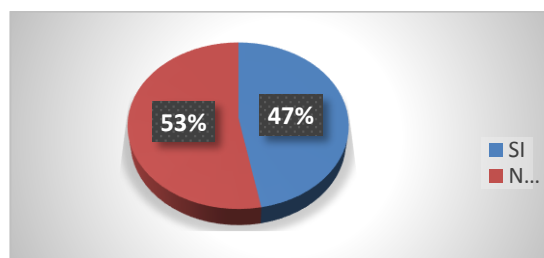
Tabla N° 9.- ¿Se han adoptado procesos organizacionales de protección al medio ambiente?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	47%
NO	36	53%
TOTAL	68	100%

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico N° 10.- ¿Se han adoptado procesos organizacionales de protección al medio ambiente?



Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

ANALISIS E INTERPRETACION

De las 68 personas encuestadas 32 que representan el 47% dicen que si se adoptan medidas de protección ambientales, mientras que 36 que representan al 53% dicen que no existen medidas de protección ambiental. Los socios de la cooperativa opinan que las ordenanzas municipales que exigen el mantenimiento de la unidad son medidas de protección al medio ambiente sin embargo la mayoría determina que no existe un proceso acorde para apoyar a la conservación del medio ambiente.

Pregunta 6

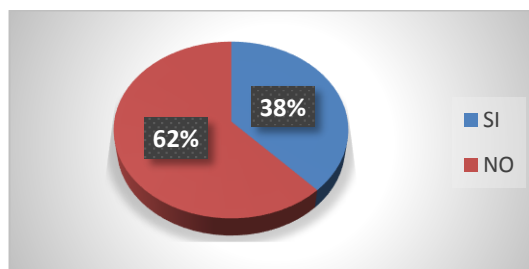
Tabla N° 10.- ¿Sabe usted en qué tiempo se cumplió los objetivos de la cooperativa?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	38%
NO	42	62%
TOTAL	68	100%

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico N° 11.- ¿Sabe usted en qué tiempo se cumplió los objetivos de la cooperativa?



Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

ANALISIS E INTERPRETACION

De los 68 socios encuestados 26 que representan al 38% dicen que sí, mientras que 42 que representan al 62% dicen que no.

Lo que se puede evidenciar es que la mayoría de socios desconocen el periodo en que se va cumpliendo los objetivos, porque tienen poco interés en enterarse sin embargo el porcentaje restante que dijo si, se cumplió en tiempo estipulado por la cooperativa.

Pregunta 7

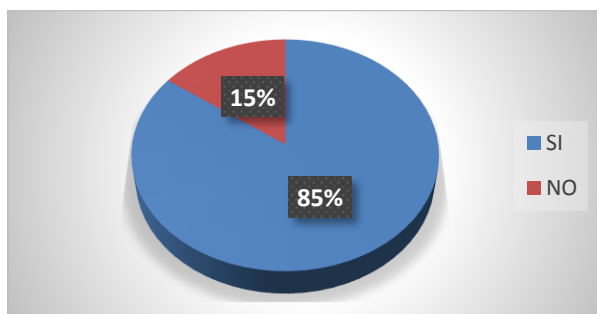
Tabla N° 11.- ¿Los objetivos de la cooperativa son claros y comprensibles?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	85%
NO	10	15%
TOTAL	68	100%

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico N° 12.- ¿Los objetivos de la cooperativa son claros y comprensibles?



Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

ANALISIS E INTERPRETACION

De las 68 personas encuestadas 58 que representan al 85% dicen que sí son claros los objetivos de la organización, y entienden hacia donde quieren llegar, mientras que 10 que representan al 15% dijeron que no, esto se debe a que desconocen cuáles son los objetivos de la organización o que no están informados.

Pregunta 8

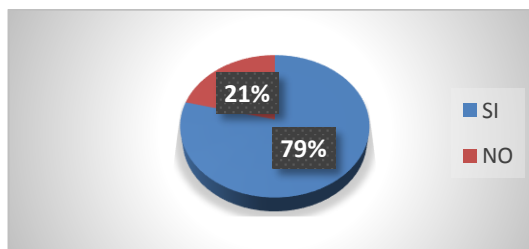
Tabla N° 12.- ¿Cuenta la cooperativa con los recursos y medios suficientes para alcanzar las metas establecidas?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	54	79%
NO	14	21%
TOTAL	68	100%

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico N° 13.- ¿Cuenta la cooperativa con los recursos y medios suficientes para alcanzar las metas establecidas?



Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño.

ANALISIS E INTERPRETACION

De 68 socios encuestados 54 que representan al 79% dicen que sí, que la cooperativa cuenta con recursos económicos para lograr los objetivos oportunamente gracias a los ingresos mensuales que aportan los socios, mientras que el 14% lo desconoce, se puede evidenciar la falta interés por parte de este grupo de socios hacia la organización.

Pregunta 9

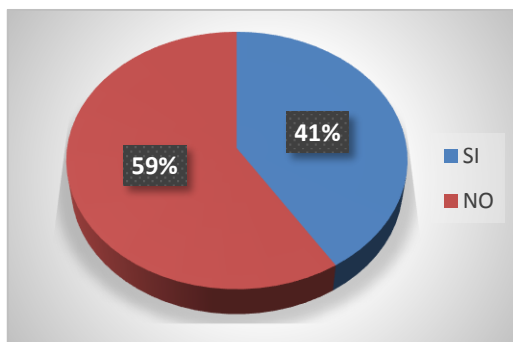
Tabla N° 13.- ¿Los objetivos de la cooperativa son válidos y cuentan con fundamento razonable?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	41%
NO	40	59%
TOTAL	68	100%

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico N° 14.- ¿Los objetivos de la cooperativa son válidos y cuentan con fundamento razonable?



Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

ANALISIS E INTERPRETACION

De los 68 socios encuestados 28 que representan el 41% dicen que si son válidos, mientras que el 40 que representan el 59% dicen que no se ha explicado, evidenciándose que falta comunicación.

Pregunta 10

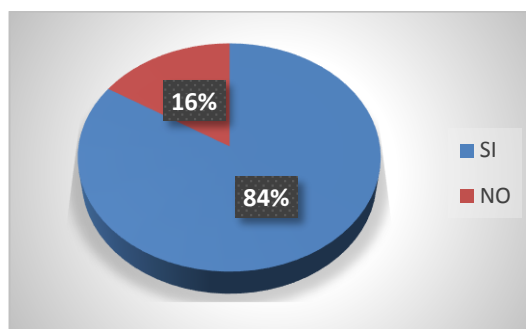
Tabla N° 14.- ¿Los objetivos tienen una relación lógica entre ellos para poder alcanzar las metas de la organización?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	84%
NO	11	16%
TOTAL	68	100%

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Gráfico N° 15.- ¿Los objetivos tienen una relación lógica entre ellos para poder alcanzar las metas de la organización?



Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

ANALISIS E INTERPRETACION

De los 68 socios encuestados 57 que representan el 84% dicen que si tienen relación, mientras que el 11 que representan el 16% dicen que no tienen relación. Esto evidencia un grupo pequeño que son los socios que no les interesa enterarse sobre las metas de la cooperativa Interpretación de datos

4.3. Verificación de la Hipótesis

4.3.1. Planteamiento de la Hipótesis

4.3.1.1. Modelo Lógico

4.3.1.1.1. Hipótesis Nula

H_0 = Una Auditoria de Gestión en la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” **NO** mejora el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales.

4.3.1.1.2. Hipótesis Alterna

H_1 = Una Auditoria de Gestión en la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” **SI** mejora el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales.

4.3.1.2. Modelo Estadístico

Una vez realizado las encuestas a los socios y administrativos de la cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” se realiza la comprobación de la Hipótesis, para el presente trabajo se utilizara las tabulaciones de las preguntas dos y diez, y se utilizara la prueba del χ^2 con la cual se podrá evaluar la hipótesis y si existe o no la relación de las dos variables.

Su fórmula es:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

= 64.9844

De donde:

O = Datos Observados

E = Datos Esperados

4.3.2. Procesamiento de datos

4.3.3. Determinación de Significación

Nivel de error (α) = 0.05 5%

Nivel de Confianza = 95%

4.3.4. Grados de Libertad

$$gl = (c - 1)(f - 1)$$

En donde:

gl = grado de libertad

c = número de columnas

f = número de filas

$$gl = (2-1)(2-1) = 1$$

$$gl = (1)(1) = 1$$

gl = 1 Según tabla de distribución Chi Cuadrado X^2

$$gl = 3,8415$$

Gráfico N° 16.- Grados de Libertad

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705

Fuente: Investigación (TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2 , s.f)

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

4.3.5. Calculo del Chi Cuadrado

Tabla N° 15.- DATOS O FRECUENCIAS OBSERVADAS

FRECUENCIAS OBSERVADAS				
	Preguntas	SI	NO	Total
Variable Independiente	Pregunta N° 2	10	58	68
Variable Dependiente	Pregunta N° 10	57	11	68
	TOTAL	67	69	136

Fuente: Encuestas Tabuladas

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Tabla N° 16.- DATOS O FRECUENCIAS ESPERADAS

FRECUENCIAS ESPERADAS				
	Preguntas	SI	NO	Total
Variable Independiente	Pregunta N° 2	33.5	34.5	68
Pregunta N°2				
Variable Dependiente	Pregunta N° 10	33.5	34.5	68
	TOTAL	67	69	136

Fuente: Encuestas Tabuladas

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Tabla N° 17.- CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

OPCIONES	O	E	(O-E)	(O-E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
SI	10	33.5	-23.5	552.25	16.4850
SI	57	33.5	23.5	552.25	16.4850
NO	58	34.5	23.5	552.25	16.0072
NO	11	34.5	-23.5	552.25	16.0072
TOTAL	Chi Cuadrado				64.9844

Fuente: Encuestas Tabuladas

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

4.3.5.1. Toma de Decisiones

4.3.5.2. Regla de Decisión

Si el Chi cuadrado calculado es mayor o igual que el Chi cuadrado tabular se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna.

CRITERIO: Rechace la hipótesis nula si: $x_c^2 \geq x_t^2$

Donde x_c^2 es el valor del Chi cuadrado calculado y x_t^2 es el Chi teórico de la tabla el mismo que se lo obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación (0,05)

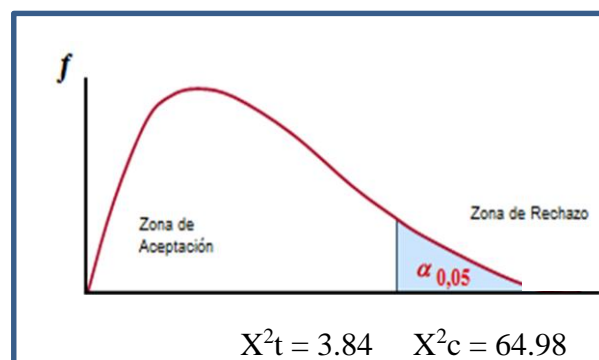
Donde él x_c^2 es **64.9844**

Donde el x_t^2 es **3,8415**

$64.9844 > 3.8415$ (Se acepta la hipótesis alterna)

Representación Gráfica del Chi- Cuadrado

Gráfico No. 22 Representación Gráfica del Chi – Cuadrado



Fuente: Encuestas Tabuladas

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

4.3.5.3. Conclusión

Se evidencia que se aplicó la prueba del Chi – cuadrado a la variables derivadas de la pregunta dos y diez de las encuestas realizadas a la Cooperativa de taxis Lizarzaburu ha calculado el valor x^2_c que alcanza a 64.9844 es superior al valor a tabular x^2_t 3,8415 lo que implica que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna que dice: Una Auditoria de Gestión **SI** mejora la correcta Toma de Decisiones en la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”, siendo así viable la elaboración de la propuesta de este trabajo de investigación.

4.4. Limitaciones de Estudio

Para la realización del presente proyecto de investigación, no se encontró ningún tipo de impedimento, se tuvo acceso necesario a la información, con la cooperación de los socios y directivos de la cooperativa de Taxis Lizarzaburu.

4.5. Conclusiones

- Los socios desconocen sobre los Estatutos y el Reglamento interno de la Cooperativa y para poder alcanzar los objetivos propuestos tienen primero que conocer cómo se desarrolla la organización.
- La cooperativa no emplea un modelo de control interno, lo cual resulta difícil evaluar la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las metas propuestas.
- En los objetivos establecidos, los socios no conocen si se están ejecutando efectivamente de acuerdo a las metas establecidas por la cooperativa de manera eficiente, económica y eficaz, dificultando la toma de decisiones acertadas en la Cooperativa.
- Por medio de las encuestas, también se pudo detectar que no ha existido ningún tipo de auditoría a la cooperativa de taxis “Lizarzaburu”
- La cooperativa no realiza una planificación administrativa que le permita evaluar el cumplimiento de objetivos.

4.6. Recomendaciones

- Realizar con mayor frecuencia capacitaciones que ayuden a los socios a dar cumplimiento de los estatutos y el reglamento interno para que ayude a brindar una mejor atención a sus usuarios.
- Establecer metas y objetivos de manera permanente y oportuna, con un adecuado control, que ayude a mejorar la toma de decisiones y llegar a la meta de la organización.
- Implementar estrategias que permitan evaluar los procesos y verificar si se cumplen con las expectativas del uso adecuado de los recursos.
- Proponer a directivos y socios, la implementación de un modelo operativo de Control Interno, que permita enrumbar a la aplicación de una Auditoría de Gestión acatando las disposiciones legales.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Datos Informativos

5.1.1. Título:

Proponer un Modelo Operativo de Control Interno, con la finalidad de mejorar el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales y a su vez lograr procedimientos idóneos en los controles deficientes de la cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”.

5.1.2. Institución Ejecutora:

Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

5.1.3. Beneficiarios:

Directivos, y socios de la Cooperativa.

5.1.4. Ubicación

Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”, de la ciudad de Riobamba, la cual se encuentra ubicada en:

Calle: Primera Constituyente y Alvarado esquina

Referencia: Mercado de San Francisco

Parroquia: Maldonado

Cantón: Riobamba

Provincia: Chimborazo

5.1.5. Tiempo Estimado para la Ejecución

El tiempo estimado para la realización del Modelo Operativo de Control Interno será de seis meses, empezando Octubre del 2017 hasta el mes de Marzo del 20018.

5.1.6. Equipo Técnico Responsable

- Directivos
- Socios
- Tutor: Dr. José Viteri
- Estudiante: Sandra E. Mendoza

5.1.7. Costo

El costo de estimado para llevar a cabo la propuesta será de \$50000 (dólares americanos).

5.2. Antecedentes de la Propuesta

La Cooperativa de Taxis “Lizaraburo” desde su constitución en el año 1970 no ha realizado una Auditoría de Gestión, ni cuenta con modelos de procesos de control para una correcta gestión administrativa, el control interno debe incorporarse con la existencia de metas y objetivos propuestos y efectuar controles en las actividades operativas para evitar malos procedimientos y costos innecesarios.

El hecho de incorporar procesos de control interno en las estructuras organizacionales, da como resultado éxito en gestión, ocasionando que las instituciones se desenvuelvan de mejor manera.

Se propone un Modelo Operativo de Control Interno, como un medio que permita un correcto proceso administrativo, y con esta herramienta de gestión, alcanzar sus objetivos institucionales de manera eficaz y oportuna, dando como resultados, un aumento en sus beneficios y bienestar institucional.

5.3. Justificación

La propuesta de elaborar un Modelo Operativo de Control Interno permitirá una mejor coordinación de funciones entre todos los que integran la cooperativa (socios, directivos); mejorando el trabajo en equipo, con funciones bien delimitadas, salvaguardando los bienes y haberes, corregir y optimizar de mejor manera los procesos de gestión administrativa dentro de la Cooperativa.

El presente trabajo se justifica por la necesidad de obtener un Modelo de Operativo de Control Interno diseñado para brindar:

- Efectividad, en los objetivos propuestos
- Confiabilidad en la información financiera.
- Disminuir Riesgos en los procesos administrativos
- Ayudar a una buena toma de decisiones
- Cumplir con los objetivos institucionales planteados

La elaboración de un Modelo Operativo de Control Interno es de suma importancia para la cooperativa porque ayudara a mejorar la estabilidad económica de la misma, y tendrá una ruta a seguir para cumplir con las metas y objetivos de la organización.

5.4. Objetivos

5.4.1. Objetivo General

Diseñar un Modelo Operativo de Control Interno, con la finalidad de mejorar el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales y a su vez lograr procedimientos idóneos en los controles deficientes de la cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”.

5.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el desempeño de la organización frente a sus políticas, objetivos y metas.
- Evaluar la utilización de los recursos, humanos, financieros y materiales
- Determinar en qué tiempo se cumplieron los objetivos
- Comprobar el cumplimiento de los objetivos planteados

5.5. Análisis de Factibilidad

5.5.1. Socio Cultural

La propuesta es factible en el contorno social, porque es importante para los directivos y socios de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”, que el servicio que ofrece al cliente, debe ser excelente, ágil y oportuno, para que su imagen corporativa dada al público no se vea afectada en ningún momento.

5.5.2. Tecnológica

Es importante ya que gracias a la elaboración de un Modelo Operativo se podrá minimizar el tiempo y los recursos gracias a uso adecuado.

5.5.3. Organizacional

Es factible porque gracias a la implantación de sistemas de control, se dará una mejor gestión administrativa, y los miembros de la cooperativa estén de acuerdo con la utilización de las mismas.

5.5.4. Económico Financiero

Este Modelo Operativo es factible, porque cuenta con los recursos necesarios para poder ejecutarlo y además el modelo ayudara a disminuir recursos económicos para una futura auditoria.

5.5.5. Legal

La presente propuesta es factible legalmente, ya que se realizara tomando como bases El control Interno.

5.6. Fundamentación

La implementación de un Modelo Operativo de Control Interno, se ha realizado en base a los diferentes tipos de evaluación de control interno.

5.6.1. El Control Interno

Para (Fonseca, 2011, pág. 15) El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Entonces podríamos decir que el control interno ayuda a que se cumplan los objetivos de las organizaciones o entidades, ya que gracias a ellos podemos evaluar las falencias que las mismas puedan tener.

Así también para (Mejía, 2005, pág. 85) El Control Interno es un proceso, realizado por el consejo de directores, la administración u otro personal de una entidad” el mismo que está diseñado para proveer seguridad razonable con miras a la obtención de objetivos como son:

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

Esta definición muestra ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso el cual compone un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es realizado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.

- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.

Principios del Control Interno

El Control es la medida de los resultados obtenidos y su confrontación con los resultados esperados, analizando las desviaciones. Para un adecuado Control Interno es importante tomar en cuenta los siguientes principios: (Paz, 2012)

- Equilibrio en la delegación de responsabilidades, incluyendo la dotación de los recursos de control respectivos para asegurar el debido cumplimiento de las mismas
- Orientación logro de objetivos estableciendo medidas de desempeño para la evaluar su cumplimiento
- Mantener un sentido de la oportunidad con la que se realizan las actividades, ya que para que un control sea eficiente, es necesario que sea oportuno y suficiente.
- Prevenir desviaciones para anular o disminuir su efecto adoptando medidas preventivas, con la debida anticipación a su ocurrencia.
- Aplicar el principio de excepción que se dirige específicamente hacia los puntos realmente necesarios, lo que genera reducción de costos y tiempo.
- Independencia. Los responsables del control no deben estar involucrados en las actividades sujetas a la observación por el mismo.
- Preservar el medio ambiente a través de prácticas amigables con la naturaleza en los procesos de toda entidad.

La aplicación de estos principios se vuelve importante para generar un ambiente de control adecuado que asegure la correcta determinación de los lineamientos por parte

de la gerencia y su adecuado seguimiento con el fin de revisar en forma periódica la consecución de los objetivos.

Control de gestión

La palabra control aparece con periodicidad en la literatura sobre gestión. Cuando el control se describe como una función de la gestión, los autores están refiriéndose a las cosas que hacen los gerentes para asegurar que sus organizaciones tengan un buen desempeño (Salgado & Calderón, 2014, pág. 3)

Según Fayol citado por (Salgado & Calderón, 2014, pág. 3) nos menciona que “La función administrativa se define con los componentes: previsión, organización, dirección, coordinación y control”; muchos autores definen el control como la última función de la administración donde radica en comprobar si todo ocurre acorde al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos, tiene por objeto señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda reparar y evitar su repetición.

El control de gestión es el proceso en el que administradores influyen en otros miembros de la organización para implantar las estrategias de ésta (Salgado & Calderón, 2014, pág. 4). Se asevera que los sistemas de control de gestión tienen que concordar con las estrategias, lo anterior puede indicar que se constituye la estrategia primero a través de un proceso formal y racional, y luego ésta dicta el diseño de los sistemas de gestión de la empresa. Otro punto de vista es que las estrategias surgen por experimentación, en este punto se observa un papel influyente de los sistemas de gestión de la empresa.

Los sistemas de control de gestión se relacionan con la estrategia, el diseño, implementación y con los procesos que retroalimentan y dictan las acciones necesarias de mejora. Los controles de gestión y sus esquemas aplicados son herramientas que tienen los administradores para implantar las estrategias

esperadas. Así pues, la función principal del control de gestión es asegurar la ejecución de las estrategias escogidas. (Salgado & Calderón, 2014, pág. 4)

Los sistemas de control de gestión son operaciones y procedimientos formales afirmados en información que los gerentes usan para mantener y alterar esquemas en las actividades de la organización. Los sistemas de control de gestión son sistemas fundamentados en información que se utilizan para varios designios como para buscar nuevas oportunidades, comunicar planes y objetivos, monitorear o realizar seguimiento de planes y objetivos, y para informarse o mantener informado a otros del desempeño.

Instrumentos para el control de gestión

El control de gestión como otros sistemas, tiene instrumentos que sirven de ayuda para las entidades: (Llopert & Duran, 1996)

Índices: Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.

Indicadores: Son los cocientes que permiten analizar rendimientos.

Cuadros de Mandos: Permiten la dirección y enfoque hacia los objetivos.

Gráficas: Representación de información (variaciones y tendencias).

Análisis comparativo: Compararse con el mejor, para lograr una mayor superación.

Control Integral: Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos.

Elementos de Gestión

Los elementos de gestión son los siguientes:

- **Economía.-** que es el uso oportuno de los recursos medidos en cantidad y calidad correctas en el momento y lugar indicado, es decir la adquisición o producción a los menores costos posible.
- **Eficiencia.-** es la utilización moderada de los recursos que se disponen los mismos que ayudan al cumplimiento de los objetivos para obtener los resultados deseados.
- **Eficacia.-** son los resultados que se desean obtener un tiempo esperado
- **Ecología.-** son las condiciones, prácticas u operaciones relativas de los requisitos ambientales.
- **Ética.-** uno de los principales elementos de la gestión, ya que en ella se expresa la moral y conducta individual y de grupo de los funcionarios, administradores y empleados de una empresa o entidades, ya que son el cumplimiento de las normas de cada uno de ellos.

Objetivos del control interno

- Evitar o reducir fraudes.
- Mejorar la economía.
- Salvaguardar los recursos evitando desperdicios.
- Salvaguardar la insuficiencia de cumplimiento de objetivos.
- Cumplimiento de las políticas y normas según las leyes.
- Comprobar la veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en los procesos y fortalecer la economía de la Cooperativa.

Componentes del control interno

1. Entorno de control
2. Evaluación de los riesgos.
3. Actividades de control.

4. Información y comunicación.
5. Supervisión.

Entorno de control

“Pauta de funcionamiento de la entidad y base de los demás componentes. Empleados: integridad, valores éticos y capacidad. Dirección filosofía y estilo de gestión; asignación de responsabilidades y desarrollo profesional de empleados. Consejo de Administración: atención y orientación” (Gómez, 2002)

Evaluación de los riesgos:

- La entidad de enfrenta a riesgos internos y externos que deben ser evaluados.
- Riesgos: mercado, crédito, liquidez, tipo de interés, operacional, legal, fraude.
- El control de riesgos requiere: identificación, medición, cuantificación y seguimiento. (Gómez, 2002)

Actividades de control

Políticas y procedimientos para conseguir seguridad razonable sobre la eficacia del control de riesgos relacionados con la consecución de objetivos de la entidad. Afectan a todos los niveles y funciones de la organización: (Gómez, 2002)

- Aprobaciones
- Revisiones
- Autorizaciones
- Salvaguarda de activos
- Verificaciones
- Segregación de funciones.

- Conciliaciones Pueden presentarse bajo forma de:
- Controles preventivos y “policíacos”
- Manuales de control
- Controles informáticos
- Controles directivos y supervisión.

Información y comunicación

Enmarcan las actividades de control. (Gómez, 2002)

Es preciso identificar, recopilar y comunicar información en forma y plazo que haga posible a cada empleado cumplir con sus obligaciones.

Tipos de información: Interna y externa relevante para la toma de decisiones y para informar a terceros.

Flujos de información: En todas direcciones y de arriba abajo y a la inversa.

También hacia fuera: Clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

Supervisión

Todo proceso de control interno debe ser vigilado de forma continuada. (Gómez, 2002)

Objetivo: informar a niveles superiores las deficiencias detectadas y señalar las modificaciones necesarias.

La supervisión debe llevarse a cabo por unidades, internas o externas, independientes de las líneas de negocio.

5.7. Modelo Operativo

Tabla N° 18 .- MODELO OPERATIVO

FASES	ETAPAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESULTADO
FASE I	PLANIFICACION Preliminar y especifica	Revisión y Análisis, Archivo y Papeles de trabajo Establecer Indicadores de gestión para medir objetivos FODA Evaluar Estructura de Control Interno	*Organigramas: estructural y funcional *Reglamento Interno	Conocimiento total de la estructura de la Cooperativa
FASE II	EJECUCIÓN	Aplicación de Programas Preparación de papeles de trabajo Hojas de Hallazgos por componente	*Cuestionarios	Aplicación de los procesos de auditoria Identificación de hallazgos significativos
FASE III	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Elaboración del Informe Lectura del Informa a las Autoridades		Resultado de la Auditoria de Gestión
FASE IV	ELABORAR UN MODELO OPERATIVO DE CONTROL INTERNO	Desarrollar Modelo Operativo de Control Interno	Información Libros, Documentos. Internet Manual Leyes Reglamentos	Obtener un Modelo de Control Interno

Fuente: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

Desarrollo de las Fases

FASE I:	PLANIFICACIÓN	A
FASE II	EJECUCIÓN	B
FASE III	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	C
FASE IV	MODELO OPERATIVO	

5.7.1. Fase I

5.7.1.1. Planificación Preliminar y Específica

En esta fase de la planificación, nos permitirá conocer cómo se maneja el área administrativa y entorno general de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”, En esta fase vamos a determinar mediante indicadores de gestión los niveles de eficiencia, eficacia y economía, matriz Foda que nos permitirá identificar las áreas y problemas potenciales, evaluar el riesgo, y estructura de control interno.

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

**AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORIA**

FASE I: PLANIFICACIÓN

PERIODO 2015

A

OBJETIVO: OBTENER UN CONOCIMIENTO GENERAL DE LA ENTIDAD

N°	PROCEDIMIENTOS	RP/PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Memorando de Planificación Preliminar y específica	A1	S.E.M.M	05/06/2017
2	Cuestionario de Control Interno	A2	S.E.M.M	05/06/2017
3	Matriz de Confiabilidad del Nivel de Confianza y Riesgo	A3	S.E.M.M	05/06/2017
4	Determinar Indicadores de Gestión	A4	S.E.M.M	05/06/2017

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN
OFICIO AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

A1
1/25

Señor:

Luis Salomón Pilco

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TAXIS
“LIZARZABURU”**

Presente

De mi consideración:

Yo, Sandra Elizabeth Mendoza Mariño portadora de la Cedula de Identidad N° 060204034-7, egresada de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, debiendo realizar el trabajo investigativo previo a la obtención del título de Ing. en Contabilidad y Auditoría CPA, solicito a usted de la manera más comedida me autorice la debida autorización para efectuar mi trabajo de grado en la Cooperativa que muy acertadamente la representa, con el tema: “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu y el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales, de la Ciudad de Riobamba, periodo 2015” el mismo que será elaborado en el segundo periodo del año en curso.

Segura de una respuesta positiva a la presente le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente

Sandra Elizabeth Mendoza

Egresada e Investigador

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN
COMPONENTE: OBJETIVOS INSTITUCIONALES
PERIODO 2015

A1
2/25

**MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR Y ESPECIFICA
PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA A LOS OBJETIVOS
INSTITUCIONALES**

PERIODO DEL 1 DE ABRIL AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2017

1. MOTIVO DEL EXAMEN

La Auditoria de Gestión se aplica a la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”. Específicamente al Cumplimiento de los Objetivos Institucionales, comprendido el periodo del 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2015, correspondiente a un trabajo de tesis, se evaluarán con los parámetros establecidos y normas para su desarrollo de la auditoria.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Efectuar una Auditoria de Gestión al Cumplimiento de los Objetivos Institucionales de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”; para evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía, los que permitirán detectar deficiencias e identificar oportunidades, con el propósito de ayudar a los directivos para conseguir una adecuada administración, con la aplicación de las herramientas de gestión.

2.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el desempeño de la organización frente a sus políticas, objetivos y metas.
- Evaluar la utilización de los recursos, humanos, financieros y materiales

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

A1

3/25

- Determinar en qué tiempo se cumplieron los objetivos
- Comprobar el cumplimiento de los objetivos

3. ALCANCE

El Examen a la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” comprende la evaluación a la gestión a los directivos y el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

4. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

Antecedentes

La empresa a ser investigada se llama Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”, creada en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo el 29 de Julio del 1970, ubicada en las calles Primer Constituyente y Alvarado esquina. Su actividad principal es brindar el servicio de transporte público en la ciudad de Riobamba

Funciones

Asamblea General:

La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa, y sus decisiones obligan a todos los socios y de más órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

A1

4/25

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por 5 vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constaran en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

Consejo de Vigilancia

El consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia. Estará integrado por 3 Vocales con sus respectivos suplente, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los socios que cumplan los requisitos previstos en el Art. 26 del presente estatuto y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoria o contabilidad, según el nivel en que se encuentre ubicada la cooperativa.

Comisiones Especiales

Las comisiones especiales serán permanentes u ocasionales. Las designara el Consejo de Administración con tres vocales que duraran un año en sus funciones, pudiendo ser elegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo

Razón Social:

COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EN TAXIS
“LIZARZABURU ”

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

A1

5/25

Dirección

Calles Primera Constituyente y Alvarado esquina.

Teléfonos PBX: 32942414

Email: cooperativa_lizarzaburu@gmail.com

DIRECTIVA

Presidente:

Sr. Vinicio Medina

GERENTE:

Sr. Luis Salomón Pilco

SECRETARIO

Sr. Nelson Mendoza

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

A1

6/25

Objeto social

La cooperativa tendrá como objeto social, la prestación del servicio de transporte en la modalidad de TAXI CONVENCIONAL, con eficiencia y responsabilidad, con la conducción de choferes profesionales, en vehículos tipo SEDAN, de conformidad con la autorización conferida por la Autoridad de Transportes y Tránsitos competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y sus familias en busca de su desarrollo social y económico.

EL PRESIDENTE

El presidente del Consejo de Administración, lo será también de la cooperativa y de la asamblea general, durara 2 años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal en dicho Consejo y, además de las atribuciones constates en las normas jurídicas que rigen las organización y funciones de la cooperativa; tendrán las siguientes:

1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones del Consejo de Administración.
2. Dirimir con su voto los empates en las votaciones de asamblea general
3. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa; y,
4. Suscribir los cheques conjuntamente con el gerente, cuando el Reglamento Interno así lo determine.

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

A1

7/25

EL SECRETARIO

Los secretarios de los Consejos y Comisiones serán elegidos obligatoriamente de entre los vocales de dichos organismos, con excepción del secretario del Consejo de Administración, quien será o no socio, pudiendo actuar también como secretario de la cooperativa, formando parte de la nómina de sus empleados.

GERENTE

Para ser designado gerente de la Cooperativa, el postulante deberá acreditar experiencias en gestión administrativa, acorde con el objetivo social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el Reglamento Interno:

El gerente deberá rendir caución previo al registro de su rendimiento.

Estatuto y Reglamento Interno de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

El Estatuto y Reglamento Interno, encamina su accionar hacia la noble misión de regular todos los aspectos inherentes al desarrollo cooperativista, además de contribuir a la correcta administración operativa y financiera de las normas que establece la Ley de Cooperativas y su reglamento general.

Se detalla a continuación las disposiciones del Estatuto Reglamento Interno, que para la presente propuesta constituyen importantes y relevantes:

Art. 6.- Socios

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

A1

8/25

Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de CHOFERES PROFESIONALES; además de los requisitos y procedimientos específicos de ingreso constarán en su Reglamento Interno.

El ingreso como socio de la cooperativa lleva implícita la aceptación voluntaria de las normas del presente estatuto y su adhesión a las disposiciones contenidas en el mismo.

Art. 7.- Obligaciones Y Derechos De Los Socios:

Son obligaciones y ;los de los socios, además de los establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Ilar y Solidaria, Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Reglamentos Generales y el Reglamento Interno de la Cooperativa, los siguientes:

1. Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, el presente estatuto, los reglamentos internos y las disposiciones de los órganos de gobierno, dirección y administración.
2. Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos y los compromisos económicos contraídos con la Cooperativa
3. Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativista previstos en los planes de capacitación de la organización
4. Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa, dirigentes y socios;

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

A1

9/25

5. Participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados o patrocinados por la Cooperativa;
 6. Adquirir los productos y utilizar los servicios que la cooperativa brinde a sus socios dentro del cumplimiento de su objeto social;
 7. Participar en las elecciones de representantes o asambleas generales de socios con derecho a un solo voto; independientemente del número y valor de certificados de aportación suscritos y pagados que posea;
 8. Elegir y ser elegido a las vocalías de los consejo, comités y comisiones especiales;
 9. Recibir en igualdad de condiciones con los demás socios, los servicios y beneficios que otorgue la Cooperativa, de conformidad con la reglamentación que se dicte para el efecto;
 10. Requerir informes sobre la gestión de la cooperativa siempre por intermedio de la presidencia y en asuntos que no comprometan la confidencialidad de las operaciones institucionales o personales de sus socios;
 11. No incurrir en competencia desleal con la cooperativa, en los términos dispuestos por la Ley Orgánica de la Economía Popular Y solidaria y su reglamento; y:
 12. Abstenerse de utilizar a la organización para evadir o eludir obligaciones tributarias propias o de terceros.
- Los socios se obligan a acudir a la mediación, como mecanismos previos de solución de los conflictos en que fueren parte al interior de la cooperativa, sea con otros socios o con sus órganos directivos.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

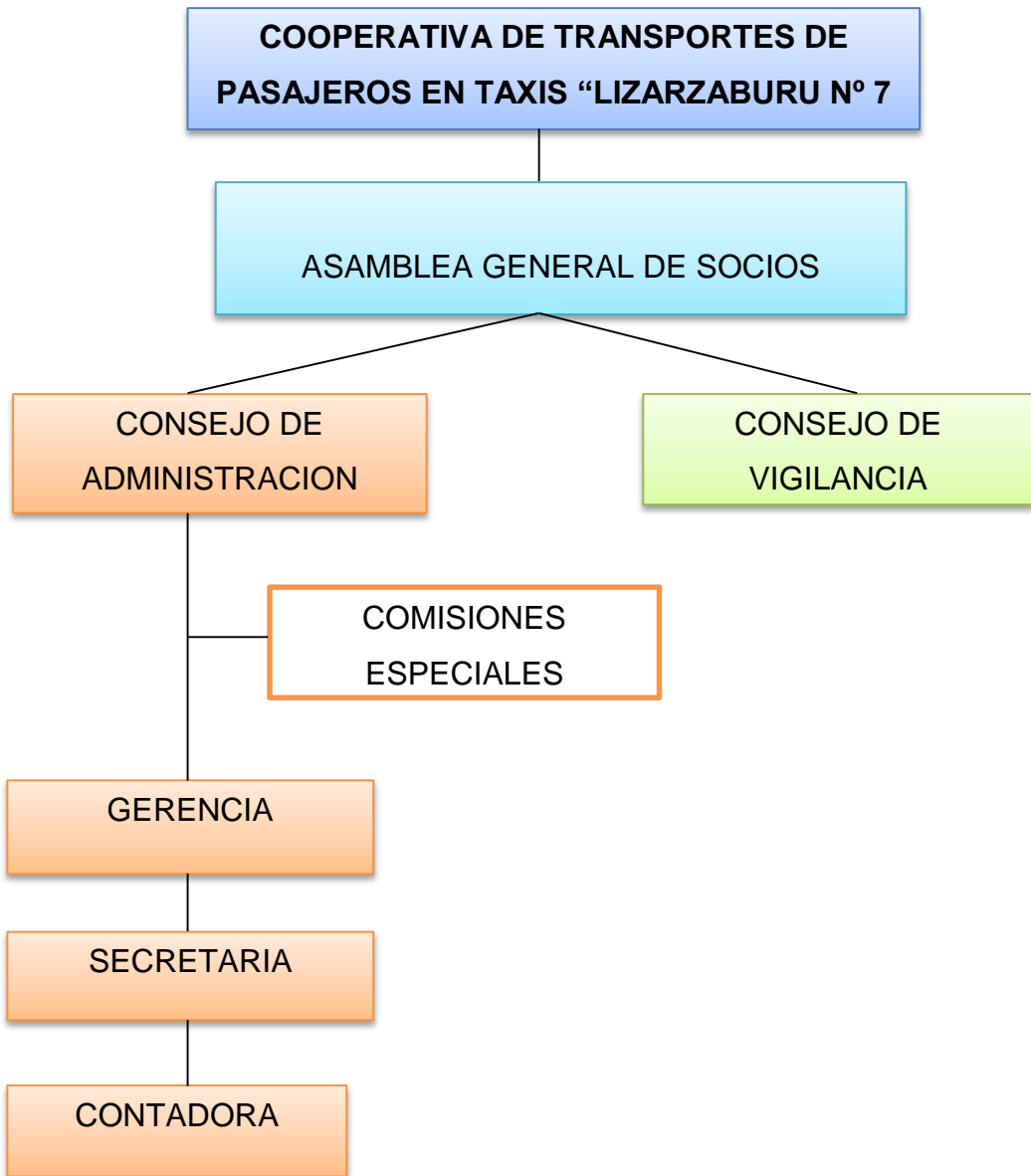
AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

A1

10/25



Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

FODA

A1

11/25

<p align="center">FACTORES INTERNOS</p> <p align="center">FACTORES EXTERNOS</p>	<p align="center">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Ubicación estratégica en sus puntos de parada. Unidades propias Unidades nuevas. Choferes profesionales Calidad de servicio. 	<p align="center">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> Altos costos de mantenimiento del vehículo. No cuentan con horarios nocturnos. Competencia. Falta de capacitación
	<p align="center">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> Aprovechar las radios frecuencias para brindar una mejor atención. Aumento demográfico de estudiantes. 	<p align="center">FO</p> <p>Estrategias fortalezas – oportunidades (FO).</p> <p>FO1. La demanda insatisfecha se puede captar por el personal capacitado y condiciones seguras, gracias a su ubicación estratégica con que cuenta la cooperativa. (F1,O3)</p>

		el trabajo para cada unidad (O1,D3)
AMENAZAS	FA	DA
<p>1. Políticas de parte del Gad Municipal que afecta al servicios de taxi</p> <p>2. Alta competencia en el sector.</p> <p>3. Constante incremento de insumos y repuestos.</p> <p>4. Aparición de nuevas frecuencias y carros piratas</p> <p>5. Creciente Robo de vehículos y partes.</p>	<p>Estrategias para maximizar las F y Minimizar las A.</p> <p>FA1. Contamos con vehículos Propios y modernos nos hace fuertes para enfrentar, políticas y leyes municipales. (F2,F3,A1)</p> <p>FA2. La competencia de servicio informal es relativa, nuestro servicios se diferencia por ser seguro y confiable, por lo que los usuarios lo demandarán. (F5,A2,A4)</p>	<p>Estrategias para minimizar tanto las A como las D.</p> <p>DA1. Establecer convenios con proveedores para cubrir costos de inversión. (A3,D1)</p> <p>DA3. Ejecutar capacitaciones sobre seguridad, conjuntamente con la policía para poder enfrentar a la delincuencia. (D4,A5)</p>
Realizado por: S:E:M:M	Fecha: 05/06/2017	
Revisado por: S:E:M:M	Fecha: 05/06/2017	

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

A1

12/25

Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

APLICADO EN: Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

ENCUESTADO: Sr. Luis Salomón Pilco

ENCUESTADOR: Sandra Mendoza

FECHA: 15/07/2015

INTERROGANTES:

1 ¿Conoce usted si alguna vez se ha realizado una Auditoria de Gestión a la Cooperativa? ¿Por qué?

En el tiempo que llevo en la Gerencia y como socio de la cooperativa le puedo informar que no se ha realizado una Auditoria de Gestión.

2 ¿Cree usted que la cooperativa es rentable para los socios? ¿Por qué?

En la actualidad es poco rentable por la competencia y la existencia de vehículos informales en la ciudad que realizan carreras a menos costo, y laboran sin taxímetros perjudicando aún más la tarifa establecida.

3 ¿Se realiza reuniones para elaborar planes de trabajo? ¿Con qué frecuencia?

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

A1

13/25

Se realizan reuniones entre los consejos, cuando la situación lo amerita, y cuantas veces sean necesarias, con el inconveniente de que no todos asisten.

**4 ¿Los objetivos que se han programado cubren las expectativas de los socios?
¿Por qué?**

Como cooperativa lo que más deseamos es poder cubrir con todos los objetivos planteados, pero siempre surgen inconvenientes, para poder llegar a cumplir estas metas.

5¿Con qué periodicidad se comprueban si se cumplen con los Objetivos propuestos en la Cooperativa?

Los objetivos no se analizan ni comprueban en que tiempo se están ejecutando

6¿Por qué motivos o razones no se pueden cumplir con los objetivos propuestos ya sean factores internos o externos?

Existen varios motivos internos como la falta de comunicación por parte de los directivos, problemas entre socios, mala administración, externos están los Taxis piratas, los impuestos al momento de las matriculas ya que cada año aumentan algún rubro extra.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

A1

14/25

7 ¿La cooperativa cuenta con planes o estrategias que le permita aumentar su rentabilidad a un futuro?

Se han realizado planes pero nunca estrategias, al no contar con un asesoramiento profesional en este tema y poder tener una propuesta para un futuro.

8¿Las decisiones que se toman en la cooperativa, son de conocimiento de todos los socios?

Se comunica a los socios para conocer sus opiniones, pero en la mayoría de las ocasiones las decisiones son tomadas solo por los directivos.

9 ¿Cree usted que un control interno ayude a mejorar el cumplimiento de los Objetivos Institucionales y la toma de decisiones? ¿Por qué?

Al ser una herramienta de Gestión, el control interno si ayudaría a tomar mejores decisiones, y cumplimiento de objetivos ya que por medio del mismo podemos ver las oportunidades y poder enrumbarnos por el camino correcto.

10 ¿Cree usted que la implementación de un modelo operativo de control interno, ayudará a mejorar el uso eficiente de los recursos y a direccionar el cumplimiento de objetivos en la Cooperativa”? ¿Por qué?

Es necesario un modelos de ese tipo se implemente en la cooperativa, ayudaría a corregir errores, y poder cumplir con los objetivos que nos propongamos, se haría más fácil con un modelo a seguir.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN
INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR

A1
15/25

Antecedentes

La empresa a ser investigada se llama Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”, creada en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, ubicada en las calles Primer Constituyente y Alvarado esquina. Su actividad principal es brindar el servicio de transporte público en la ciudad de Riobamba

Personal Entrevistado

Se ha entrevistado al Sr. Luis Salomón Pilco Medina Gerente General y se ha conversado con el Sr. Vinicio Medina Presidente de Cooperativa.

Trabajo Solicitado

El Sr. Gerente General muestra su interés para que se efectúe un Control interno, para evaluar los procesos y cumplimiento de metas y objetivos.

Áreas Evaluadas:

Generales

La cooperativa se encuentra constituida legalmente desde 1970, opera bajo la razón social denominada Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Lizarzaburu N° 7 con RUC No. 1790224430001; cuyo objeto social es prestación de servicios de Transporte Urbano de Pasajeros en Taxis

Adquisiciones

- Se compra a proveedores nacionales.
- La comisión de Adquisición solicita como mínimo 3 proformas a proveedores.

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR

A1

16/25

- Las adquisiciones de montos considerables se efectúan mediante la aprobación del Consejo de Administración y Gerencia.
- Los pagos son entregados con cheques y se respaldan con comprobantes de egreso.

SISTEMA CONTABLE

No cuenta con uno, de esta área se encarga un profesional contable que es la encargada de llevar la contabilidad, por horas.

Ingresos

- Aportes mensuales de los socios
- Ingresos por multas en atrasos de trabajo.

RECURSOS HUMANOS

- El personal recibe todos los beneficios de ley.

CAJA CHICA

- No tienen asignado un fondo de caja chica.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR

A1

17/25

CONVOCATORIAS

- Se convoca a los socios a reuniones ordinarias o extraordinarias con 3 días de anticipación.
- Las convocatorias se publicarán en la cartelera de la sede de la cooperativa
- No hay políticas en el proceso de convocatorias.

Atentamente,

.....

Sandra Elizabeth M.

INVESTIGADORA

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DIRIGIDO A DIRECTIVOS

A2
18/25

N°	PREGUNTAS	PT	SI/NO	CT	OBSERVACIONES
	SUMAN	19		13	
1	¿Existe un Reglamento Interno?		SI	1	
2	¿Se aplica el cumplimiento del Reglamento Interno?		SI	1	
3	¿Hay buena comunicación entre los directivos?		NO	0	
4	¿Las funciones del Consejo de Administración se encuentran bien definidas?		SI	1	
5	¿Las funciones del Consejo de Vigilancia se encuentran bien definidas?		SI	1	
6	¿Los Consejos cumplen a cabalidad con sus responsabilidades?		SI	1	
7	¿Los Consejos solucionan a tiempo sus inconvenientes?		NO	0	
8	¿Se evalúan las actividades que realiza cada funcionario?		NO	0	
9	¿Existe una evaluación al trabajo realizado por las comisiones?		NO	0	
10	¿Existe control en el manejo de los bienes?		NO	0	
11	¿Se realizan análisis previos para tomar decisiones?		SI	1	
12	¿Cuentan con fichas de solicitud y autorización para ejecutar ayudas a los socios?		SI	1	

Realizado por: **S.E.M.M**
 Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**
 Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”**AUDITORIA DE GESTIÓN****FASE I: PLANIFICACIÓN****CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO****DIRIGIDO A DIRECTIVOS****A2****19/25**

N°	PREGUNTAS	PT	SI/NO	CT	OBSERVACIONES
13	¿Los gastos son autorizados por funcionarios encargados?		SI	1	
14	¿Antes de realizar adquisiciones se analizan proformas?		SI	1	Tres proformas
15	¿Posee la Cooperativa su misión, visión y sus valores corporativos?		SI	1	
16	¿Se analiza entre los directivos sobre las nuevas disposiciones?		SI	1	
17	¿Se comunica a tiempo a los socios sobre las nuevas disposiciones?		NO	0	
18	¿Las decisiones que se toman durante las sesiones ordinarias y extraordinarias son documentadas?		SI	1	
19	¿Se revisa y se analiza toda documentación de la Cooperativa antes de autorizar?		SI	1	

Realizado por: **S:E:M:M**Fecha: **05/06/2017**Revisado por: **S:E:M:M**Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

ENFOQUE DE AUDITORIA

MEDICION DE RIESGOS DIRECTIVOS

A3

20/25

Medidas de seguridad y autocontrol aplicables al procedimiento.

NC = RP/ TR

(Nivel de Confianza = Respuestas Positivas / Total Respuestas)

Al resultado obtenido se lo determinará según los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGON (100-NC)		

Calificación Positiva 14

Ponderación Total 19

NC = CT/PT x 100

NR = 100% - NC

NC = 13/19

NR = 100% - 68%

NC = 0,6842105

NR = 32%

NC = 68%

NR = MODERADO

NC = MODERADO

Según el cuestionario de control interno a los señores Directivos de la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu, se estableció que los resultados establecidos se encuentran en el parámetro de 51% - 75%, determinando un nivel de confianza moderado y un riesgo de control moderado, por no existe una buenas gestión se debería establecer métodos de evaluación y de control a los procesos, y para tomardesiciones acertadas.

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DIRIGIDO A CONTABILIDAD

A2

21/25

N°	PREGUNTAS	PT	SI/NO	CT	OBSERVACIONES
	SUMAN	12		9	
1	¿Los documentos están archivados correctamente?		SI	1	
2	¿Se encuentra la documentación importante bien salvaguardada?		SI	1	
3	¿Se cuenta con un sistema contable?		NO	0	
4	¿Las transacciones y movimientos son registrados oportunamente?		SI	1	
5	¿Los documentos son registrados contablemente de acuerdo a su naturaleza?		SI	1	
6	¿Se realizan balances de cuentas y anexos periódicamente?		NO	0	
7	¿Se realizan balances mensuales?		NO	0	
8	¿Los balances se encuentran aprobados por la Asamblea General de socios?		SI	1	
9	¿Existe liquides en las cuentas bancaria?		SI	1	
10	¿Existen respaldos magnéticos o físicos de los movimientos de ingresos y egresos?		SI	1	SOLO FISICOS
11	¿Existe un registro de control de ayudas a los socios?		SI	1	
12	¿Las ayudas a los socios están debidamente autorizados por Gerencia?		SI	1	

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

ENFOQUE DE AUDITORIA

MEDICION DE RIESGOS /CONTABILIDAD

A3

22/25

NC = RP/ TR

(Nivel de Confianza = Respuestas Positivas / Total Respuestas)

Al resultado obtenido se lo determinará según los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGON (100-NC)		

NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT x 100

Calificación Positiva 9

Ponderación Total 12

NC = CT/PT x 100

NC = 9/12

NC = 0,75

NC = 75%

NC = MODERADO

NR = 100% - NC

NR = 100% - 75%

NR = 25%

NR = MODERADO/BAJO

Según el cuestionario de control interno al Departamento de Contabilidad de la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu, se estableció que los resultados se encuentran en el parámetro de 51% - 75%, determinando un nivel de confianza moderado y un riesgo de control moderado, no existe un buen manejo por consiguiente se debería establecer métodos de control a los procesos contables.

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES DIRIGIDOS A
LOS SOCIOS Y DIRECTIVOS**

A2

23/25

N°	PREGUNTAS	PT	SI/NO	CT	OBSERVACIONES
	SUMAN	5		3	
1	¿Conoce los objetivos institucionales de la Cooperativa?		SI	1	
2	¿Se cumplen los objetivos propuestos por cooperativa?		SI	1	
3	¿Sabe en qué tiempo se cumplieron los objetivos institucionales de la Cooperativa?		NO	0	
4	¿Cumplen con las expectativas de los socios los objetivos institucionales?		NO	1	
5	¿Se ha utilizado recursos y medios suficientes para alcanzar los objetivos institucionales?		SI	1	

Realizado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S:E:M:M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

ENFOQUE DE AUDITORIA

MEDICION DE RIESGOS/ OBJETIVOS

A3

24/25

NC = RP/ TR

(Nivel de Confianza = Respuestas Positivas / Total Respuestas)

Al resultado obtenido se lo determinará según los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGON (100-NC)		

Calificación Positiva 3

Ponderación Total 5

$$NC = CT/PT \times 100$$

$$NC = 3/5$$

$$NC = 0,6$$

$$NC = 60\%$$

$$NC = \text{MODERADO}$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 60\%$$

$$NR = 40\%$$

$$NR = \text{MODERADO}$$

Según el cuestionario de control interno sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu, se estableció que los resultados se encuentran en el parámetro de 51% - 75%, determinando un nivel de confianza moderado y un riesgo de control moderado, por consiguiente se debería establecer estrategias para cumplir al 100% con los objetivos propuestos.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **05/06/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

DETERMINACIÓN DE INDICADORES

A4

25/25

INDICADORES DE GESTIÓN		
DEFINICIÓN	FORMULA	OBJETIVO
<p>EFICACIA:</p> <p>Nos dice acerca del grado de cumplimiento de los objetivos de la organización, sin referirse al costo de los mismos</p>	$CO = \frac{OBJETIVOS\ CUMPLIDOS}{TOTAL\ DE\ OBJETIVOS}$	Cumplimiento de objetivos
<p>CALIDAD:</p> <p>Capacidad de la organización para responder en forma consistente, rápida y directa a las necesidades de los socios</p>	$NA = \frac{APRUEBAN\ GESTIÓN}{TOTAL\ DE\ SOCIOS}$	Nivel de Aceptación de la Administración
<p>ECONOMIA:</p> <p>Capacidad de la organización para movilizar adecuadamente los recursos financieros</p>	$DR = \frac{MONTO\ AYUDAS}{TOTAL\ DE\ EFECTIVO}$	Disponibilidad de Efectivo

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **05/06/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **05/06/2017**

5.7.2. Fase II

5.7.2.1. Ejecución

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”				
AUDITORIA DE GESTIÓN				
PROGRAMA DE AUDITORIA				
FASE II: EJECUCIÓN				
PERIODO 2015				
OBJETIVO: Verificar el Componente Objetivos Institucionales, cumpla con los principios de veracidad, integridad y correcta valuación.				
N°	PROCEDIMIENTOS	RP/PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Calculo de Indicadores de Gestión	B1	S.E.M.M	09/07/2017
2	Elaborar Hallazgos de Auditoria de la evaluación del Control Interno	H/H	S.E.M.M	09/07/2017
3	Hojas de Hallazgos del componente analizado	H/H	S.E.M.M	09/07/2017
Realizado por: S.E.M.M		Fecha: 09/07/2017		
Revisado por: S.E.M.M		Fecha: 09/07/2017		

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE II: EJECUCIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

B1

1/3

EFICACIA: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Vamos a calcular el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales de la organización, sin referirse al costo de los mismos.

CO = Cumplimiento de Objetivos

$$CO = \frac{OBJETIVOS\ CUMPLIDOS}{TOTAL\ DE\ OBJETIVOS}$$

$$CO = \frac{3}{6}$$

$$CO = 0.50$$

$$CO = 50\%$$

Según el indicador se calcula que tiene un 50% de cumplimiento de los objetivos evidenciando que se debe poner en practica nuevas estrategias de gestión para que se logre cumplir con la meta de los objetivos.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **09/07/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **09/07/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE II: EJECUCIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

B1

2/3

CALIDAD: Nivel de aceptación de la administración

Calcular el grado de aceptación de los socios con respecto a la administración de los directivos y la habilidad de atender las necesidades de los socios.

NA = Nivel de Aceptación

$$NA = \frac{42}{68}$$

$$NA = 0.6176$$

$$NA = 61,76 \%$$

Según el indicador se calcula que tiene un 61.76% de aceptación a la actual administración, el porcentaje restante no se encuentra de acuerdo evidenciando una falta de comunicación y teniendo que mejorar la forma como están llevando la administración de la cooperativa.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **09/07/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **09/07/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE II: EJECUCIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN

B1

3/3

ECONOMIA: Disponibilidad de Efectivo

Capacidad de la organización para movilizar adecuadamente los recursos financieros

DR = Disponibilidad de Efectivo

$$DR = \frac{MONTO AYUDAS}{TOTAL DE EFECTIVO}$$

$$DR = \frac{60.000}{100.000}$$

$$DR = 0.6$$

$$DR = 60\%$$

Según el indicador se calcula que tiene un 60% del efectivo se encuentra comprometido en ayudas economicas a los socios, evidenciandose que se debe poner en practica urgente un plan de recuperación del dinero.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **09/07/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **09/07/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE II: EJECUCIÓN

HOJA DE HALLAZGOS

H/H

1/3

N°	Ref.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIÓN
1	A2/18	Comunicación entre los directivos	Debe existir una buena comunicación entre directivos.	Prevalecen intereses personales	No hay buena comunicación	Cuando existe una mala comunicación la organización no tiene un rumbo a seguir.	Implementar cursos de relaciones humanas para integrar a los socios
2	A2/18	Los Consejos solucionan a tiempo inconvenientes	Se debe dar solución a los problemas en la organización	Se demora porque esperan reunirse todos	No dan solución a tiempo el problema	El hecho de esperar reunirse todos retrasa la solución a los problemas	Dar solución rápida y oportuna utilizando nuevas estrategias de solución.
3	A2/18	Existe control en el manejo de los bienes	Debe existir un control de Activos Fijos	Falla de gestión	No existe un control de Activos Fijos	Al no existir un control los bienes se deterioran	Implar un modelo control de Activos Fijos

Realizado por: **S.E.M.M**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **09/07/2017**

Fecha: **09/07/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE II: EJECUCIÓN

HOJA DE HALLAZGOS

H/H

2/3

N°	Ref.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACIÓN
4	A2/19	Comunicación oportuna a los socios sobre las nuevas disposiciones	Se debe comunicar en el momento que ocurra la acción	Intereses personales antes que los de la organización	No se comunica oportunamente las nuevas disposiciones	Existe en el entorno directivo mala comunicación entre ellos	Se debe comunicar lo que se decida para que no existan inconvenientes con los socios
5	A2/21	Balances de cuentas y anexos periódicamente	Se debe realizar balances y anexos periódicamente	Falta de políticas contables	No se realizan balances periódicamente	La falta de políticas contables provoca deficientes controles contables	Cumplir con las políticas contables por el bienestar de la entidad
6	A3/24	Cumplimiento de los objetivos institucionales	Se deben cumplir los objetivos Institucionales	No poseen estrategias empresariales para conseguirlo	No se han cumplido los objetivos institucionales	No cuentan con estrategias empresariales para poder aplicarlas	Proponer un modelo de control interno para mejorar la gestión

Realizado por: S.E.M.M

Fecha: 09/07/2017

Revisado por: S.E.M.M

Fecha: 09/07/2017

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

AUDITORIA DE GESTIÓN

FASE II: EJECUCIÓN

HOJA DE HALLAZGOS

H/H

3/3

N°	Ref.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIONES	RECOMENDACION
7	B1/2	Aceptación a la actual administración	Debe existir confianza en la administración	No han cumplido sus metas	No cuenta con aceptación a la administración	No han cumplido con las metas y objetivos planteados por tal motivo no existe confianza	Diseñar nuevas estrategias Organizacionales para Poder cumplir las metas
8	B1/3	Disponibilidad de Efectivo	Debe existir disponibilidad del efectivo cuando sea necesario para la organización	No cuentan con políticas para colocar ayudas a los socios	No cuentan con disponibilidad del efectivo en un 100%	No han sabido salvaguardar la liquidez de la cooperativa	Se debe poner en marcha Un plan para la recuperación del dinero

Realizado por: **S.E.M.M**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **09/07/2017**

Fecha: **09/07/2017**

5.7.3. Fase III

5.7.3.1. Comunicación de Resultados

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”				
AUDITORIA DE GESTIÓN				
PROGRAMA DE AUDITORIA				
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
PERIODO 2015				
C				
OBJETIVO: Elaborar Conclusiones y Recomendaciones en el Informe Final de Auditoria.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	RP/PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Elaboración del Informe Final de Auditoria de Gestión.	C1	S.E.M.M	10/08/2017
Realizado por: S.E.M.M		Fecha: 10/08/2017		
Revisado por: S.E.M.M		Fecha: 10/08/2017		

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORIA
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

C1
1/6

INFORME FINAL DE AUDITORIA
INFORME

Riobamba 9 de Agosto del 2017

Sr.

Luis Pilco

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”

Presente.-

Sr. Gerente:

Hemos efectuado la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” en el período comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2015.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, incluyo técnicas y procedimientos de auditoria, que se considere necesario de acuerdo a las circunstancias.

El objetivo de la auditoria fue establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa, y cumplimiento de los objetivos institucionales, que sirven de base para diseñar nuestros procedimientos de auditoria con el propósito de expresar nuestra opinión.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Sandra Mendoza

Responsable de la Auditoria

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORIA
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
PERIODO 2015

C1

1/6

Motivo de la Auditoria

La auditoría de Gestión a la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” se realizó en cumplimiento como requisito establecido por la Universidad Técnica de Ambato, para la obtención del título profesional.

Objetivo de la Auditoria

Objetivos Generales

- Determinar el manejo de la organización, de conformidad a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y ética.

Objetivos Específicos

- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales
- Verificar el cumplimiento de políticas de la entidad

Alcance de la Auditoria

La Auditoría de Gestión se realizará a la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”, por el período del 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2015.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORIA
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
PERIODO 2015

C1

2/6

Se aplicó el examen especial al área cumplimiento de los objetivos institucionales y la gestión realizada en la entidad, con el objeto de emitir el informe respectivo, basado en principios contables y bajo normas de auditoría generalmente aceptadas.

Base Legal

- Manual de auditoria de Gestión de la Contraloría General del Estado
- Estatutos de la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento a la ley Orgánica de la Económica Popular y Solidaria

Componentes Auditados

- Objetivos Institucionales
- Evaluación a la Gestión en la administración

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORIA
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
PERIODO 2015

C1
3/6

A continuación se detalla la información a la que se hace referencia:

HALLAZGO N° 1 COMUNICACIÓN ENTRE LOS DIRECTIVOS

La cooperativa de taxis Lizarzaburu, cuenta con una organización que cuenta con dos Consejos uno de administración y otro de vigilancia, lo que ocasiona que no se comuniquen al mismo tiempo; y mantienen diferencias en las decisiones tomadas en la cooperativa.

HALLAZGO N° 2 FALTA DE SOLUCION A TIEMPO LOS INCONVENIENTES DE PARTE DE LOS CONSEJOS

La consejos se tardan en dar solución a los problemas de la cooperativa, porque primero tienen que seguir una política de citación a Asamblea y esto tarda, deberían ser más ágiles en casos emergentes

HALLAZGO N° 3 FALTA CONTROL EN EL MANEJO DE LOS BIENES

La falta de diligencia de parte de los directivos ha hecho que no cuenten con un control de Bienes, ocasionando el deterioro y descuido de los mismos.

HALLAZGO N° 4 COMUNICACIÓN OPORTUNA A LOS SOCIOS SOBRE LAS NUEVAS DISPOSICIONES

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORIA
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
PERIODO 2015

C1
4/6

Como se puede observar la falta de comunicación es el problema importante en esta cooperativa, lo que ocasiona que no se comuniquen a tiempo las disposiciones aprobadas por los directivos de la organización a los socios provocando el malestar entre ellos.

HALLAZGO N° 5 NO SE REALIZA BALANCES Y ANEXOS PERIÓDICAMENTE

Las buenas prácticas administrativas y contables demandan que se realice estos procesos más aun los contables ya que en estos se evidencia la parte económica de la cooperativa; dándose a conocer la falta de gestión gerencial que existe.

HALLAZGO N° 6 NO SE HAN CUMPLIDO LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

La falta de diligencia de administración y de una planificación estratégica de gestión que permitan valorar, el cumplimiento de las actividades, tareas o metas intermedias ocasionan que no se puedan cumplir los objetivos de la cooperativa.

HALLAZGO N° 7 NO CUENTAN CON DISPONIBILIDAD DEL EFECTIVO EN UN 100%

La falta de políticas contables, y de un adecuado proceso administrativo por parte de los directivos, da como consecuencia la no recuperación oportuna de los dinero efectivo y contar con el 100% de liquidez

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORIA
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
PERIODO 2015

C1
5/6

CONCLUSIONES

- Cuando existe una mala comunicación la organización no tiene un rumbo a seguir.
- El hecho de esperar reunirse todos los administrativos retrasa la solución a los problemas
- No cuentan con estrategias empresariales para poder aplicarlas
- Existe en el entorno directivo mala comunicación entre ellos
- La falta de políticas contables provoca deficientes controles contables
- Al no existir un control de bienes, estos se deterioran
- No han cumplido con las metas y objetivos planteados por tal motivo no existe confianza en el entorno organizacional.
- No han sabido salvaguardar la liquidez de la cooperativa.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORIA
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
PERIODO 2015

C1

6/6

RECOMENDACIONES

- Implementar cursos de relaciones humanas para integrar a los socios

- Dar solución rápida y oportuna a los problemas, utilizando nuevas estrategias de solución.

- Implan un modelo control de Activos Fijos, para su conservación y utilización.

- Se debe comunicar oportunamente lo que decidan los directivos para que no existan inconvenientes con los socios

- Cumplir con las políticas contables por el bienestar de la entidad

- **Proponer un modelo de control interno** para mejorar la gestión

- Se debe proponer un plan para la recuperación del dinero entregado en ayudas.

Realizado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

Revisado por: **S.E.M.M**

Fecha: **10/08/2017**

5.7.4. Fase IV

5.7.4.1. Elaborar un Modelo Operativo de Control Interno

Diseñar un modelo operativo de control interno en la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” de la ciudad de Riobamba.

Luego de analizar la situación actual de la Cooperativa, se puede proponer la implementación del siguiente modelo operativo de control interno aquellos procesos según se han analizado; tienen falencias.

MODELO DE OPERATIVO DE CONTROL INTERNO

COOPERATIVA DE TAXIS

“LIZARZABURU”

MODELO OPERATIVO	COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”	Código:	MO_CI
		Versión	001
	CONTROL INTERNO	Fecha	Febrero 2016

1. Introducción

El presente Modelo Operativo de Control Interno, está diseñado para la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”, con la finalidad de ofrecer una guía fundamental para controlar y evaluar los procedimientos en cada área de la Cooperativa, como una guía fundamental en una Auditoría de Gestión.

El Control es una medida que se aplica a los resultados de acciones, actividades o procesos realizados, es interno porque es un control que involucra a todos los niveles de la Administración, por lo tanto es deber de todos los Funcionarios desarrollar las prácticas de autocontrol en los procesos que se consideren necesarias.

2. Organización

Datos informativos:

Razón Social

COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EN TAXIS
“LIZARZABURU N° 7 ”

Dirección

Ciudadela Camilo Ponce a media Cuadra de Unidad de Policía Comunitaria

Teléfonos PBX:

032374222

DIRECTIVA

PRESIDENTE:

Señor: Vinicio Medina

GERENTE:

Señor: Luis Salomón Pilco

3. Objeto social

El objeto de la Cooperativa consiste:

- a) La Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” tiene como objeto la prestación de servicio de transporte urbano, dentro de la ciudad de Riobamba, de forma segura, responsable y confiable con conductores profesionales y unidades modernas que garantizan nuestro servicio.
- b) Facilitar la actividad empresarial o profesional realizada por cuenta propia por sus socios y obtener beneficios económicos.
- c) Llegar a ser considerados tanto por la ciudadanía como por las autoridades, como la mejor opción en transporte, con el fin de lograr el bienestar económico tanto de nuestros socios como el de sus familias. De esta forma poder garantizar un trabajo honesto y productivo a toda la cooperativa.

- d) Brindar un servicio de transporte público, con rapidez, comodidad, seguridad, y calidad a un precio justo, a fin de que la ciudadanía en general utilice este medio de transporte como su mejor alternativa.

- e) Prestar un servicio de transporte adecuado, con recurso humano profesional y comprometido con vocación de servicio, con un parque automotor renovado, estará posicionada como una cooperativa, reconocida por trabajar bajo principios de responsabilidad social

4. Descripción del Modelo Operativo de Control Interno

4.1. Objetivos del Procedimiento

- Definir políticas, guías, procedimientos y normas.
- Sistema de organización.
- Limitación de autoridad y responsabilidad.
- Normas de protección y utilización de los recursos
- Sistema de méritos y sanciones para administración del personal
- Aplicación de recomendaciones.
- Sistemas de información.
- Procedimientos y normas.
- Métodos de Control
- Evaluación de la gestión.
- Programas de inducción y capacitación del personal.
- Simplificación de normas y trámites de los procedimientos

4.2. Base Legal

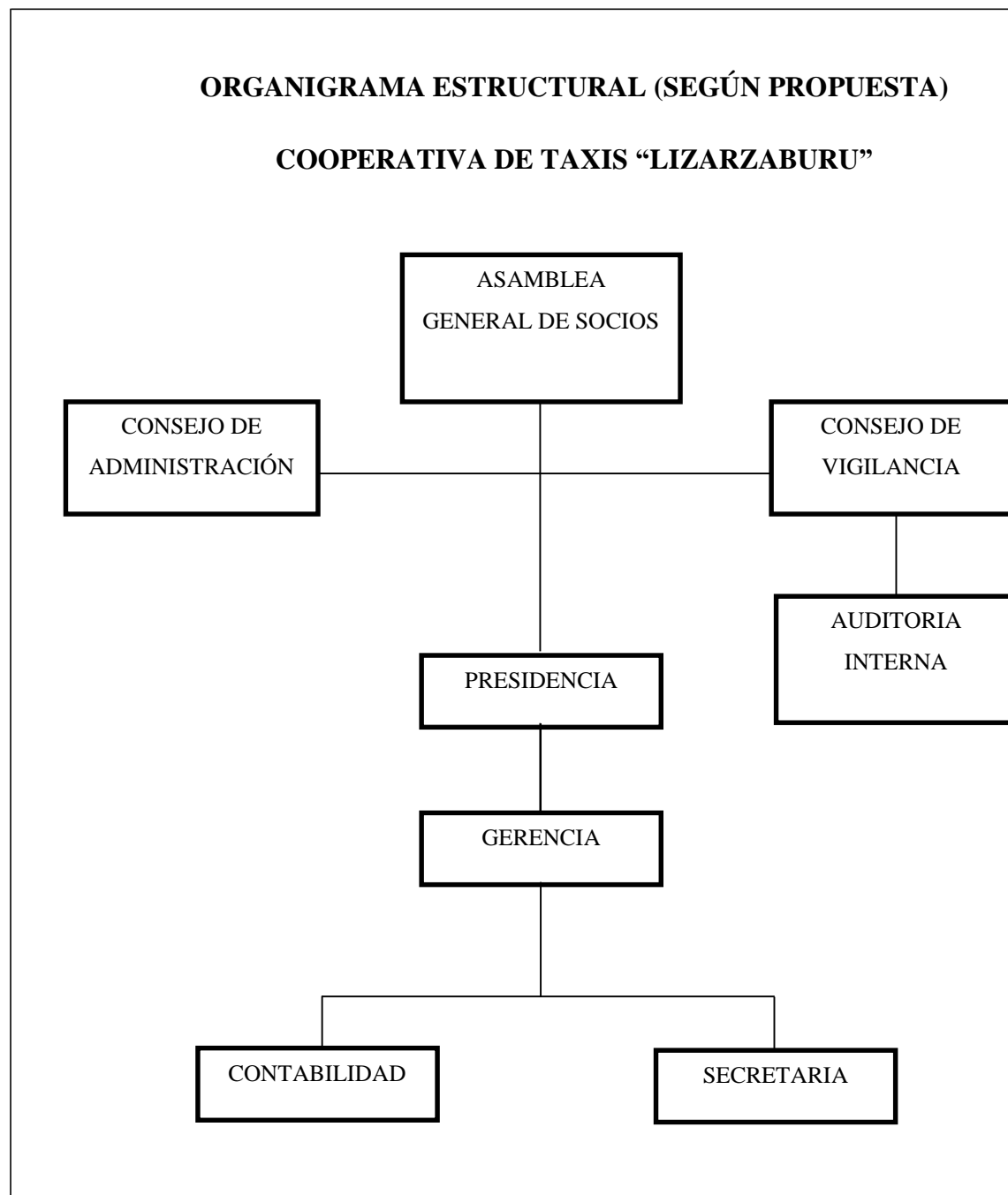
La Cooperativa de Transportes “Lizarzaburu”, se basa en las leyes, reglamentos, disposiciones, estatutos dictaminados por los órganos superiores como son:

- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Agencia Nacional de Tránsito
- Consejo Nacional y Provincial de Tránsito
- Unidad Municipal de Tránsito
- Normas de Control Interno para las entidades y otros organismos competentes.

4.3. Requisitos

- Factor Humano
- Factor Económico

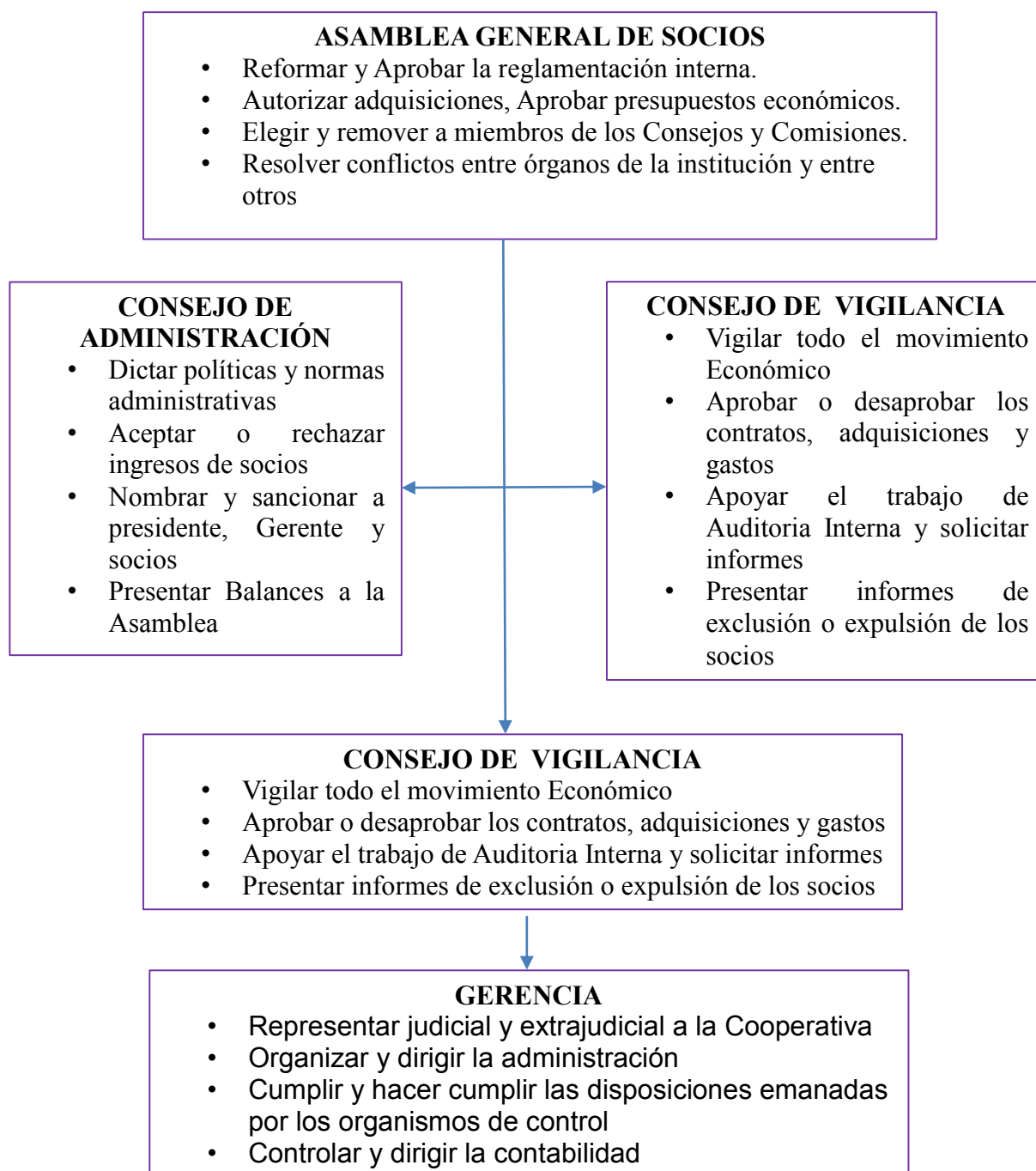
COOPERATIVA DE TAXIS "LIZARZABURU"	MODELO OPERATIVO	Código:	MO_CI
		Versión	001
	CONTROL INTERNO	Fecha	Febrero 2016



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”	MODELO OPERATIVO	Código:	MO_CI
		Versión	001
	CONTROL INTERNO	Fecha	Febrero 2016



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Sandra Elizabeth Mendoza Mariño (2017)

POLÍTICAS

- El Departamento de Contabilidad es responsable de verificar y cuadrar cada día las cuentas de ingresos y egresos realizadas por recaudación.
- Los documentos de respaldo en las transacciones deberán siempre contener las firmas de: realizado por, revisado por y autorizado por.
- Se deberá realizar los depósitos intactos e inmediatos.
- Todo depósito deberá estar sustentado obligatoriamente, con los comprobantes emitidos por la Institución Financiera.
- Todo comprobante de depósito deberá ser revisado y verificado con los valores depositados.
- Entregar oportunamente a contabilidad los comprobantes de depósito, los recibos de cobro y el anexo de cuadro debidamente firmado.
- Contabilidad deberá revisar cada transacción con la documentación anexa.
- Los documentos de respaldo de recaudación deberán ser archivados en forma cronológica
- Contabilidad registrará los depósitos en el sistema, previa verificación en la entidad financiera
- Una vez cuadrado el depósito, contabilidad archivará los respectivos comprobantes de depósito firmados en forma cronológica
- Toda transacción será sustentada con comprobantes de ingresos, egresos legibles y autorizados según la ley.
- Todo documento debe ser legible sin tachones ni enmendaduras.

CAPÍTULO VI

Bibliografía

- Anonimo. (2010). Obtenido de <http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>
- Arbelaez, J., Serna, H., & Díaz, A. (2014). *Modelos gerenciales un marco conceptual*. Medellin: Fondo Editorial.
- Ávila, B. (2006). *La investigación descriptiva*. Obtenido de Varieduca: <https://varieduca.jimdo.com/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-investigacion-descriptiva/>
- Ayala, S. (7 de Septiembre de 2006). *El proceso administrativo y sus funciones basicas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-y-sus-funciones-basicas/>
- Barnés J.Eroles A. Estivill V.Lapuente L.Viesca G. (1998). *Su empresa ¿de clase mundial?* Mexico: Panorama Editorial S.A de C.V.
- Belamaric R,Arrastía F,Cuevas R. (2001). *Perfeccionamiento empresarial relaidades y retos*. La Habana: Editorial de las ciencias sociales.
- Bernal, M. (2004). *Contabilidad, sistema y gerencia*. Caracas: Cec,s.a.
- Bueno,E. (2003). *La investigación científica: teoría y metodología*. Zacatecas: En prensa.
- Cañabate, A. (1997). *Toma de decisiones.análisis y entorno organizativo*. Cataluña: Edicions UPC.
- Cardona E. (Septiembre de 2013). *Planificación Empresarial*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/ECARDONA/clase-1-planificacin-empresarial>
- Cepeda, G. (2002). *Auditoria y Controllo Interno* . Colombia: McGraw-Hill.
- Chávez, V., & Pilco, J. (2011). Auditoria de gestion al departamento de contabilidaf del gobierno municipal de Penipe correspondioente al periodo enra a diciembre del 2010

a fin de alcanzar la eficiencia operativa. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: ESPOCH.

Correa, H. (1999). *Auditoria de gestion* . Manizalez: FEDECOP.

de Armas, R. (2008). *Auditoria de gestión conceptos y métodos*. La Habana: Felix varela.

Dobles, R. (1985). *Métodos, técnicas y recursos basicos para acciones educativas: un enfoque cooperativista*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Dominguez G. (16 de Mayo de 2014). *Gerencia y gestión empresarial*. Obtenido de Gestión Empresarial: <https://prezi.com/9q0cdvb68drs/gerencia-y-gestion-empresarial/>

Edurecursos. (6 de Octubre de 2013). *La matriz foda en educación*. Obtenido de <https://edurecursos.wordpress.com/tag/matriz-foda/>

Fernandez, J. (2006). *Planificación estrategica de ciudades*. Baecelona: Editorial Réverte S.A.

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control Interno para organizaciones*. Lima: IICO.

Fuentes A. (2011). *Sistema empresarial prospectivo*. Colombia.

Garcés, H. (2000). *Investigación científica*. Abya - Yala.

Gil, M. d., & Giner de la Fuente, F. (2010). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: ESIC Editorial.

Gómez, M. J. (Mayo de 2002). *El Control Intenro* . Obtenido de <http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2014/12/mariajosegomez.pdf>

Gutierrez, A. (2005). *Toma de Decisiones*. Obtenido de <http://cursos.aiu.edu/Toma%20de%20Decisiones/PDF/Tema%201.pdf>

Hernández E. (3 de Mayo de 2006). *Riesgos en Auditoria*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/riesgos-en-auditoria/>

Hernandez R., Fernández C., & Baptista M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAw-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Herramientas gerenciales modernas*. (18 de Mayo de 2016). Obtenido de Isoscorecard:
<https://isoscorecard.wordpress.com/2016/05/18/herramientas-gerenciales-modernas/>
- Herramientas gerenciales modernas*. (s.f). Obtenido de Consejería empresarial:
<http://www.consejeriaempresarial.com/publicaciones/HERRAMIENTAS%20GERENCIALES%20MODERNAS2.pdf>
- Horngren, C., Harrison Jr, W., & Bamber, L. (2003). *Contabilidad*. Mexico: Pearson Educación.
- I.S.T.P. "ARGENTINA". (n.d). *Decisiones administrativas*. Obtenido de Toma de Decisiones scribd: <https://es.scribd.com/doc/42967622/Toma-de-decisiones>
- La planificación empresarial*. (s.f.). Obtenido de SlideShare:
<https://es.slideshare.net/SamuelGmezHaro/t2-la-planificacin-empresarial>
- La planificación empresarial más completa*. (2016). Obtenido de Project Management:
<https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/planificacion-de-las-actividades-y-tiempo-de-un-proyecto/la-planificacion-empresarial-mas-completa>
- LLopart, X., & Duran, D. (1996). *Auditoria de Gestión*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Luozano J. (2015). *Gestion empresarial grupo noche*. Obtenido de Clase 1 gestión empresarial:
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Clase%201%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%202015%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Clase%201%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%202015%20(1).pdf)
- Luz del Mundo*. (26 de Abril de 2013). Obtenido de Gestión Gerencial:
<http://luzdelmundodeguanarito.blogspot.com/2013/04/gestion-gerencial.html>
- Martin, F. (1995). *Comunicación en empresas e instituciones de la consultora a la dirección de comunicación*. Salamanca: EUROPA ARTES GRAFICAS, S.A.
- Martinez M, A. (1996). *Casos practicos de management estratégico*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

- Mejía, R. (2005). Autoevaluación del Sistema de Control Interno. *Administer UNiversidad FAFIT*, 82-95.
- Misión, visión, objetivos*. (24 de Mayo de 2011). Obtenido de SlideShare: https://es.slideshare.net/julianexp/mision-vision-y-objetivos?next_slideshow=2
- Muñoz, R. (1998). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Objetivos Empresariales*. (5 de Octubre de 2012). Obtenido de Administración: <http://elprofegarcia-admon.blogspot.com/2012/10/objetivos-empresariales.html>
- Objetivos institucionales*. (30 de Octubre de 2013). Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/robiibrucke/objetivos-institucionales-y-objetivos>
- Paz, L. (2012). *Diseño de un sistema de control interno administrativo financiero para los departamentos contables*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
- Pedro, Z. (2008). *Contabilidad general*. México,DF: McGraw-Hill.
- Pèrez, C. (2011). *Los Indicadores de Gestión*. Obtenido de <http://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>
- Ponce, A. R. (2005). *Administración por objetivos*. México: Limusa.
- Roberto, E. (29 de Julio de 2013). *Dafo*. Obtenido de La matriz de análisis dafo (Foda): <http://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>
- Roberto, H. (s.f.).
- Ross, C. (s.f.). *Modelo de Gestión Administrativa*. Obtenido de http://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa
- Rubio, P. (2010). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.

- Ruiz, R. (n.d). *Historia y evolución del pensamiento científico*. Obtenido de eumed.net:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>
- Salgado, J., & Calderón, L. (Octubre de 2014). *Sistemas de control de gestion y desempeño organizacional: Una revision conceptual* . Obtenido de
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/17.05.pdf>
- Salinas, P. (s.f). *Metodología de la investigación científica*. Venezuela: en prensa.
- Salinas, P. (s.f). *Metodología de la investigación científica*. Merida: en prensa.
- Sandoval, H. (2012). *Introduccion a la Auditoria*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Santillan, J. R. (2013). *Auditoria Interna Tercera Edición*. México: Pearson.
- Solano, A. I. (2012). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en Marcha*, 44-51.
- Solano, A. (s.f). *Toma de decisiones gerenciales*. Obtenido de Dialnet.unirioja.es:
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjTiPrS49nWAhXHKyYKHe2qDcsQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4835719.pdf&usg=AOvVaw2sE2V_VzxMAvHdjf3vOc24
- TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2* . (s.f). Obtenido de labrad.fisica.edu:
http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf
- Tejerina, A., & Etal. (2014). *Guia de Clases de Gestion de Empresas*. Obtenido de
<http://www.economicas.unsa.edu.ar/adminperso/guias.pdf>
- Ucha F. (4 de 5 de 2011). *Definición ABC*. Obtenido de Definición de gestión empresarial:
<https://www.definicionabc.com/?s=Gesti%C3%B3n%20Empresarial#resultados>
- Ucha, F. (04 de Mayo de 2014). *Gestion Empresarial* . Obtenido de Deficniones ABC:
<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- Urquizo, A. (2005). *Como realizar la tesis o una investigación*. Riobamba: Gráficas Riobamba.

ANEXOS

Anexo 01

Ruc de la Cooperativa de Taxis Lizarzaburu



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0690016001001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE LIZARZABURU
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO; SECTOR DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA;
COOPERATIVISTAS
REPRESENTANTE LEGAL: INCA CASCO BERTHO ABELARDO
CONTADOR: ROSERO PADILLA SARA NES
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 29/07/1970 FEC. CONSTITUCION: 29/07/1970
FEC. INSCRIPCION: 31/10/1981 FECHA DE ACTUALIZACION: 19/05/2017

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIOS DE TAXIS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: MALDONADO Ciudadela: CAMILO PONCE Referencia ubicación:
A MEDIA CUADRA DE LA UNIDAD DE POLICIA COMUNITARIA, CASA DE UN PISO COLOR TAXO Telefono Trabajo:
032374222 Email: cooptaxilizarzaburu@yahoo.es Celular: 0997643192

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 ABIERTOS: 1
JURISDICCION: ZONA 3: CHIMBORAZO CERRADOS: 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriva (Art. 47 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: XPPA01000 Lugar de emisión: RIOBAMBA/AV. DANIEL LEON Fecha y hora: 19/05/2017 11:12:12

Anexo 02

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU” ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu”

INTERROGANTES:

1. ¿Conoce usted si alguna vez se ha realizado una Auditoria de Gestión a la Cooperativa? ¿Por qué?
2. ¿Cree usted que la cooperativa es rentable para los socios? ¿Por qué?
3. ¿Se realiza reuniones para elaborar planes de trabajo? ¿Con qué frecuencia?
4. ¿Los objetivos que se han programado cubre las expectativas de los socios? ¿Por qué?
5. ¿Con qué periodicidad se comprueban si se cumplen con los Objetivos propuestos en la Cooperativa?
6. ¿Por qué motivos o razones no se pueden cumplir con los objetivos propuestos ya sean factores internos o externos?
7. ¿La cooperativa cuenta con planes o estrategias que le permita aumentar su rentabilidad a un futuro?
8. ¿Las decisiones que se toman en la cooperativa, son de conocimiento de todos los socios?
9. ¿Cree usted que un control interno ayude a mejorar el cumplimiento de los Objetivos Institucionales y la toma de decisiones? ¿Por qué?
10. ¿Cree usted que la implementación de un modelo operativo de control interno, ayudará a mejorar el uso eficiente de los recursos y a direccionar el cumplimiento de objetivos en la Cooperativa”? ¿Por qué?

Anexo 03

Encuesta realizada a los socios y personal administrativo de la Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” de la ciudad de Riobamba.

1. ¿Sabe usted si La Cooperativa de Taxis “Lizarzaburu” cuenta con una planificación para la utilización de recursos?
.....
2. ¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de los objetivos y metas?
.....
3. ¿Se analiza las propuestas adecuados para la adquisición de bienes y servicios, en cantidad y calidad apropiada?
.....
4. ¿Se ha implantado normas o reglas de conducta, para contribuir a un buen ambiente organizacional?
.....
5. ¿Se han adoptado procesos organizacionales de protección al medio ambiente?
.....
6. ¿Sabe usted en qué tiempo se cumplió los objetivos de la cooperativa?
.....
7. ¿Los objetivos de la cooperativa son claros y comprensibles?
.....
8. ¿Cuenta la cooperativa con los recursos y medios suficientes para alcanzar las metas establecidas?
.....
9. ¿Los objetivos de la cooperativa son válidos y cuentan con fundamento razonable?
.....
10. ¿Los objetivos tienen una relación lógica entre ellos para poder alcanzar las metas de la organización?
.....

Anexo 04

COOPERATIVA DE TAXIS “LIZARZABURU”
ENCUESTA DIRIGIA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

1. La actual Directiva de la cooperativa está cumpliendo con una administración eficiente y cubre sus expectativas como socio por el adelanto de la misma,

SI NO

2. Esta de acuerdo con la actual administración

SI NO

3. A su criterio se están cumpliendo con los objetivos institucionales

SI NO

4. Sabe usted cuantos objetivos institucionales se han cumplido

SI NO

5. Cree usted que se debería implementar un modelo operativo de Control Interno

SI NO

Anexo 05

Tabla del chi cuadrado

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361