



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica Social y Administrativa

Carrera de Contabilidad y Auditoría

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022.

**Trabajo de Integración Curricular previo a
la obtención del título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría.**

AUTORA:

Jhulissa Briggette Paltin Minga

DIRECTORA:

Lic. Natalia Largo Sánchez Mgs. Sc

Loja - Ecuador

Año 2024

Certificación

Loja, 21 de marzo de 2024

Lic.Natalia Zhanela Largo Sánchez Mgs. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Auditoría de Gestión a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, período 2022**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**, de la autoría de la estudiante **Jhulissa Briggettte Paltin Minga**, con cédula de identidad Nro. **1105911067**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Mgs. Natalia Zhanela Largo Sánchez

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Jhulissa Briggettte Paltin Minga**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma.

Firma:

Cedula: 1105911067

Fecha: 21 de marzo de 2024

Correo electrónico: jhulissa.paltin@unl.edu.ec

Teléfono: 0939540957

Carta de autorización por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total y publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Jhulissa Briggettte Paltin Minga**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado, **Auditoría de Gestión a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, período 2022**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Por constancia de esta autorización en la ciudad de Loja, a los veintiún días del mes de marzo del dos mil veinticuatro, firma la autora.

Firma:

Autora: Jhulissa Briggettte Paltin Minga

Cedula: 1105911067

Correo electrónico: jhulissa.paltin@unl.edu.ec

Teléfono: 0939540957

Directora de Trabajo de Titulación Curricular: Lic. Natalia Largo Sanchez Mgs. Sc

Dedicatoria

El presente trabajo de integración curricular lo dedico principalmente a Dios y la Virgen por darme fortaleza, fe y sobre todo sabiduría para comprender cada uno de los pasos que me ha tocado seguir para cumplir mis metas y sueños.

A toda mi familia por guiarme en todo el transcurso que me ha traído hasta aquí, todos de alguna manera han contribuido con un grano de arena; a mis ángeles del cielo que me inculcaron amor, paciencia y luchar por lo que quiero, que nada es fácil pero con sacrificio y dedicación todo se logra, sé que estarían orgullosos de esta meta cumplida en mi vida.

A mi amado novio y nuestro pequeño hijo, que me han brindado su apoyo incondicional, con su amor he podido superar cada obstáculo que la vida me ha puesto y siempre los tres de la mano para construir nuestro futuro.

Jhulissa Brigette Paltin Minga

Agradecimiento

En estas líneas quiero agradecer a la Universidad Nacional de Loja, a la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, a la Carrera de Contabilidad y Auditoría por abrirme en sus acogedoras aulas donde recibí la preparación académica necesaria para salir al mundo de profesionales; de igual manera a las autoridades y docentes de la carrera por impartirme su conocimiento y experiencias que me ayudaran en diferentes ámbitos de mi vida.

De manera especial a la directora de Trabajo de Integración Curricular Lic. Natalia Zhanela Largo Sánchez Mgs. Sc. por su acertada guía y asesoría, quien con predisposición atendió y dirigió en cada uno de los procesos para el desarrollo del presente trabajo y culminarlo con éxito, alcanzando la meta anhelada.

Al Sr. Darwin Ochoa Tene, gerente general de la Cooperativa de Transportes Loja y a todo el personal que la conforma, por permitirme realizar mi trabajo de integración curricular en la cooperativa, brindarme la información necesaria para evidenciarlo y sobre todo por la amabilidad, apoyo y atención prestada cuando acudía a cada uno de ellos.

Jhulissa Brigette Paltin Minga

Tabla de contenido

Certificación.....	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	viii
Índice de Anexos	viii
1. Titulo.	1
2. Resumen.	2
2.1 Abstract.	3
3. Introducción.	4
4. Marco Teórico.	6
5. Metodología	48
6. Resultados.	49
7. Discusión.	180
8. Conclusiones.	182
9. Recomendaciones.	183
10. Bibliografía.	184
11. Anexos.	187

Índice de Tablas

Tabla 1 Modelo de Índices y Referenciación	19
Tabla 2 Modelo de Marcas de Auditoria.....	19
Tabla 3 Modelo de Hoja de Distribución de Trabajo de Auditoria.....	20
Tabla 4 Modelo de Análisis FODA.....	23
Tabla 5 Modelo de Memorando de Planificación.....	27
Tabla 6 Modelo de Cuestionario de Control Interno.....	31
Tabla 7 Modelo de Flujogramas.....	31
Tabla 8 Modelo de Método Descriptivo o Narrativo.....	32
Tabla 9 Modelo de Evaluación de Control Interno.	34
Tabla 10 Modelo de Programa de Auditoria	36
Tabla 11 Estructura del Informe.....	44

Índice de Figuras

Figura 1 Elementos de Gestión.....	13
Figura 2 Proceso de Auditoría De Gestión.....	17
Figura 3 Componentes del Control Interno.....	29

Índice de Anexos

Anexos A. RUC	187
Anexos B. Certificación de aprobación del Trabajo de Integración Curricular	189
Anexos C. Certificación de Traducción del Abstract	190

1. Título.

Auditoría de Gestión a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, período 2022.

2. Resumen.

El trabajo de integración curricular denominado: Auditoría de Gestión a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, periodo 2022 se desarrolló con la finalidad de evaluar el sistema de control interno llevado a cabo por la cooperativa en base la normativa vigente, el grado de cumplimiento de actividades y manejo óptimo de sus recursos.

Para la realización de la auditoría se toma como referencia el Manual de Auditoría de Gestión por la Contraloría General del Estado, con la aplicación de métodos y procedimientos que me permitieron alcanzar los objetivos propuestos y cumplir a cabalidad con las cinco fases que implica una auditoría de gestión; iniciando por el Conocimiento Preliminar en el que se realizó una visita a la cooperativa para recabar información, seguido se realizó la Planificación para analizar y procesar la información obtenida y así definir el enfoque y motivo de auditoría. Posteriormente con la fase de Ejecución se aplicó los procedimientos establecidos con anterioridad en el Programa de Auditoría y se evaluó el sistema de control interno de la cooperativa donde se encontraron algunos hallazgos entre los principales; contienen un manual de funciones desactualizado, no evalúan periódicamente al personal y no contienen un archivo físico ordenado y clasificado. Además de ellos, se aplicó indicadores de gestión para determinar la eficiencia, eficacia con la que los empleados desempeñan sus funciones que se desglosaron en cédulas analíticas. Seguido, se pasó a realizar la Comunicación de Resultados en donde se desarrolló un informe final de auditoría incluyendo comentarios, conclusiones y recomendaciones de cada componente auditado. Para culminar con las fases de auditoría, se continuo con la fase de Seguimiento, donde mediante un cronograma se dieron a conocer las actividades requeridas para el cumplimiento de las recomendaciones.

Palabras Clave: auditoría , gestión, control interno, hallazgos, fases

2.1 Abstract.

The curricular integration work called: Management Audit of the Ticket and Delivery Section of the Cooperative Transports Loja, period 2022, was developed to evaluate the internal control system carried out by the cooperative based on current regulations, the degree of compliance of activities, and optimal management of its resources.

To carry out the audit, the Management Audit Manual of the State General Comptroller's Office was used as a reference, with the application of methods and procedures that allowed me to achieve the proposed objectives and fully comply with the five phases involved in a management audit; starting with the preliminary knowledge, in which a visit was made to the cooperative to gather information, followed by the planning to analyze and process the information obtained. Thus, to define the focus and reason for the audit. Subsequently, during the execution phase, the procedures previously established in the audit program were applied and the internal control system of the cooperative was evaluated, where some findings were found, among the main ones; they contain an outdated manual of functions, they do not periodically evaluate the personnel, and they do not have an orderly and classified physical file. In addition, management indicators were applied to determine the efficiency and effectiveness with which employees perform their duties, which were broken down in analytical spreadsheets. In addition, management indicators were applied to determine the efficiency and effectiveness with which employees perform their duties, which were broken down in analytical spreadsheets. The next step was the Communication of Results, where a final audit report was developed, including comments, conclusions and recommendations for each audited component. To culminate with the audit phases, we continued with the Follow-up phase, where, by means of a schedule, the activities required to comply with the recommendations were made known.

Key words: audit, management, internal control, findings, stages.

3. Introducción.

La auditoría de gestión cumple un papel muy importante en una empresa privada, debido a que identifica el grado de cumplimiento de los diferentes departamentos como es administración y también operativos, además contribuye a determinar el nivel de eficacia, eficiencia y economía en la utilización de recursos, con el fin de verificar el cumplimiento de actividades realizadas, mediante la recolección de información que permite conocer el proceso interno de actividades y así encontrar novedades que serán expuestas.

La auditoría de gestión efectuada en la Cooperativa de Transportes Loja, tiene como propósito brindar una contribución mediante un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que les permitan corregir falencias que perjudican a la empresa en el desempeño de actividades implementadas y manejo de sus recursos para alcanzar objetivos deseados, a través de la revisión y supervisión de la información brindada por la cooperativa. la misma que fue plasmada en papeles de trabajo donde se evidencio la inobservancia a la normativa legal vigente, lo que impide que se cumpla la eficiencia, eficacia y economía en las actividades implementadas y en la utilización eficaz de los recursos económicos, humanos y tecnológicos.

El presente trabajo de integración curricular se encuentra estructurado conforme lo indica el reglamento académico y la guía de presentación del informe emitidos por la Universidad Nacional de Loja, con la siguiente condición: **Título**, aborda el tema objeto de estudio; **Resumen**, contiene una síntesis sobre el tema a tratar en concordancia a los objetivos planteados y resultados esperados, se encuentra descrito en castellano e inglés; **Introducción**, se centra en la importancia de auditoría de gestión, contribución a la empresa y como está estructurado el trabajo de integración curricular; **Marco Teórico**, contiene referentes teóricos que conceptualizan y exponen los temas importantes para la comprensión del trabajo, énfasis en las cinco fases de auditoría de gestión, implementados para un correcto desarrollo de la temática a tratar; **Metodología**, en este apartado describe los procedimientos y técnicas que se aplicaron de manera sistemática, además detalla el área de estudio, procesamiento y análisis de los datos implementados en el trabajo de integración curricular; **Resultados**, contiene el desarrollo y ejecución de las cinco fases de la auditoría de gestión: Conocimiento Preliminar contiene la visita a la cooperativa y adquisición de conocimiento; en la Planificación se organiza la información adquirida y se plantea lo que se realizara en la siguiente fase que es la Ejecución,

donde se desarrolla lo planeado con su respectiva sustentación en el que contiene los hallazgos encontrados en la sección auditada como es: cuentan con un manual desactualizado, no se evalúa al personal lo que no permite conocer las debilidades y así mejorar el desempeño y reforzar expectativas, carencia de indicadores de gestión que les permitan medir el grado de cumplimiento de las actividades de sus empleados, además ausencia de manual de políticas de rotación de personal que estipule las consideraciones que se toman en cuenta para rotar de departamento o de agencia al empleado, falta de incremento de equipo de apoyo para los oficinistas que tienen contacto directo con los clientes para así brindar un servicio de calidad y con calidez; en la Comunicación de Resultados se puntualiza el Informe Final que contiene las respectivas conclusiones, recomendaciones que permitan la mejora continua de la cooperativa, finalmente la fase de Seguimiento donde consta un cronograma para la implementación de las recomendaciones brindadas; **Discusión**, expone de manera sintética una comparación de como la cooperativa se encontraba antes de la implementación de la auditoría a esta sección y como mejorara en base a la implementación de las recomendaciones que surgieron como resultado final del trabajo de integración curricular; **Conclusiones**, enuncia el compendio que se logró determinar al culminar proceso de auditoría; **Recomendaciones**, menciona y propone algunas soluciones y posibles mejoras que contribuyan a la correcta gestión de la cooperativa; **Bibliografía**, detalla todas las fuentes bibliográficas utilizadas en el marco teórico del trabajo como libros, leyes, normas, páginas web, etc.; **Anexos**, contiene una serie de documentación fundamental para la sustentación del trabajo de auditoría de gestión realizado.

4. Marco Teórico.

Sector Cooperativo.

Según el art. 21 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el sector cooperativo es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Cooperativas

Las cooperativas son organizaciones empresariales propiedad de sus miembros que se caracterizan por una gobernanza democrática e inclusiva. Las personas que integran la cooperativa tienen su propiedad a través de su capital pero, además, tienen otra relación de transacción con la misma. El control de la cooperativa recae en igualdad de condiciones sobre todos sus integrantes bajo la regla “una persona, un voto”, independientemente del capital aportado. Esto es, en la cooperativa, una pluralidad de miembros comparte los derechos de control de la organización. A su vez, la igualdad en los derechos de pertenencia a la cooperativa conlleva que la gobernanza de la misma recaiga en una estructura horizontal en la que el poder de decisión se distribuye de manera homogénea entre todos los miembros. (Bretos & Marcuello, 2016)

Tomando en cuenta la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su Art. 22, manifiesta que, el objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Importancia

Las cooperativas son necesarias para impulsar el desarrollo rural, sus principios de solidaridad, su característica de compromiso con las personas, de generación de empleo, ser democráticos y contribuir a la estabilidad de los mercados económicos, permiten que estas

contribuyan activamente a la viabilidad económica de zonas rurales. En el Ecuador con el tiempo se han incrementado las cooperativas mostrando una consolidación en el mercado financiero. (El Comercio, 2019)

Cooperativa de Transportes

Según el (Reglamento General a la Ley de Cooperativas, 2017), en el Art. 94 “Son cooperativas de transporte aquellas que, por medio de automotores, embarcaciones, naves aéreas u otros medios de locomoción, hacen el servicio de transporte de pasajeros o carga, por tierra, mar, ríos o aire”.

Art.81. Se puede constituir cooperativas de transporte, ya sea a base de un capital común aportado por los socios, con el cual se adquirirá la unidad o unidades, que serán de propiedad de la cooperativa, ya sea a base de la aportación de una unidad por cada socio.

Son aquellas que agrupan como socios profesionales del transporte que, mediante su trabajo en común, ejercen la actividad de transporte de mercancías o de personas, o cualquier otra para la que se encuentren expresamente facultadas por la ley, con vehículos adquiridos por la sociedad cooperativa o aportados por las personas socias. El servicio de transporte público debe cumplir con las condiciones de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Auditoría

El autor Arens et al. (2013), determinan que la auditoria es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.

Según Holmes (2009), manifiesta que la auditoría de manera general es, el examen de las demostraciones y registros administrativos. El Auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos” (p. 5).

Objetivos Generales

- Realizar una revisión independiente de las actividades, áreas o funciones especiales de una institución, a fin de emitir un dictamen profesional sobre la razonabilidad de sus operaciones y resultados.
- Hacer una revisión especializada, desde un punto de vista profesional y autónomo, del aspecto contable, financiero y operacional de las áreas de una empresa.

- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de los empleados y funcionarios de una institución.
- Dictaminar de manera profesional e independiente sobre los resultados obtenidos por una empresa y sus áreas, así como sobre el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos y operaciones

Importancia

A través de los resultados que establece la ejecución de una auditoría se puede medir el control interno y tomar medidas de supervisión ante las fallas encontradas en la misma y así asegurar la confianza y transparencia y promover la mejora continua como empresa.

Auditoría de Gestión

Según el autor Bautista Ernesto (2009), la Auditoría de Gestión es: “El proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad con la finalidad de informar sobre el grado de correspondencia entre aquellos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamientos generalizados”. (p. 5).

Tomando en cuenta a Correa et. al. (2016) mencionan que la auditoria de gestión es un proceso que examina y evalúa las actividades realizadas en una organización, sector, programa, proyecto u operación; actividad que sobre la base de un marco normativo, permite determinar el grado de eficiencia, efectividad y eficacia en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o servicios, acordes con las necesidades de los clientes, los mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones emanadas del informe de auditoría (p. 11).

Objetivos

Según Armas García, (2008) en su libro señala 4 objetivos principales de la auditoria de gestión:

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos (p.8).

Importancia

La Auditoría de Gestión cumple un papel fundamental en una entidad ya que se enfoca en la evaluación y cumplimiento en los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información, y cumplimiento de leyes, procedimientos y políticas; de esta manera busca mejoras de desempeño en las organizaciones para la toma de decisiones.

Enfoque

El Manual de Auditoría de Gestión (2001) proyecta a la ejecución de auditorías de gestión con un enfoque integral, por tanto, se concibe como una Auditoría de Economía y Eficiencia porque está orientada hacia la verificación de que se hayan realizado adquisiciones de recursos en forma económica y su utilización sea eficiente; de Eficacia porque determina el grado en que la entidad está cumpliendo los objetivos preestablecidos; y, gerencial-operativa y de resultados, evalúa la gestión realizada para la consecución del cumplimiento de sus objetivos permitiendo que sus resultados sean medibles por su calidad e impacto (p.38).

Características

Según Arias González, (2018) menciona que la auditoría de gestión posee las siguientes características:

- **Permanente:** la auditoría de gestión debe ser continua en el tiempo, contribuyendo de manera eficiente y oportuna a identificar, analizar, evaluar, tratar, comunicar, y monitorear los riesgos del prestador.
- **Estratégica:** enfocada en aspectos que señalen la resolución y otros criterios relevantes de la organización que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.
- **Objetiva:** en el desarrollo de la auditoría se debe asegurar que los hallazgos y conclusiones se fundamenten en evidencia verificable.
- **Confiable:** toda la información presentada y reportada en el examen de auditoría debe ser veraz y exacta con el propósito de minimizar el nivel de riesgo.
- **Diligente:** los requerimientos del órgano de control deben ser atendidos con diligencia y oportunidad.
- **Efectiva:** la auditoría de gestión debe emitir recomendaciones a las conclusiones de las acciones tanto correctivas, preventivas y de mejora a ser aplicadas respecto a las situaciones detectadas.

Ventajas

El autor Armas García, (2008) en su libro menciona que la auditoría de gestión posee múltiples beneficios para que una empresa pueda cumplir con lo propuesto.

- Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar.
- Localizar las oportunidades para eliminar derroches e ineficiencias, lo que es significativo en las auditorías de gestión, sin embargo, hay que tener cuidado con las reducciones de costos a corto plazo que causan problemas a largo plazo.
- Identificar los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización.
- Habilitar un canal adicional de la comunicación entre los niveles de operación y la alta gerencia.
- Generalmente el personal que trabaja en operaciones es más consciente de los problemas y las causas que el personal de la gerencia, por lo que una de las ventajas de la auditoría de gestión es la capacidad de los auditores de transmitir preocupaciones operacionales a la gerencia.
- Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones (p.9).

Alcance

De acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión (2001) la auditoría examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse principalmente lo siguiente:

- Logro de objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido 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.
- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- Control sobre la identificación, de riesgos su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos.

- Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditores; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo (p.37).

Instrumentos

Tenemos los siguientes:

- **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.
- **Flujogramas:** Representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

Herramientas

- **Equipo multidisciplinario**

Para la ejecución de Auditoría de Gestión es necesario la conformación de un equipo multidisciplinario, que dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse, además de los auditores profesionales, podría estar integrado por especialistas en otras disciplinas, tales como: ingenieros, abogados, economistas, psicólogos, médicos, etc.

- **Auditores**

De este grupo, entre los dos más experimentados, se designa al jefe de grupo y supervisor, quienes tendrán la máxima e integral responsabilidad de la Auditoría de Gestión. Así mismo, este trabajo debe realizarse a cargo de una Dirección de Auditoría y bajo la dirección de su titular.

- **Especialistas**

Estos profesionales además de su capacidad deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad. Es conveniente que los equipos

multidisciplinarios se conformen en las direcciones o departamentos de auditoría, los especialistas podrían participar incluso desde la Fase de Conocimiento Preliminar.

El Control de Gestión

Gestión

Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad. (Fuentes Moreno, 2018)

Control

Para Enríquez Fuentes (2018) el Control de Gestión pretende conducir a la empresa a la máxima eficiencia a largo plazo aprovechando los recursos y medios de que dispone, para así maximizar el valor (valor añadido) creado por la empresa y conseguir los objetivos marcados. Pretende combinar y coordinar todos los elementos de la empresa.

Para que el control de gestión tenga éxito, requiere el cumplimiento de las siguientes características:

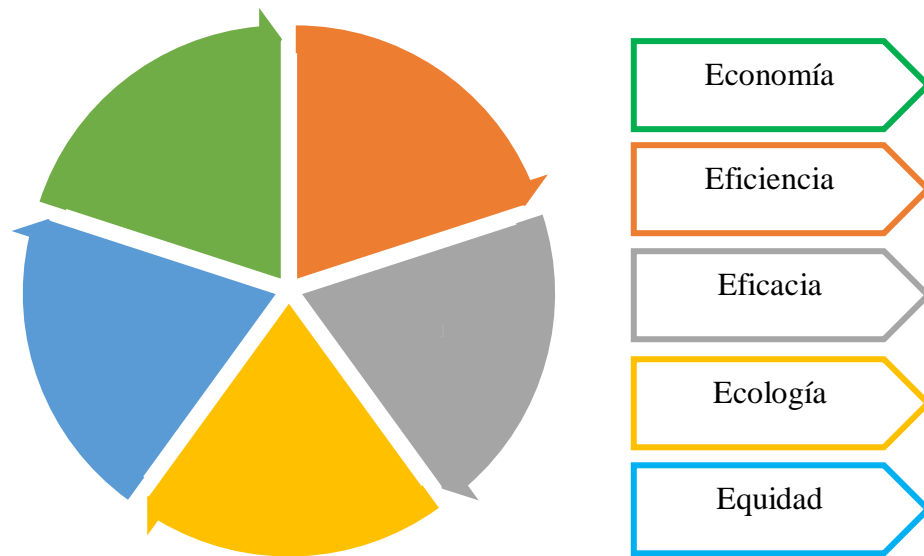
- Abarcar todos los sectores de la compañía de una forma coherente.
- Sistema integrado, estrategia común.
- Aprovechamiento óptimo de los recursos en cada departamento.
- Participación de cada directivo/responsable.

Elementos de Gestión

Se requiere de indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de las instituciones en razón de su responsabilidad de social de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados.

Figura 1

Elementos de Gestión.



Nota. La figura contiene los Elementos de Gestión. Fuente: Enríquez Moreno Fuentes (2018).

- **Economía**, mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable, la economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible, por tanto se trata de comparar unos inputs con otros inputs, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio.
- **Eficiencia**, se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado y los recursos utilizados por otro, es decir, se mide por la comparación de unos con otros.
- **Eficacia**, de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello.

- **Ecología**, son las condiciones, operaciones y practicas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional de un proyecto, programa o actividad.
- **Equidad**, implica distribuir y asignar los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto, la necesidad de estimular las áreas cultural y económicamente deprimidas, y con absoluto respeto a las normas constitucionales y legales imperantes sobre el reparto de la carga tributaria, los gastos, las inversiones, las participaciones, las subvenciones y transferencias públicas. (Duran, Llopart, & Duran, 2016)

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas conocidas también con sus siglas NAGAS, son aquellos principios y requisitos que el auditor debe seguir a cabalidad para desarrollar cada una de las funciones y procedimientos que realizara en su trabajo de auditoría, se agrupan en tres grandes grupos. (Vara Rojas, 2017, p. 2)

Normas Generales o Personales.

Son los debidos cuidados que debe poseer un auditor para desempeñar su trabajo, dentro de la cual se encuentran tres características:

- **Entrenamiento y capacidad profesional:** La auditoría debe ser ejecutada por un personal que tenga el entrenamiento técnico adecuado y criterio como auditor. No basta con la obtención del título profesional de contador público, sino que es necesario tener una capacitación constante mediante seminarios, charlas, conferencias, revistas, manuales, trabajos de investigación, etc., y el entrenamiento en el campo.
- **Independencia:** El auditor debe mantener una actitud mental independiente y una aptitud de imparcialidad de criterio. Los juicios que formula deben basarse en elementos objetivos de la situación que examina. El auditor actúa como juez del trabajo realizado por las personas que preparan los estados financieros.
- **Cuidado y esmero profesional:** Debe ponerse todo el cuidado profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del informe. El debido cuidado impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que compone la organización de una auditoría independiente y exige cumplir las normas relativas al trabajo y al informe. El ejercicio del cuidado debido requiere de una revisión crítica de cada nivel de supervisión

del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que intervinieron en el examen.

Normas de Ejecución del Trabajo.

Están direccionadas a las medidas de calidad que realiza el auditor para ejecutar su trabajo, consta de tres características esenciales:

- **Planeamiento y supervisión:** La auditoría debe planificarse adecuadamente y el trabajo de los asistentes deber ser supervisado apropiadamente. La designación de auditores externos por parte de la empresa se debe efectuar con la suficiente anticipación al cierre del período materia del examen, con el fin de permitir el adecuado planeamiento del trabajo del auditor y de la aplicación oportuna de las normas y procedimientos de auditoría. Por su parte, la supervisión debe ejercerse en las etapas de planeación, ejecución y terminación del trabajo. Debe dejarse en los papeles de trabajo evidencia de la supervisión ejercida.
- **Estudio y evaluación del control interno:** Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y alcance de las pruebas que se deben realizar. Solo es obligatorio para el auditor el examen de aquella parte del sistema general de preparación de los estados financieros que se va a auditar. Este estudio y evaluación del control interno se debe hacer cada año adoptando una base relativa de las áreas de evaluación y profundizando su incidencia en aquellas áreas donde se advierten mayores deficiencias. Asimismo, el auditor, al evaluar el control interno, determinará sus deficiencias, su gravedad y posibles repercusiones. Si las fallas son graves y el auditor no supe esa limitación de una manera práctica, deberá calificar su dictamen y opinar con salvedad p abstención de opinión.
- **Evidencia suficiente y competente:** debe obtenerse suficiente evidencia mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros auditados. Una evidencia será insuficiente, por ejemplo, cuando no se ha participado en una toma de inventarios, no se confirmó las cuentas por cobrar, etc.

Normas de preparación de informe.

El dictamen del auditor es un documento escrito donde se expresa la opinión sobre los estados financieros que fueron auditados. Está compuesto por cuatro características:

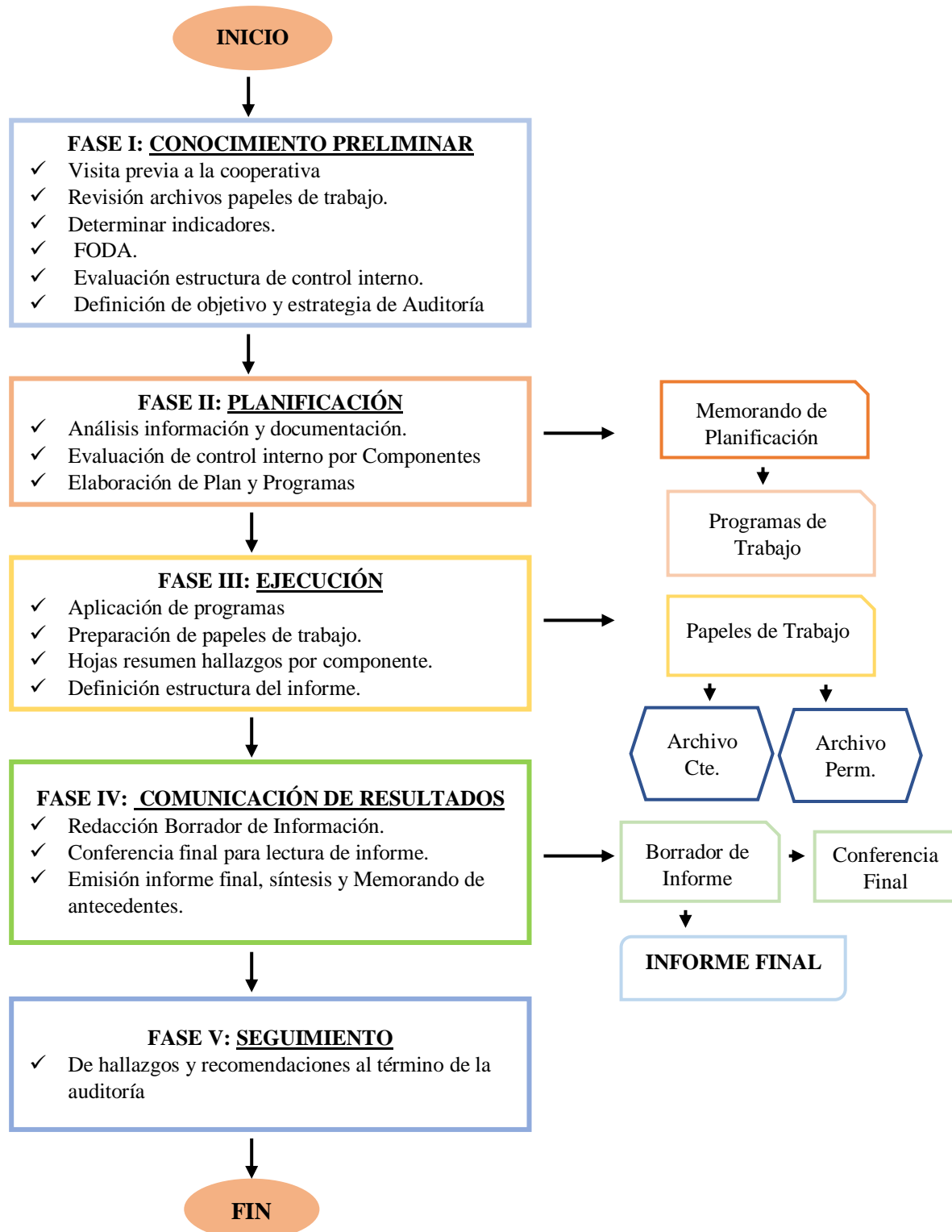
- **Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA):** El informe debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los PCGA. Se precisa que el auditor conozca los principios de contabilidad y procedimientos, así mismo los métodos de su aplicación, dichos principios son emitidos por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad.
- **Consistencia:** El informe debe identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el periodo actual con relación al periodo precedente. La carta de presentación debe expresar si tales principios han sido observados consistentemente en el periodo cubierto por los estados financieros, pues los cambios de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados afectan la comparabilidad de los estados financieros. Esta norma requiere que el auditor compare los principios, prácticas y métodos usados en los estados financieros del periodo cubierto por el informe de auditoría con aquellos utilizados en el periodo anterior, con el objeto de formarse una opinión de si se han aplicado o no en forma consistente dichos principios y procedimiento.
- **Revelación suficiente:** Al menos que el informe de auditoría lo indique, se entenderá que los estados financieros presentan en forma razonable y apropiada, toda la información necesaria para mostrarlos e interpretarlos apropiadamente.

Fases de Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión comprende cinco fases que inicia con la visita a la empresa a auditar con el objetivo de recabar información y las pruebas necesarias para cumplir con el proceso de ejecución; seguido la elaboración de un informe en el que constan los hallazgos encontrados con sus respectivas recomendaciones y finalmente se da seguimiento a las mismas con el fin de permitir que la empresa cumpla con sus objetivos planteados.

Figura 2

Proceso de Auditoría De Gestión



Nota. La figura contiene información sobre el Proceso de Auditoría De Gestión. Fuente: Manual de Auditoría De Gestión (2001).

Contrato de Trabajo

El objeto del contrato de auditoría o carta de encargo es establecer las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo la auditoría de conformidad con los términos establecidos en la legislación vigente, la cual consistirá en analizar, mediante la utilización de las técnicas de revisión y verificación idóneas, la información deducida de los documentos examinados, y que tiene por objeto la emisión de un informe dirigido a poner de manifiesto la opinión del auditor a fin de que se pueda conocer y valorar dicha información por terceros.

Orden de Trabajo

Para iniciar con el proceso de una auditoría, el auditor supervisor emitirá la Orden de Trabajo donde autoriza y designa en orden jerárquico al equipo multidisciplinario de auditores que desarrollaran y ejecutaran la auditoría en el componente seleccionado.

Los elementos de la orden de trabajo son:

- Número y fecha de orden de trabajo
- Auditoría a quien va dirigida
- Tipo de auditoría
- Entidad (empresa o institución)
- Alcance y objetivos
- Nómina del personal que inicialmente integra el grupo
- Tiempo estimado para la ejecución
- Firma del auditor supervisor o jefe de la entidad auditada.

Notificación Inicial

Es un documento que es emitido por el auditor Jefe de Equipo, con la finalidad de hacer conocer a la máxima autoridad de la entidad y disponibles en las diferentes áreas a auditarse permitiendo realizar un estudio a sus actividades y procesos durante un tiempo determinado, además en este documento se detalla el tiempo y alcance que tiene este proceso. (Valdivieso, 2022)

Índices y Referenciación

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo en el curso de la auditoría, con el objetivo de dejar constancia del trabajo realizado y agilizar la supervisión, ya que permite

comprender de inmediato el trabajo realizado, la codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas: alfabética, numérica y alfanumérica.

Tabla 1

Modelo de Índices y Referenciación

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA XXX, PERÍODO XXX <u>ÍNDICES Y REFERENCIACIÓN</u>	
AD AD/1 AD/6	ADMINISTRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Orden de Trabajo Hoja de Índices
CP CP/1 CP/5	CONOCIMIENTO PRELIMINAR Vista Previa Determinación de objetivos y estrategias de auditoría
P P/1 P/2 P/3	PLANIFICACIÓN Memorando de planificación Programas de auditoría Cuestionarios de auditoría
EJ EJ/1 EJ/2	EJECUCIÓN Aplicación de Cuestionarios de Control Interno Aplicación de programas de auditoría
CR FS FS/1	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS FASE DE SEGUIMIENTO El cronograma de aplicación al seguimiento de recomendaciones
Elaborado:	Revisado:

Nota. La tabla muestra un modelo de índices y referencia que debe contener cada papel de trabajo. Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001).

Marcas de Auditoría

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuales partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Tabla 2

Modelo de Marcas de Auditoría

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA XXX, PERÍODO XXX <u>MARCAS DE AUDITORÍA</u>	
MARCA √ y u Σ Λ	SIGNIFICADO Revisado No es igual Constatado Sumado Verificado
Elaborado:	Revisado:

Nota. La tabla muestra un modelo de marcas de auditoría que se utilizan en la ejecución de la auditoría. Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001).

Hoja de Distribución de trabajo y tiempo

Es un documento elaborado por el jefe de equipo en el cual se registra en forma detallada cada una de las actividades que se van a efectuar por los integrantes que conforman el equipo de auditoría, en ella se establece las horas de trabajo realizado por cada auditor y ayudantes, estimado para concluir el examen.

Tabla 3

Modelo de Hoja de Distribución de Trabajo de Auditoría

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA XXX, PERÍODO XXX <u>DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO DE AUDITORÍA</u>				
CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	FIRMAS
AUDITOR SUPERVISOR				
AUDITORA JEFE DE EQUIPO				
Elaborado:			Revisado:	

Nota. La tabla muestra un modelo de Hoja de Distribución de trabajo de auditoría que se utilizara en la misma. Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001).

Fase I: Conocimiento Preliminar

De acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001), en la fase del Conocimiento Preliminar con el fin de instaurar el objetivo social, funciones y contextos de gestión de las entidades, se debe recopilar información tanto de la

entidad como complementaria, mediante inspección ocular, consulta de archivos y con la recopilación de información.

Actividades

En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo, cumplen todas las tareas siguientes:

- Visita las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
- Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.
- Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:
 - a. La visión, misión, los objetivos, metas, planes direccionales y estratégicos.
 - b. La actividad principal;
 - c. Situación financiera, la producción, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, etc.
- Determinar los criterios, parámetro e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.
- Detectar el FODA de la organización
- Evaluación de estructura del control interno que permite obtener información sobre el funcionamiento de controles existentes.
- Definición de estrategia y objetivo general de la auditoria a realizarse.

Productos

- Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo
- Documentación e información útil para la planificación
- Objetivos y estrategia general de auditoría.

Visita Previa

Según las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA 8), este paso consiste en visitar las instalaciones de la entidad utilizando las técnicas de la observación y entrevista que son necesarios para obtener información general de las actividades y procesos observados con la identificación de los más relevantes. Para esto se elabora a criterio del auditor una Guía que puede ser estructurada y no estructurada.

Los datos más importantes que se deben recopilar son:

- Identificación de la entidad
- Nombre de la entidad
- Representante legal
- Dirección
- Teléfono
- Misión
- Visión
- Planificación estratégica
- Base legal de creación y funcionamiento
- Organigramas, Manuales e Instructivos Vigentes
- Funcionarios principales.
- Describir procedimientos existentes para la recaudación registro y control de ingresos.
- Número de empleados de la entidad
- Objetivo de la entidad y principales actividades realizadas en el Período a examinar.
- Determinar origen y clases de ingresos.

Análisis FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de las fortalezas y debilidades que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Este análisis FODA estima el efecto que tiene una estrategia para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, debilidad y fortalezas. (Duran, Llopart, & Duran, 2016)

Análisis Interno

Consiste en detectar las fortalezas y debilidades de la empresa que origine ventajas o desventajas competitivas.

- **Fortalezas:** es alguna función que esta realiza de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con ciertos atributos psicológicos y la evidencia de su competencia, también los recursos considerados valiosos y la misma capacidad competitiva de la organización como un logro que brinda esta o una situación favorable en el medio social.

- **Debilidades:** se define como un factor que hace vulnerable a la organización simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, lo que la coloca en una situación débil.

Análisis Externo

Se trata de identificar y analizar las amenazas y oportunidades del mercado que tiene la empresa auditarse, abarca las siguientes áreas:

1. **Mercado:** definir nuestro segmento y sus características
 2. **Sector:** detectar las tendencias del mercado para averiguar posibles oportunidades de éxito, estudiando las empresas, fabricantes, distribuidores y clientes.
 3. **Competencia:** identificar y evaluar a la competencia actual y potencial.
 4. **Entorno:** son los factores que no podemos controlar, como los económicos, políticos, legales, sociológicos, tecnológicos, etc.
- **Amenazas:** representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero que representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales.
 - **Oportunidades:** constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría. (Sarli, González, 2015)

Tabla 4

Modelo de Análisis FODA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN A EMPRESA XXX, PERÍODO XXX			
<u>ANÁLISIS FODA</u>			
Factores Internos		Factores Externos	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas

Nota. La tabla muestra un modelo de Análisis FODA. Fuente: Auditoria de Gestión, Sarli González (2015).

Indicadores de Gestión

El autor Miñano Juan (2011) menciona que, para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se

tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional.

Las actividades que se realizan en una organización requieren cuantificarse, es decir, medirse; esa medida refleja en qué grado las actividades que se ejecutan dentro de un proceso, o los resultados del proceso se han alcanzado. Para medir una actividad lo importante es saber: Indicadores cuantitativas y cualitativos.

Los indicadores desde el punto de vista de instrumentos de gestión, son de dos tipos:

- a) **Indicadores cuantitativos**, que son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.
- b) **Indicadores cualitativos**, que permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar, con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización.

De acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión (2001), el uso de Indicadores en la Auditoría, permite medir:

- La eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos.
- Las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados.
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos.

Indicadores de Eficacia

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos previstos, es decir, comparando los resultados reales obtenidos con los resultados previstos. Los indicadores de eficacia evalúan el grado de cumplimiento de objetivos planteados, es decir en qué medida el área o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos fundamentales, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.

- **Manual de Funciones**

$$MF = \frac{\text{Nro. de personal informado}}{\text{Total de personal de la sección}} * 100$$

- **Capacitaciones**

$$IT = \frac{\text{Nro. Programas de capacitación ejecutados}}{\text{Nro. de programas de capacitación planificados}} * 100$$

Indicadores de Eficiencia

El grado de eficiencia viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, por un lado; y, el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención, por otro; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades.

Eficiencia, es la utilización racional de los recursos disponibles, a un mínimo costo para obtener el máximo de resultado en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad. Los indicadores de eficiencia miden los costos unitarios, la productividad de los recursos utilizados en una entidad, en un proyecto, programa, etc.

- **Integración tecnológica**

$$IT = \frac{\text{Áreas de optimización implementadas}}{\text{Áreas de optimización planificadas}} * 100$$

- **Modernización de infraestructura**

$$MI = \frac{\text{Nro. de oficinas intervenidas}}{\text{Total de Oficinas}} * 100$$

- **Evaluación al personal**

$$EP = \frac{\text{Nro. de evaluaciones realizadas}}{\text{Nro. evaluaciones planificadas}} * 100$$

Indicadores de Economía

Evalúa la capacidad de una empresa para generar y movilizar adecuadamente los recursos en el logro de la misión institucional, ya que la administración de los recursos de todo tipo siempre exige al máximo de disciplina y cuidado en el manejo del presupuesto, preservación del patrimonio y capacidad de generar ingresos.

- **Operadora Postal**

$$IT = \frac{\text{Contribución realizada trimestral}}{\text{Contribución trimestral 2022}} * 100$$

Fase II: Planificación

La segunda fase permite conocer a profundidad el área a auditar sobre la base de recolectar determinada información, al mismo tiempo que permite descubrir las áreas de riesgo con bastante precisión. El objetivo del estudio previo persigue el objetivo de obtener un conocimiento profundo del área a auditar. Este conocimiento puede obtenerse utilizando reglamentos y demás normativas que afectan al área a auditar, estudiando informes anteriores de auditoría y especialmente las recomendaciones contenidas en los mismos. (Duran, Llopart, & Duran, 2016)

Objetivos

De acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión (2001), la planificación consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables y las fechas de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios.

Actividades

Por parte del Manual de Auditoría de Gestión (2001) para esta fase dispone las siguientes actividades:

- Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
- Evaluación de control interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes para identificar asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase; a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinaran la naturaleza y alcance del examen, confirmaran la estimación de los requerimientos de personal, programaran su trabajo, prepararan los programas específicos de la siguiente fase y fijaran los plazos

para concluir la auditoría y presentar el informe y, después de la evaluación tendrán información suficiente sobre ambiente de control.

- Preparación de un Memorando de Planificación.
- Elaboración de programas detallados y flexibles

Productos

- Memorando de Planificación
- Programas de auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad)
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Memorando de Planificación

Es aquel instrumento que resume las actividades desarrolladas en la fase de planificación de la auditoría, se incluye información general de la entidad, actividades de control realizadas, aspectos financieros y operacionales, al igual que el enfoque de auditoría, los objetivos, alcance y estrategia de auditoría; esto a la vez permite definir los recursos a utilizar y el tiempo requerido de acuerdo con el cronograma de trabajo preparado. (Tierra Murquincho, 2021)

Tabla 5

Modelo de Memorando de Planificación

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA XXX, PERÍODO XXX	
<u>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</u>	
Empresa:	
Auditoría de Gestión:	Período:
Preparado por: (jefe de equipo)	Fecha:
Revisado por: (Supervisor)	Fecha:
1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA	
2. FECHA DE INTERVENCIÓN	Fecha Estimada:
3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO (nombres)	
4. DIAS PRESUPUESTADOS	
5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES	

6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA
7. COLABORACIÓN DE LA ENTIDAD AUDITADA
8. OTROS ASPECTOS
9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD DE LA PLANIFICACIÓN
10. FIRMAS DE APROBACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

Nota. La tabla muestra un modelo de Memorando de Planificación que se efectúa en la segunda fase de auditoría. Fuente: Manual de Auditoria de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001).

Control Interno

Maldonado Jiménez, (2020) considera el control interno como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

En base al autor Armas García, (2008) La evaluación del control interno en esta etapa está orientada a conocer la estructura y otorgar una visión inicial de los procesos de gestión que se deben controlar. Para el auditor, el objetivo de su trabajo en esta etapa, será evaluar y probar el grado de la calidad que el sistema de control interno de la entidad auditada posee.

Es importante indicar, que las entidades implementan sus sistemas de control interno, como un proceso que aporta grados de seguridad razonable en la consecución de los siguientes objetivos:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas.

Objetivo

Garantizar que el sistema disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, y se materializan a través de las evaluaciones independientes, las cuales se ejecutan a través de la evaluación del Sistema de Control Interno y/o auditorías internas.

Componentes

Según Correa (2016) menciona que, los cinco componentes del control interno lo efectúan las personas de la organización, son los siguientes:

Figura 3

Componentes del Control Interno.



Nota. La figura muestra los Componentes del Control Interno. Fuente: Henry Correa et. al (2016 p. 115).

- **Entorno de Control**

Marca la pauta del funcionamiento de la organización e influye en la conciencia de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, valores éticos, capacidad de los empleados de la entidad, filosofía de dirección, el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad, responsabilidades, organiza y desarrolla profesionalmente al personal, así como la atención y orientación que proporciona al Concejo de Administración.

- **Evaluación de Riesgos**

Cada entidad se enfrentará a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. Esta evaluación consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán evolucionando, es necesario disponer de mecanismos para afrontar los riesgos asociados con el cambio.

- **Actividades de Control**

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección y se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con los objetivos de la entidad. Existen acciones de control a todo nivel y funciones que incluyen una gama de actividades tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, salvaguarda de activos, segregación de funciones, etc.

- **Información y Comunicación**

Se debe identificar, recopilar y comunicar información en forma y plazo que permita cumplir a cada empleado con su responsabilidad. La comunicación eficaz debe fluir en todas las direcciones a través de los diferentes ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

- **Supervisión**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. El alcance y la frecuencia dependerán esencialmente del monitoreo de los riesgos y de la eficacia de la supervisión permanente. Todos los elementos del sistema de control interno, generan controles dentro de los procesos pertenecientes a las áreas sustantivas, los mismos que pueden ser evaluados para medir la confianza de control (p.115).

Evaluación de Control Interno

En base a Arelis A. (2023) la evaluación del control interno es la impresión que se fija en la mente del auditor, con respecto a si el control interno es bueno o defectuoso, es decir, si permite o no el logro pleno de sus objetivos.

Métodos

Según el Manual de Gestión (2001) para la evaluación del control interno se utilizan diversos métodos, entre los más destacados:

- **Cuestionarios:** consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la

empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta alternativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.

Tabla 6

Modelo de Cuestionario de Control Interno

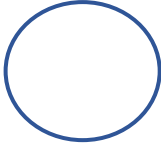
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA XXX, PERÍODO XXX						
<u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</u>						
Componente:						
Subcomponente:						
NRO.	PREGUNTA	RESPUESTAS		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1.						
Elaborado por:			Revisado por:			



Nota. La tabla muestra un modelo de Cuestionario de Control Interno que se efectuara en la auditoria planificada. Fuente: Manual de Auditoria de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001).

- **Flujogramas:** consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Tabla 7

Modelo de Flujogramas

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA XXX PERÍODO XXX	
<u>FLUJOGRAMAS</u>	
SIMBOLOGIA	DESCRIPCION
	Proceso

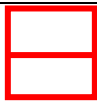
	Documento
	Registros
Elaborado por:	Revisado por:

Nota. La tabla muestra un ejemplo de Flujograma que se puede utilizar en los papeles de auditoría. Tomado del Manual de Auditoria de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001).

- **Descriptivo o narrativo:** Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El levantamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

Tabla 8

Modelo de Método Descriptivo o Narrativo

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PERÍODO XXX <u>MÉTODO DESCRIPTIVO</u>	
Área: adquisición y recepción de materiales	
<p>Cuando el sector de almacenes dependientes de la gerencia de producción determina, en base a la revisión semanal de sus fichas de existencia.</p> <p><i>Nota: Los aspectos de contabilización se explican en hoja aparte.</i></p>	
Elaborado por:	Revisado por:

Nota. La tabla muestra un ejemplo de Método Descriptivo o Narrativo que se utilizara en la auditoria. Tomado del Manual de Auditoria de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001).

- **Matrices:** El uso de matrices conlleva al beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos: Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan y la Evaluación colateral de control interno (p.55).

Riesgo de Auditoría

Tomando en cuenta el Manual de Gestión (2001) menciona que, al ejecutarse la auditoría de gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenta expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- Criterio profesional del auditor
- Regulaciones legales y profesionales
- Identificar errores con efectos significativos.

En cambio para Manríquez (2019) el riesgo de auditoría es: El nivel de incertidumbre que un auditor acepta o admite como válido al momento de emitir su opinión, este se ve influenciado por distintas situaciones y hechos cuya identificación y evaluación contribuyen a que el auditor planifique los procedimientos que le permitan reducir el riesgo a niveles aceptables, entendiendo por dicho nivel el que le permite emitir una opinión adecuada.

Tipos de Riesgo

Según el autor de La Peña (2007) describe 3 tipos de Riesgo:

- **Riesgo Inherente:** Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable independientemente de la existencia de los sistemas de control. Este tipo de riesgo afecta a la extensión de trabajo de auditoría, por ello a mayor riesgo inherente deberá existir mayor cantidad de pruebas para satisfacer determinadas afirmaciones.
- **Riesgo de Control:** Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte o corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento del sistema de control interno.
- **Riesgo de Detección:** Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en las operaciones administrativas que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras operaciones.

Niveles de Riesgo

Abolacio Bosch, (2013) refiere a los niveles de riesgo, como: La evaluación del riesgo de auditoría no consiste en otra cosa que en medir el nivel de riesgo para los distintos factores de riesgo que puedan presentarse en función de su probabilidad de existencia e intensidad en la que se manifiesten, es un aspecto muy subjetivo, dependiendo de forma exclusiva del criterio, el buen juicio, la capacidad y la experiencia del auditor.

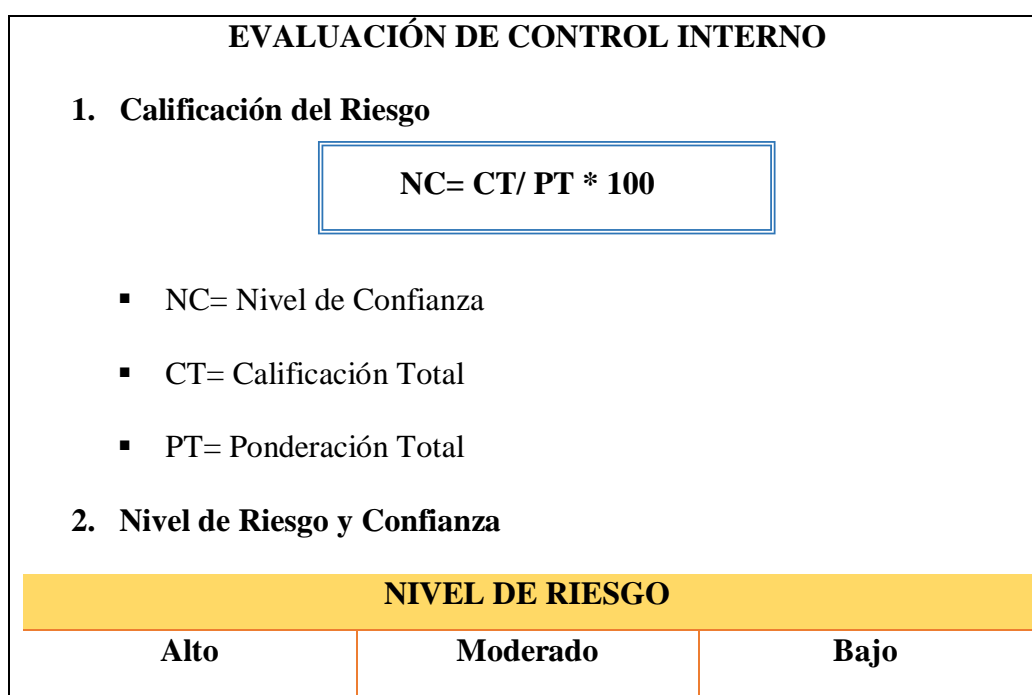
Correa H. (2016) menciona que se consideran los siguientes niveles de riesgo:

- **Bajo:** Si el riesgo de control es bajo, se requerirán principalmente pruebas de cumplimiento.
- **Medio:** Cuando en un componente significativo, donde existen varios factores de riesgo, es posible que se presenten errores o irregularidades.
- **Alto:** Si el nivel de riesgo es alto se requerirán mayor proporción de pruebas sustantivas.

El nivel de riesgo presentado se establece se establece de manera cualitativa y está relacionado con el nivel de confianza, el mismo que se puede determinar empleando la siguiente fórmula:

Tabla 9

Modelo de Evaluación de Control Interno



15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Bajo	Moderado	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		
3. Conclusión		
Elaborado por:		Revisado por:

Nota. La tabla muestra un modelo de Evaluación de Control Interno que se efectúa en la auditoría como papel de trabajo. Tomado del Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001).

Programa de Auditoría

Según el autor Armas García, (2008) la etapa de planificación culmina con la preparación y aprobación de los programas detallados que el auditor preparará, con el fin de establecer la conexión entre los objetivos y los procedimientos que seguirá en la fase de ejecución o trabajo de campo. Es un esquema secuencial y lógico que no por ello puede ser modificado y que además permite el seguimiento y supervisión de la labor.

Los programas de auditoría son las guías de acción durante la fase de ejecución de la auditoría. Estos programas contienen los procedimientos detallados de auditoría por costo de la recopilación efectiva de evidencia.

Propósito

Los programas de auditoría son un vínculo clave entre el desarrollo de los objetivos y de la conducta de un reporte sustentable de auditoría. A este respecto, sirven como:

- Una guía para obtener evidencia competente, relevante y suficiente, durante la fase de la ejecución de la auditoría de una manera rentable.
- Un marco para asignar trabajo, entre los miembros del equipo de auditoría.
- Un medio de transferencia de conocimiento al personal nuevo.
- Una base para documentar el trabajo hecho y el ejercicio de la debida precaución.

Factores

El mismo autor Armas García, (2008) menciona que se debe considerar los siguientes factores en los programas de trabajo de una auditoría de gestión.

- **Complejidad y tamaño.** Los programas de auditoría generalmente incrementan el tamaño y la complejidad (procedimientos más detallados, cuestionarios y listas de chequeo) con incrementos en el tamaño de la auditoría.

Tabla 10

Modelo de Programa de Auditoría.

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA XXX, PERÍODO XXX				
<u>PROGRAMA DE AUDITORÍA</u>				
Componente:			Subcomponente:	
Nro.	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	ELABORADO POR	FECHA
	<ul style="list-style-type: none"> • OBJETIVOS • PROCEDIMIENTOS 			
Elaborado por:			Revisado por:	



Nota. La tabla presenta un modelo de Programa de auditoría que se utilizara en la auditoria. Fuente: Manual de Auditoria de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001).

Fase III: Ejecución

En esta fase se ejecuta la auditoría a fin de cumplir los objetivos propuestos en la fase de planificación y se aplican los procedimientos señalados en el programa de auditoría en donde se desarrollan los hallazgos y se reúne la evidencia suficiente, competente y relevante para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Actividades

En la empresa auditada, se realizarán las siguientes tareas:

- a) Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoria tradicionales, tales como: inspección física, observación, calculo, indagación, análisis, etc.; adicionalmente mediante la utilización de: Estadísticas de las operaciones como base para detectar tendencias, variaciones extraordinarias y otras situaciones que por su importancia ameriten investigarse.

- b) Preparación de los papeles de trabajo, que, junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
- c) Elaboración de hojas de resumen de hallazgos significativos para cada componente examinado, expresados en los comentarios; los mismos que deben ser oportunamente comunicados a los funcionarios y terceros relacionados.
- d) Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En esta fase es preciso, tener presente que el trabajo de los especialistas auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; además, es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura del equipo o grupo, oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazado: igualmente se requiere que el trabajo sea supervisado adecuadamente por parte del auditor más experimentado.

Productos

- Papeles de trabajo
- Hojas de resumen de hallazgos significativos por cada componente

Hallazgo

El autor Ortiz, Armando (2005) en su libro titulado Auditoría del Mantenimiento e Indicadores de Gestión señala, que los hallazgos de auditoría se refieren a deficiencias o irregularidades identificadas como consecuencia de la aplicación de los procedimientos de auditoría.

Según Manrique (2019), enuncia que los hallazgos de auditoría revelan probables errores, deficiencias o irregularidades identificadas y evidenciadas como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría.

Atributos

Por parte de Manrique (2019), razón a los atributos del hallazgo cita lo siguiente:

- **Condición.** Son los hechos que describen los errores, las deficiencias o las irregularidades detectadas. Está referida a la situación advertida y debe estar sustentada con la evidencia.

- **Criterio.** Es la norma, disposición o parámetro de medición aplicable a la condición.
- **Efecto.** Es el perjuicio identificado, resultado adverso o riesgo potencial, ocasionado como consecuencia de haberse producido la condición.
- **Causa.** Es la razón o motivo que dio lugar al hecho deficiente detectado; que se consignará cuando haya podido ser determinada a la fecha de la comunicación del hallazgo

Técnicas y procedimientos de auditoría

Las técnicas y procedimientos de auditoría de gestión son aquellos mecanismos utilizados para detectar problemas o aquellos puntos débiles que posee una empresa, con el único objetivo de evaluarlos y plantear soluciones que le permitan a la entidad emendar ese tipo de equivocaciones que malogran las actividades productivas y a su vez la rentabilidad que puede tener la organización. En base a lo planteado por (Redondo Durán, Llopert Pérez, & Durán Juve, 1996), nos señalan que las técnicas se clasifican en cuatro principales como son: Básicas, Cualitativas, Cuantitativas, de Control; cada una de ellas posee procedimientos que permiten realizar un proceso de auditoría de gestión de manera correcta y eficiente (p. 5-9).

Básicas.

Dentro de esta técnica existen cinco tipos de procedimientos que pueden ser utilizados para el auditor para recopilar la información necesaria para realizar el trabajo de auditoría.

- **Entrevistas.-** Corresponde al diálogo establecido con los distintos actores que pertenecen a la entidad, la cual va a ser objeto de auditoría, las entrevistas permiten al auditor recabar la mayor parte de información necesaria para la planificación y programación del proceso de auditoría, además le permite realizar análisis más detallados de las distintas actividades que se llevan a cabo dentro de la entidad y plantear los objetivos que se llevaran a cabo.
- **Cuestionarios.** – Es una herramienta que le permite al auditor plantear un conjunto de preguntas que le son relevantes para obtener aquella información sobre aquellos puntos en los que posiblemente la entidad presente inconvenientes para es necesario contrastar con la observación de los hechos, actividades y registros que se llevan a cabo en la entidad.
- **Observación documental.** – Está dirigida a reunir toda la información física en relación a la investigación planteada, se puede extraer por medio de documentos como

informes, reportes, entre otros, su mayor mérito se dirige a facilitar la formalización de los objetivos de auditoría al establecer una evidencia más confiable, pero supone esfuerzos tanto como de selección y clasificación de los documentos.

- **Observación directa.** – Está dirigida a examinar las áreas físicas de la entidad, como puede ser la distribución de almacenes, oficinas, así como sirve también para detectar las situaciones en relación a las relaciones laborales de los trabajadores.

Cuantitativas.

Dentro de esta técnica permite al auditor establecer valores sobre las situaciones investigadas.

- **Revisiones analíticas.** – Está orientada a detectar aquellas variaciones ilógicas mediante la comparación de datos, para ello es necesario que se lo combine con otro procedimiento para con ello dar estabilidad y evidencia a los resultados encontrados.
- **Indicadores de personal.** - Estos son de algunos tipos ya sea de asistencia, producción, rotación, entre otros, con ellos se poder realizar estudios para conocer las aptitudes y capacidades del personal y con ello realizar una mejor distribución de actividades y funciones dentro de la entidad.
- **Evaluación de recursos.** - Este procedimiento permite evaluar la eficiencia y economía de la empresa mediante la detección de que, si son los necesarios y suficientes para llevar a cabo la actividad, también se puede encontrar los errores y posibles defectos que estos poseen, así como si son utilizados de una manera excesiva o son aprovechados al máximo de su capacidad.
- **Análisis de flujos.** - Este procedimiento permite representar gráficamente las actividades, sistemas y procesos que se llevan a cabo en cada departamento de la empresa mediante una serie de secuencia que permite comprender cada mecanismo.

Cualitativas.

Son problemas que se presentan en la entidad como son las relaciones interpersonales dentro de la empresa, la calidad de los bienes producidos con el fin de aplicar medidas correctivas para evitar dichos problemas.

- **Evaluación del estilo y calidad.**- Está orientada a detectar la capacidad y calidad del personal, la existencia de liderazgo, carencia de formación con el fin de establecer acciones correctivas para obtener mejores beneficios, pero para ello se necesita de la

intervención de otras técnicas con el fin de detectar aquellos problemas que se evidencien dentro de la empresa.

De control.

Este tipo de técnica está orientada a detectar las variantes producidas dentro de la entidad y con ellos plantear medidas correctivas. Dentro de estas técnicas se encuentran tres procedimientos fundamentales para el proceso, como lo son:

- **Implantación de un sistema de control.-** Está orientada a encontrar las diferencias entre los datos recolectados y los objetivos que posee la entidad con el fin de enmendar las variaciones producidas. Es muy importante ya que es el punto de partida para que se realice los siguientes procedimientos.
- **Evaluación.-** Este procedimiento permite establecer comparaciones sobre lo que se ha logrado versus lo que se plateo inicialmente, además de aplicar indicadores de eficiencia y eficacia con el fin de detectar los crecimientos y decrecimientos que se han tenido a lo largo del proceso puntualizando las debilidades y fortalezas de la empresa.
- **Seguimiento.-** Está orientado a establecer los aciertos y errores presente en el programa de auditoría, con el fin de plantear acciones correctivas que beneficien a la entidad y le permitan contrarrestar los posibles daños (p.6-9).

Papeles de Trabajo

De acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión (2001) los papeles de trabajo constituyen el conjunto de piezas documentales o electrónicas, en los cuales esta consignada la evidencia recopilada por el auditor y los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución también forma parte aquellas piezas documentales o electrónicas obtenidas por el auditor y que no han sido preparadas por él.

Los papeles de trabajo sirven para respaldar los hallazgos, el informe y los procesos administrativos, además registra las labores de la auditoría.

De acuerdo a Valdivieso G. (2022), las cédulas de auditoría son papeles de trabajo realizados por el auditor donde se describen los procedimientos y las técnicas utilizados durante la ejecución en la aplicación del examen de auditoría, estas cédulas contienen comentarios, conclusiones y recomendaciones en que sustentan la opinión del auditor y posteriormente ayudarán a la elaboración del informe final, para ello se realizan dos tipos de cedulas:

- **Cédula Narrativa:** Se emplea para narrar hechos obtenidos en el transcurso del trabajo realizado por el auditor, mediante comentarios, conclusiones y recomendaciones. Para elaborar estas cédulas es necesario realizar una evaluación de control interno basándonos en el cuestionario aplicado a los hallazgos de auditoría.
- **Cédula Analítica:** Es aquella en la que se incluyen uno o varios procedimientos sobre el análisis de un determinado movimiento u operación del componente examinado.

Archivo de los papeles de trabajo.

Es el sistema que maneja el flujo de información y documentos mediante técnicas y formas. Existen dos tipos:

- **Archivo Corriente:** Son documentos electrónicos o documentales que sirven solo para el examen actual.
- **Archivo Permanente:** Son documentos que sirven para el examen actual y exámenes futuros (base normativa, legal, financiera, dado generalmente por la empresa).

Evidencia

Debe obtenerse evidencia suficiente y adecuada, mediante la realización y evaluación de las pruebas de auditoría que se consideren necesarias, al objetivo de obtener una base de juicio razonable sobre los datos contenidos en las cuentas anuales que se examinan y poder expresar una opinión respecto de las mismas.

Tipos de Evidencia

- **Evidencia Física:** Es aquella que se obtiene se obtienen mediante observación directa de las actividades, se presenta en forma de memo (resumen) fotografías, gráficos, mapas o muestras.
- **Evidencia Documental:** Consiste en obtener información elaborada, como en cartas, contratos, registros es decir documentos relacionados al desempeño, |en caso de responsabilidad civil o penal lo que establecen las normas procesales.
- **Evidencia Testimonial:** Se obtiene mediante declaraciones obtenidas de otras personas en el curso de las investigaciones o entrevistas, las declaraciones deben ser confirmadas o verificadas| determinar si el sujeto no está bajo presión es imparcial o solo conoce una parte de los hechos.

- **Evidencia Analítica:** Comprende cálculos, comprobaciones razonamientos y separación de información en sus componentes, las bases de estos deben ser sustentados con documentos en caso necesario y especialmente en el deslinde de responsabilidades civiles o penales

Fase IV: Comunicación de Resultados

Para Arias González (2018, p.4) esta etapa es “el informe de auditoría como una opinión formal resultante del examen de auditoría interna o externa realizada a una entidad o a un área de dicha entidad”; este proceso es la tercera fase de auditoria donde el auditor redacta el informe de auditoría, el cual establecerá si se realiza un informe corto o un informe largo, donde se evidencien los puntos analizados y los hallazgos encontrados con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Objetivos

En esta etapa se redacta el informe final, el mismo que contendrá las deficiencias encontradas y los aspectos positivos que se haya detectado en el transcurso de la auditoria de gestión, dentro de las conclusiones se deberá incluir las consecuencias para el incumplimiento y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión y uso de los recursos de la entidad.

Actividades

En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo con los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario llevan a cabo las siguientes:

1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditories en la parte que se considere necesario.
2. Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoria de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por un parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

Productos

- Informe de auditoría, síntesis del informe y memorando de antecedentes
- Acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría.

Informe de auditoría

(Franklin, 2007)El informe de auditoría es un documento que reúne una serie de información con son los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, direccionadas 43 a los objetivos que persigue el proceso de auditoría a la entidad, esta información será presentada a la máxima autoridad de la institución, con la finalidad de plantear acciones correctivas, se deberá siempre tener en cuenta la forma, el contenido y su distribución. En el informe se señalan, lo esencial y más relevante para la administración de la entidad de acuerdo con los errores y desviaciones detectados (p. 623).

Estructura y contenido del informe de auditoría

En base a lo estipulado por Franklin (2007, p. 624) deberá contener los siguientes aspectos:

- **Objetivos, alcance y metodología:** Los objetivos exponen el por qué se efectuó la auditoría y los fines que se persigue, el alcance indica la profundidad y cobertura del trabajo con la finalidad de alcanzar los objetivos, y, la metodología debe explicar las técnicas, métodos, criterios e indicadores que se utilizaron para analizar y examinar la evidencia encontrada y dar cumplimiento a la auditoría.
- **Resultados de auditoría:** Se deberá redactar con la mayor claridad posible, de manera convincente y objetiva, los hallazgos encontrados en base a la información suficiente, competente y relevante.
- **Recomendaciones:** Son aquellas sugerencias que los auditores incluyen en sus informes en base a los hallazgos encontrados, se demuestre que existe la posibilidad de mejorar y corregir las falencias que no permiten cumplir con los objetivos institucionales en su totalidad.
- **Declaración sobre las normas de auditoría:** Se deberá incluir que el proceso realizado se lo realizo en razón de las Normas Generales de Auditoria.
- **Cumplimiento de las disposiciones jurídico-administrativas:** El informe contendrá los casos significativos de incumplimiento y abuso que se haya detectado en la aplicación de la auditoria.

Forma del informe: la presentación del informe deberá respetar los siguientes criterios:

- **Oportunidad.** Se debe emitir con la mayor prontitud posible, para que la información pueda ser utilizada oportunamente.
- **Completo.** Contendrá toda la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría, debe ser comprensible y correcta.
- **Exactitud.** Pretende que la evidencia que se presente sea verdadera y los hallazgos sean correctamente presentados.
- **Objetividad.** El informe de auditoría no puede prestarse a interpretaciones erróneas, exponiendo los resultados con imparcialidad, evitando la tendencia a exagerar o resaltar el desempeño deficiente.
- **Convincente.** Los resultados de la auditoría deben corresponder a sus objetivos, de tal manera que las recomendaciones y conclusiones se fundamenten en los hechos expuestos.
- **Claridad.** La redacción debe ser en un lenguaje sencillo y de fácil lectura y comprensión, debe estar desprovista de tecnicismos y vaguedades.
- **Conciso.** El informe debe ser concreto, es decir, no tiene que ser más extenso de lo necesario para transmitir el mensaje.
- **Utilidad.** Debe aportar al mejoramiento de la entidad auditada. (Franklin, 2007, p. 264)

Tabla 11

Estructura del Informe.

ESTRUCTURA DEL INFORME
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carátula ▪ Abreviaturas y siglas ▪ Índice ▪ Carta de presentación
CAPÍTULO 1.- Enfoque de la Auditoría
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivo de la auditoría ✓ Objetivo ✓ Alcance ✓ Enfoque ✓ Componentes auditados ✓ Indicadores utilizados

CAPÍTULO II.- Información de la Entidad

- ✓ Misión y Visión
- ✓ FODA
- ✓ Base Legal
- ✓ Estructura Orgánica
- ✓ Objetivos
- ✓ Financiamiento
- ✓ Funcionarios principales

CAPÍTULO III.- Resultados Generales

- ✓ Comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre la entidad, relacionados con la evaluación de la Estructura de Control Interno, del cumplimiento de objetivos y metas institucionales, etc.

CAPÍTULO IV.- Resultados Específicos por Componente

Presentación por cada uno de los componentes y subcomponentes, lo siguiente:

a. Comentarios

- Sobre aspectos positivos de la gestión gerencial-operativa y de resultados, que determinen el grado de cumplimiento de las 5 “E”.
- Sobre las deficiencias determinando la condición, criterio, causa y efecto; también cuantificando los perjuicios económicos ocasionados por desperdicios existentes, daños materiales.

b. Conclusiones

- Conclusión del auditor sobre aspectos positivos de la gestión gerencial y operativa y de resultados, así como el mejoramiento de 5 “E”.
- Conclusión del auditor sobre el efecto económico y social producido por los perjuicios y daños materiales

c. Recomendaciones

- Constructivas y practicas proponiendo mejoras relacionadas con la gestión de la entidad auditada, para que emplee sus recursos de manera eficiente y económica, realicen con eficiencia a sus actividades o funciones, ofrezca bienes, obras servicios de calidad con la oportunidad y a costo accesible al usuario y permita obtener resultados favorables en su impacto.

CAPITULO V.- Anexos y Apéndice

- Detalles o información que requiere anexos, similar a la auditoría tradicional
- Resumen de la eficiencia, eficacia y economía, y la comparación de los parámetros e indicadores de gestión
- Cronograma acordado con los funcionarios de la entidad para la aplicación de recomendaciones correctivas.
- Convocatoria y Acta de la Conferencia Final.

Nota. La tabla muestra la Estructura del Informe de Auditoría que se realiza en esta fase. Tomado del Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (2001).

Fase V: Seguimiento

Según Iván Arias (2018), manifiesta que, en la fase de seguimiento se verifica que las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría sean cumplidas de manera adecuada y oportuna, con miras a alcanzar los objetivos planificados para conseguir eficiencia, eficacia y economía en los procesos realizados por la organización.

Actividades

Por parte del Manual de Gestión (2001) los auditores efectuarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas, en la entidad, en la Contraloría, con el siguiente propósito:

- a) Para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe y efectúa el seguimiento de inmediato a la terminación de la auditoría, después de uno o dos meses de haber recibido la entidad auditada el informe aprobado.
- b) De acuerdo al grado de deterioro de las 3 “E” y de la importancia de los resultados presentados en el informe de auditoría, debe realizar una re comprobación luego transcurrido un periodo de 12 meses de haberse concluido la auditoría.
- c) Determinación de responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado y, comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación de los activos.

Productos

- Cronograma para el cumplimiento de recomendaciones.
- Encuesta sobre el servicio de auditoría
- Constancia del seguimiento realizado
- Documentación y papeles de trabajo que respalden los resultados de la fase de seguimiento.

La fase final que corresponde a Seguimiento consiste en comprobar si se van ejecutando las distintas fases del proyecto, en tiempo y forma cada una de ellas, lo que conlleva a la ejecución de las recomendaciones planteadas por ende al desarrollo y mejoramiento institucional. Para realizar se utilizan una serie de parámetro y variables que nos permiten seguir el plan inicial.

5. Metodología

El Trabajo de Integración Curricular se desarrolló, en relación a cumplimiento de objetivos, que ayudó a determinar el tipo de comportamiento que tiene el personal que labora en la Cooperativa de Transportes Loja. Se destaca también que tuvo alcance seleccionado debido a que se aplicó la auditoría de gestión a la sección de boletos y encomiendas, en período de 60 días.

Los métodos que se utilizaron en el Trabajo de Integración Curricular fueron los siguientes:

- **Método Científico.** -Contribuyó para la obtención de la información bibliográfica del trabajo en base a fuentes confiables y mediante un proceso metodológico y sistemático, de conceptualizaciones puntuales y coherentes que fueron una herramienta fundamental para el desarrollo de los resultados del trabajo, esto permitió que se llegue a conclusiones razonables y emitir indicaciones que sean de utilidad y aprovechamiento para la cooperativa.
- **Método deductivo.** -Se empleó con la finalidad de obtener un conocimiento amplio de la situación, además contribuyó a verificar el cumplimiento de las normas, reglamentos, y resoluciones a las cuales está sujeta la cooperativa para realizar sus actividades y operaciones.
- **Método Inductivo.** -Permitió sistematizar la documentación de hechos específicos para identificar las falencias permitiendo crear las acciones correctivas para fortalecimiento del sistema de control, así mismo, fue utilizado para demostrar el nivel de eficiencia, eficacia, economía y calidez, así como el cumplimiento de los funciones.
- **Método Analítico.** -Posibilitó identificar los puntos débiles que posee la cooperativa, mediante una matriz FODA y cuestionarios de control interno, detectando así falencias descritas en cada una de las cédulas narrativas.
- **Método Sintético.** -Contribuyó a la elaboración, diseño e implementación del informe final de auditoría, sintetizando la información más relevante que fueron plasmadas de manera puntual en conclusiones y recomendaciones, además se lo utilizó para el desarrollo del resumen, conclusiones y recomendaciones del Trabajo de Integración Curricular.

6. Resultados.

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

Historia.

El 15 de febrero de 1961, 38 ciudadanos provenientes de las cooperativas Ecuador, Celica y Cenepa, se cohesionaron para conformar la Cooperativa de Transportes Loja en honor a la ciudad y provincia, con el deseo de que el orgulloso nombre de Loja sea reconocido en todos los rincones de la patria, esto con la ayuda del Dr. Manuel Agustín Rodríguez Ruiz, quien fue el promotor para que el transporte de pasajeros trabaje de manera organizada, se iniciaron las siguientes frecuencias: Loja Cariamanga- Loja-Célica, Loja-Macarará.

El 15 de febrero de 1961, los 38 socios de la Cooperativa de Transportes Loja, firmaron el documento histórico de los estatutos de la empresa, en compañía de las principales autoridades de la ciudad y provincia como el señor Gobernador Lic. Javier Valdivieso y el señor Capitán Recalde Aldaz, Jefe de Tránsito de Loja.

La Cooperativa de Transporte Loja fue constituida jurídicamente mediante acuerdo ministerial Nro. 1525, e inscrita en el registro General de Cooperativas, con el Nro. de Orden 617 de fecha 13 de abril del año 1.961, reinscrita mediante acuerdo ministerial 3015 del 18 de noviembre del año 1.971.

Para el año 2002, se empezó con un proyecto de renovación constante de unidades vehiculares, que actualmente sigue fortaleciéndose cada día con unidades únicas en el Ecuador, confirmando con esto el compromiso de renovación y actualización acorde a las exigencias de nuestros clientes.

La Cooperativa de Transporte Loja, ha sido una institución llamada a ofertar servicios en beneficio de la colectividad satisfaciendo el mercado interno e internacional, para ello ha realizado planificaciones a corto, mediano y largo plazo, que visualice a la actividad de la empresa dentro del concepto empresarial de competitividad, en el que tengan cabida equilibrada los términos servicios y beneficio

Misión

Transportar de manera segura, cómoda y eficiente a nuestros clientes, con sentido de responsabilidad social y ambiental

Visión

Ser el referente del transporte ecuatoriano y generar rentabilidad social y económica, en base a la constante innovación.



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

AD/1

1-2

CONTRATO DE TRABAJO

Oficio: Nro. 001-CTL 2023

Fecha: 05 de mayo del 2023

Ciudad: -

COMPARECIENTES: En la ciudad de Loja a los ocho días del mes de mayo del dos mil veintitrés se celebra el presente contrato donde comparecen, por una parte la COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, representada por el Gerente General el Sr. Darwin Ochoa Tene, que en adelante y para efectos legales se denomina CONTRATANTE y la Sra. Jhulissa Briggette Paltin Minga estudiante - auditora de la Universidad Nacional de Loja que se denominara CONTRATADA, quienes libres y voluntariamente convienen en suscribir el presente contrato el tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. -OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

En forma libre y voluntaria EL CONTRATANTE, acepta los servicios profesionales, a fin de que a partir de la suscripción del presente contrato realice todos los actos señalados y acordado. Como es el de encontrar hallazgos y establecer por medio de los respectivos informes las recomendaciones aptas para el mejoramiento de la Sección de Boletos y Encomiendas y por ende para el bienestar institucional.

SEGUNDA. -PERIODO DE CONTRATACION

El trabajo de auditoria se desarrollara entre el 05 de mayo, fecha de firma del presente contrato y el 31 de agosto de 2023 fecha en la que finaliza la contratación.

TERCERCA. -LIMITACIONES AL ALCANCE

El auditor contratado se limitara a la revisión de la documentación referente al objeto de estudio y el informe tendrá las mismas citasiones.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 05-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

AD/1

2-2

CUARTO. -APOYO Y COMPROMISO DE LA COOPERATIVA

Para el mejor desempeño y cumplimiento del trabajo contratado EL CONTRATISTA, deberá poner a disponibilidad todos los demás documentos en forma oportuna, base de datos y más documentación que deberán reflejar en forma veraz y completa la situación de la empresa.

QUINTO. -RESPONSABILIDADES.

La responsabilidad de la emisión de la Auditoria de Gestión tema de estudio y la certificación son de compromiso de la Cooperativa de igual manera la responsabilidad de que las operaciones a ser revisadas se han ejecutado de conformidad con los Reglamento Interno de la Cooperativa, Normas de Control Interno, más disposiciones legales y reglamentarias aplicables en el sector privado.

SEXTA. -OTROS ASPECTOS CONTRACTUALES

- La fecha de entrega del informe será el 21 de agosto de 2023.
- No se estipula pago alguno por cuanto se trata de un trabajo académico previo a optar el grado de Licenciada en Contabilidad y Auditoria en la Universidad Nacional de Loja.




Sr. Darwin Ochoa Terrie

CONTRATANTE
GERENTE DE LA COOPERATIVA
DE TRANSPORTES LOJA

Sra. Jhulissa Paltin Minga

CONTRATADA
ESTUDIANTE - AUDITORA

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 05-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

AD/2

1-1

ORDEN DE TRABAJO NRO. 001

Loja, 09 de mayo del 2023

Sra.

Jhulissa Brigette Paltin Minga

AUDITORA JEFE DE EQUIPO

Cuidad. –

De mi consideración:

Me dirijo a usted, con la finalidad de designarla **AUDITORA JEFE DE EQUIPO Y AUDITOR OPERATIVO** para realizar la **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022** bajo la supervisión de mi persona en calidad de **SUPERVISORA DE AUDITORÍA**.

Los objetivos de la auditoría son:

- Aplicar métodos y procedimientos de auditoría de gestión con el fin de medir el grado de cumplimiento de actividades que poseen los empleos que conforman la Sección Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja.
- Aplicar los indicadores de gestión para determinar la eficiencia, eficacia y economía dentro del área de caja común, oficinas boletos y encomiendas y despacho encomiendas de la Cooperativa.
- Emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que constituya una herramienta para el mejoramiento de las actividades designadas a cada integrante de la cooperativa.

El tiempo estimado para esta Auditoría de Gestión será de 60 días laborables, en el cual concluiría con la emisión del Informe Final de auditoría.

Atentamente,

Natalia Zhanela Largo Mgs. Sc.

SUPERVISORA

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 09-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

AD/3

1-2

NOTIFICACIÓN INICIAL

Oficio: Nro. 002-CTL 2023

Fecha: 10 de mayo de 2023

Sr.

Darwin Ochoa Tene

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

Ciudad. -

ASUNTO: Notificación inicial para realizar AUDITORÍA DE GESTIÓN

De mi consideración:

Por medio de la presente doy a conocer que he sido designada Auditora Jefe de Equipo y Auditor Operativo para realizar la **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022.**

La misma que cuenta con los siguientes objetivos:

- Aplicar métodos y procedimientos de auditoría de gestión con el fin de medir el grado de cumplimiento de actividades que poseen los empleos que conforman la Sección Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Cooperativa de Transportes Loja.
- Aplicar los indicadores de gestión para determinar la eficiencia, eficacia y economía dentro del área de caja común, oficinas boletos y encomiendas y despacho encomiendas de la Cooperativa.
- Emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que constituya una herramienta para el mejoramiento de las actividades designadas a cada integrante de la cooperativa.

El equipo de trabajo está conformado por:

- Natalia Zhanela Largo Mgs. Sc. **SUPERVISORA**
- Sra. Jhulissa Paltin **JEFE DE EQUIPO Y AUDITOR OPERATIVO**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 10-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

AD/3

2-2

NOTIFICACIÓN INICIAL

Según la planificación establecida para la realización de la auditoria, se iniciara con el proceso a partir del día 11 de mayo del 2023, con una duración de 60 días laborables para su culminación.

Los resultados serán dados a conocer mediante un informe, en caso de existir novedad será notificado al respectivo personal encargado.

Atentamente.

Sra. Jhulissa Paltin Minga

AUDITORA JEFE DE EQUIPO - OPERATIVO

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 10-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022**

CP/1

6-11

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO Y TIEMPO

Cargo	Nombres y Apellidos	Actividades	Tiempo	Firma
Auditor Supervisor	Lic. Natalia Largo S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la planificación de auditoria 2. Aprobar los procedimientos a aplicarse en la auditoria 3. Supervisar las actividades que se desarrollaran en la ejecución de auditoría. 4. Revisar el borrador y el informe final de Auditoría de Gestión. 	10 días	
Auditor Jefe de Equipo	Sra. Jhulissa Paltin	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la visita previa 2. Desarrollar la planificación de auditoria 3. Preparar el programa de auditoría de gestión Redactar borrador y el informe final de auditoría.	20 días	
Auditor Operativo	Sra. Jhulissa Paltin	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar el componente seleccionado 2. Aplicar cuestionarios y programas de auditoria con su respectiva evidencia Elaborar los papeles de trabajo.	30 días	
Total de días			60 días	

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 11-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

AD/5

1-1

HOJA DE MARCAS

SIGNIFICADO	MARCA
Revisado	√
No es igual	≠
Constatado	∩
Considerado	©
Por constatar	∅
Sumado	Σ
Verificado	Λ
Pertenece	∩
No reúne evidencia	∪

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 11-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

AD/6

1-2

HOJA DE INDICES

AD	ADMINISTRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
AD/1	Contrato
AD/2	Orden de Trabajo
AD/3	Notificación Inicial
AD/4	Hoja de Distribución del Trabajo y Tiempo
AD/5	Hoja de Marcas
AD/6	Hoja de Índices
CP	CONOCIMIENTO PRELIMINAR
CP/1	Visita Preliminar
CP/2	Determinación de Indicadores
CP/3	Detección del FODA
CP/4	Evaluación de la Estructura de Control Interno
CP/5	Determinación de objetivos y estrategias de auditoría
P	PLANIFICACIÓN
MP/1	Memorando de planificación
EJ	EJECUCIÓN
EJ/1	Componente: CAJA COMUN
EJ/1.1	Aplicación de programa de auditoría
EJ/1.2	Aplicación de Cuestionario de Control Interno
EJ/1.3	Evaluación de Control interno
EJ/1.4	Cédulas Narrativas
EJ/1.5	Cédulas Analíticas
EJ/2	Componente: OFICINAS BOLETOS Y ENCOMIENDAS
EJ/2.1	Aplicación de programa de auditoría
EJ/2.2	Aplicación de Cuestionario de Control Interno
EJ/2.3	Evaluación de Control Interno
EJ/2.4	Cedulas Narrativas
EJ/2.5	Cedulas Analíticas
EJ/3	Componente: DESPACHO ENCOMIENDAS
EJ/3.1	Aplicación de programa de auditoría
EJ/3.2	Aplicación de Cuestionario de Control Interno
EJ/3.3	Evaluación de Control Interno
EJ/3.4	Cedulas Narrativas
EJ/3.5	Cedulas Analíticas

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 11-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

AD/6

2-2

HOJA DE INDICES

**CR
CR/1**

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
Elaboración del informe de auditoría de gestión

**FS
FS/1**

FASE DE SEGUIMIENTO
Elaboración del cronograma de aplicación al seguimiento de recomendaciones

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 11-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA,
PERÍODO 2022**



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**FASE I:
CONOCIMIENTO PRELIMINAR**



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/1

1-11

VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA

1. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA: Cooperativa de Transportes Loja
GERENTE: Sr. Darwin Ochoa Tene
DIRECCION: Lauro Guerrero y 10 de Agosto
TELEFONO: 07 2 571861
RUC: 1190006820001
CORREO ELECTRONICO: cooploja@loja.telconet.net
PAGINA WEB: <https://cooperativoaloja.com.ec/>

2. RESEÑA HISTORICA

El 15 de febrero de 1961, 38 ciudadanos provenientes de las cooperativas Ecuador, Celica y Cenepa, se cohesionaron para conformar la Cooperativa de Transportes Loja en honor a la ciudad y provincia, con el deseo de que el orgulloso nombre de Loja sea reconocido en todos los rincones de la patria, esto con la ayuda del Dr. Manuel Agustín Rodríguez Ruiz, quien fue el promotor para que el transporte de pasajeros trabaje de manera organizada, se iniciaron las siguientes frecuencias: Loja Cariamanga- Loja-Célica, Loja-Macará.

El 15 de febrero de 1961, los 38 socios de la Cooperativa de Transportes Loja, firmaron el documento histórico de los estatutos de la empresa, en compañía de las principales autoridades de la ciudad y provincia como el señor Gobernador Lic. Javier Valdivieso y el señor Capitán Recalde Aldaz, Jefe de Tránsito de Loja.

La Cooperativa de Transporte Loja fue constituida jurídicamente mediante acuerdo ministerial Nro. 1525, e inscrita en el registro General de Cooperativas, con el Nro. de Orden 617 de fecha 13 de abril del año 1.961, reinscrita mediante acuerdo ministerial 3015 del 18 de noviembre del año 1.971.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 11-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/1

2-11

VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA

Para el año 2002, se empezó con un proyecto de renovación constante de unidades vehiculares, que actualmente sigue fortaleciéndose cada día con unidades únicas en el Ecuador, confirmando con esto el compromiso de renovación y actualización acorde a las exigencias de nuestros clientes.

La Cooperativa de Transporte Loja, ha sido una institución llamada a ofertar servicios en beneficio de la colectividad satisfaciendo el mercado interno e internacional, para ello ha realizado planificaciones a corto, mediano y largo plazo, que visualice a la actividad de la empresa dentro del concepto empresarial de competitividad, en el que tengan cabida equilibrada los términos servicios y beneficio

3. MISIÓN

Transportar de manera segura, cómoda y eficiente a nuestros clientes, con sentido de responsabilidad social y ambiental

4. VISIÓN

Ser el referente del transporte ecuatoriano y generar rentabilidad social y económica, en base a la constante innovación.

5. OBJETIVOS

- Promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo.
- Establecer directrices necesarias para la protección integral de todos los trabajadores que laboran en la empresa, frente a los riesgos laborales en todas las actividades productivas, cuidando la seguridad y la salud integral de los trabajadores, el medio ambiente y las instalaciones.
- Garantizar un medio ambiente de trabajo seguro, saludable y confiable para todo el personal que labora en la Empresa.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 11-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/1

3-11

VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA

- Garantizar un medio ambiente de trabajo seguro, saludable y confiable para todo el personal que labora en la Empresa.
- Informar sobre las obligaciones y responsabilidades de los trabajadores, contratistas y clientes, frente a la seguridad, salud y ambiente en el medio laboral.
- Cumplir con la normativa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, vigente a nivel nacional.
- Concienciar a los diferentes niveles de la Institución acerca de la importancia que tienen las medidas preventivas y correctivas contempladas en el presente reglamento.
- Fomentar la cultura de prevención de riesgos laborales, con relación a los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Loja, contratistas y clientes, con el fin de garantizar unas condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Promover la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud como mecanismo de control de los riesgos presente en todas las actividades que desarrolla la Cooperativa de Transportes Loja.
- Prever a todos los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Loja de un Manual Práctico que sirva de consulta rápida sobre los procedimientos y normas de seguridad, salud y medio ambiente laboral.
- Integrar la Gestión de Seguridad y Salud en todas las actividades de la Cooperativa de Transportes Loja.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 11-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/1

4-11

VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA

6. FUNCIONARIOS PRINCIPALES

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	PERIODO DE ACTUACION	
		DESDE	HASTA
Sr. Darwin Vinicio Ochoa Tene	Gerente	02-06-2023	CONTINUA
Ing. Mauricio Antonio Espinoza Íñiguez	Gerente	10-02-2021	31-05-2023
Ing. Alexandra Vannesa Landacay Mora	Caja común boletos Grupo 2-3	23-11-2006	CONTINUA
Ing. Sonia Patricia Días Bautista	Caja común boletos Grupo 1	10-06-2013	CONTINUA
Ing. Silvia Patricia Pacuay Guamán	Caja común encomiendas	12-08-2015	CONTINUA
Ing. Enma Elizabeth Merchán Aldean	Administradora Encomiendas	01-09-2021	CONTINUA
Romero González Yeny Pilar	Oficinista despacho	01-08-1998	CONTINUA

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 12-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/1

5-11

VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA

7. ACTIVIDADES

La Cooperativa de Transportes Loja, es una empresa de transporte a nivel provincial, nacional e internacional, cuya principal actividad económica se desglosa así:

- Servicio de Transporte Terrestre de personas
- Taller de Carrocería
- Transporte de Carga y Encomiendas
- Lavadora y Lubricadora
- Estación de Servicios

8. ORIGEN Y CLASES DE INGRESOS

Los ingresos que obtiene la Cooperativa de Transportes Loja son:

- Aporte de socios
- Servicio de Transporte Terrestre
- Taller de Carrocería
- Transporte de Carga y Encomiendas
- Estacionamiento matriz
- Lavadora y Lubricadora
- Estación de Servicios

9. PERIODO DE AUDITORIAS PASADAS

No se han realizado Auditoria de Gestión a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja en periodos pasados.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 12-05-2023

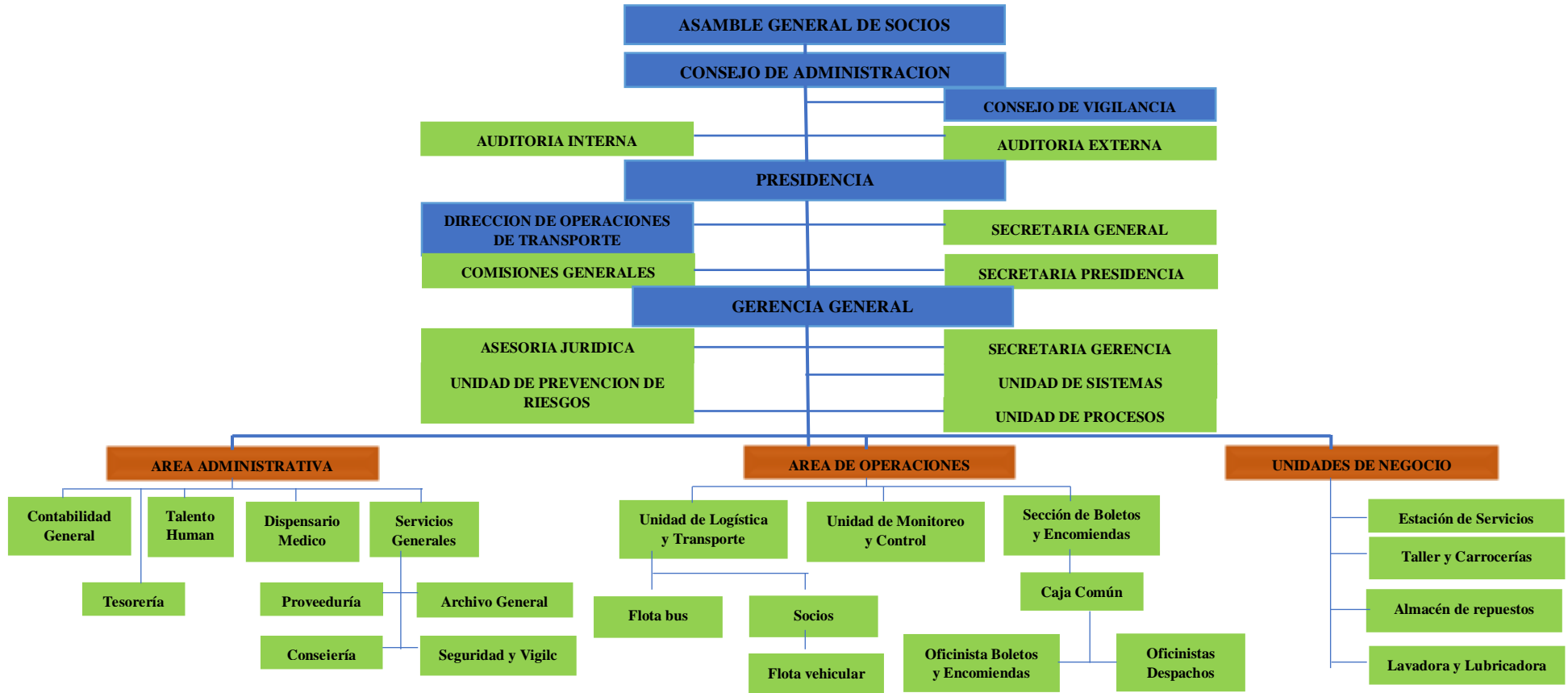
Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/1
6-11

10. ORGANIGRAMA



Fuente: Archivo de Consejo de Vigilancia de la Cooperativa de Transportes Loja.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 15-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/1

7-11

VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA

FUNCIONES DE LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS

1. CAJA COMÚN

- Controlar la recepción diaria de valores por transporte de boletos y encomiendas en matriz.
- Realizar conciliaciones bancarias mensuales de la cuenta de ahorros y de la cuenta corriente de caja común
- Ejecutar facturación y cobro de convenios
- Realizar liquidaciones mensuales por transportes de encomiendas a socios
- Registrar en el sistema contable valores generados por encomiendas a nivel nacional
- Revisión y control del sistema contable de las encomiendas
- revisar el cuadro de caja por ventas de boletos diarias a nivel nacional
- Registrar diariamente las ventas online de boletos y en efectivo
- Reportar las cuentas por cobrar casa matriz
- Informar mensualmente a la unidad contable las cuentas por cobrar a socios
- Revisar, controlar y pagar mensualmente las guías a domicilio
- Emitir informes mensuales respecto a caja común de la operadora a los directivos de la empresa.
- Organizar, archivar y clasificar los documentos de caja común.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 15-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/1

8-11

VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA

2. OFICINISTA BOLETOS Y ENCOMIENDAS

Entre sus funciones:

- Ser amable y carismático en la atención al cliente interno y externo
- Contestar llamadas telefónicas de forma educada y atenta
- Recibir y despachar la correspondencia de todas las dependencias de la cooperativa
- Enviar y recibir diariamente encomiendas en la oficina
- Facturar por venta de boletos y encomiendas
- Conocer el manejo del sistema contable Isyplus
- Cuadrar caja diariamente antes y después de recibir su turno
- Acatar disposiciones directas del inmediato superior
- Ser puntual en el cumplimiento de su jornada laboral
- Velar por el buen orden y presentación de su puesto de trabajo
- Elaborar informes de actividades dispuestas por el jefe inmediato
- Brindar buen servicio y trato al cliente
- Atender y proporcionar información vía telefónica
- Custodiar el dinero que se encuentre a su cargo
- Buen uso y manejo de los recursos financieros de la empresa
- Cuadrar caja al inicio y al fin de su jornada laboral
- Respaldar los valores entregados a los socios con documentos entrega recepción
- Generar buen ambiente de trabajo
- Recibir y entregar guías diarias
- Recibir y enviar diariamente tulas a matriz
- Colaborar con sus actividades en función de metas-eficiencia
- Mantener su lugar de trabajo ordenado y aseado

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 15-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/1

9-11

VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA

- Ser responsable directo de los bienes de control
- Mantener un archivo físico y digital ordenado y clasificado.
- Revisar y contestar correos interno de la empresa
- Ser ético en su oficio de recibidor - pagador.

3. OFICINA DESPACHO (Responsable de Boletería y Encomiendas)

Entre sus cargos:

- Autorizar retiro de encomiendas que tengan inconvenientes
- Planificar entregas a domicilio
- Controlar la entrega de producción diaria de encomiendas
- Controlar la entrega y producción diaria de boletería
- Revisar y controlar el cuadro de caja diaria de las oficinistas en general
- Realizar arquezos nacionales de encomiendas y boletería
- Resolver de conflictos en entrega de encomiendas
- Atender quejas y reclamos de encomiendas y boletería
- Revisar y control del estatus de encomiendas en el sistema contable
- Revisar de la entrega recepción diaria de caja común a matriz
- Gestionar al pago para la contribución trimestral de la ARCP
- Generar los reportes anuales y trimestrales de la facturación de encomiendas a la ARCP
- Gestionar la renovación de licencias de funcionamiento con la ARCP.
- Gestionar la calibración anual de balanzas
- Controlar el envío de las encomiendas rezagas de todas las oficinas a matriz
- Generar el informe de entregas de encomiendas rezagas a la ARCP
- Elaborar convenios para transporte de encomiendas
- Reportar la ejecución de los convenios de encomiendas

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 15-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

CP/2

1 - 2

VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA

11. DETERMINACIÓN DE INDICADORES

Indicadores de eficacia

- **Manual de Funciones**

$$MF = \frac{\text{Nro. de personal informado}}{\text{Total de personal de la sección}} * 100$$

- **Capacitaciones**

$$IT = \frac{\text{Nro. Programas de capacitación ejecutados}}{\text{Nro. de programas de capacitación planificados}} * 100$$

Indicadores de eficiencia

- **Integración tecnológica**

$$IT = \frac{\text{Áreas de optimización implementadas}}{\text{Áreas de optimización planificadas}} * 100$$

- **Modernización de infraestructura**

$$MI = \frac{\text{Nro. de oficinas intervenidas}}{\text{Total de Oficinas}} * 100$$

- **Evaluación al personal**

$$IT = \frac{\text{Nro. de evaluaciones realizadas}}{\text{Nro. evaluaciones planificadas}} * 100$$

Indicador de economía

- **Operadora Postal**

$$IT = \frac{\text{Contribución realizada trimestral}}{\text{Contribución trimestral 2022}} * 100$$

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 17-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/3

1-1

12. ANALISIS FODA

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Estructura societaria amplia y sólida Los ingresos por ventas observan una recuperación leve respecto del año 2020 Existe alta capacidad operativa en cuanto a flota y destinos La cartera es sana comparada con el medio Alto nivel de participación en el mercado Buen posicionamiento en el mercado nacional Precios adecuados en el servicio principal (Transporte) , y competitivos en otros servicios (Encomienda, Unidades de negocio) Existe liderazgo propositivo y con orientación hacia la innovación Afinidad y trabajo en equipo entre gerencia y presidencia Priorización de inversiones y generación de rentabilidad para los socios El personal operativo tiene conocimiento y experiencia en transporte de pasajeros Patrimonio social considerable y bienes inmuebles propios en varias ciudades del país. 	<ul style="list-style-type: none"> Reducida estabilidad financiera y capacidad de inversión de los socios por la pandemia Ausencia de objetivos estratégicos claros genera acciones menos eficaces Estructura administrativa poco flexible y se requiere optimización de recursos humanos No se ha realizado la definición de procesos en ninguno de los servicios prestados No se han definido las competencias laborales para cada puesto No se han definido políticas de atención y orientación al cliente y por ende no se mide la calidad de servicios prestados. La calidad de servicios complementarios a la transportación (encomiendas), es deficiente y no ha innovado desde hace más de 20 años. La infraestructura física de las oficinas a nivel nacional no aporta a la eficiencia de los procesos, servicios e imagen de la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento poblacional y mayor requerimiento del servicio Normativa legal más rígida que exige mejorar y restringe nuevos competidores en ciertas rutas La tecnología disponible actualmente permitirá mejorar los procesos y la calidad de servicios Menor calidad del servicio de los competidores Se cuenta con la mayor flota del país La cobertura nacional permite transportar carga a más destinos con menor costo Las restricciones por pandemia van a disminuir durante los próximos años. 	<ul style="list-style-type: none"> Se proyecta un mínimo crecimiento del PIB del país (2,8) Pandemia disminuye los aforos y el flujo normal de pasajeros Alto control gubernamental No se prevé ampliación de la concesión de rutas y frecuencias a corto plazo.. Incremento en la capacidad operativa de la competencia Creciente número de instituciones competidoras en transporte intercantonal y de encomiendas Las tradiciones y la percepción actual de los usuarios dificultan algunos aspectos de la operación La inobservancia de algunos aspectos de la normativa vigente y los últimos accidentes en los que se ha visto implicada la Coop. Loja le han merecido observaciones de la ANT y la SEPS que pueden afectar las operaciones globales La innovación tecnológica constante exige renovación constante y mejora continua de la calidad de servicios.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 19-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/4

1-1

13. EVALUACIÓN DE ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

Como resultado de la visita preliminar que se realizó en la cooperativa, luego de la respectiva indagación con los trabajadores se conoció que no cuenta con lo siguiente:

- Estructura administrativa poco flexible
- No cuenta con manual de funciones actualizado
- No cuentan con manual para la rotación de personal
- Falta de insumos necesarios para oficinistas
- Lugar inadecuado para archivo sin orden ni clasificación

14. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA MOTIVO DE LA AUDITORÍA.

La auditoría de gestión se realizara en la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes LOJA, período 2022; en conformidad a la Orden de Trabajo Nro. 001.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.

- Aplicar métodos y procedimientos de auditoría de gestión con el fin de medir el grado de cumplimiento de actividades que poseen los empleos que conforman la Sección Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Cooperativa de Transportes Loja.
- Aplicar los indicadores de gestión para determinar la eficiencia, eficacia y economía dentro del área de caja común, oficinas boletos y encomiendas y despacho encomiendas de la Cooperativa.
- Emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que constituya una herramienta para el mejoramiento de las actividades designadas a cada integrante de la cooperativa.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 22-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CP/5

1-1

ESTRATEGIAS

- Utilizar la normativa , ley vigente que regulen a las cooperativas de transporte terrestre y servicios.
- Determinar la forma de evaluar el sistema de control interno con la aplicación de cuestionarios.
- Diseñar indicadores de gestión que serán utilizados en la auditoria.
- Determinación de Componentes:
CAJA COMÚN, OFICINAS BOLETOS Y ENCOMIENDAS Y DESPACHO ENCOMIENDAS.

15. COMPONENTES A EVALUAR

- **COMPONENTE: CAJA COMÚN**
SUBCOMPONENTE: Responsables de Caja común
- **COMPONENTE: OFICINAS BOLETOS Y ENCOMIENDAS**
SUBCOMPONENTE: Oficinistas boletos y encomiendas
- **COMPONENTE: DESPACHO ENCOMIENDAS**
SUBCOMPONENTE: Oficinistas Despacho

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 22-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA,
PERÍODO 2022.**



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**FASE II:
PLANIFICACIÓN**



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

MP/1

1-6

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA: Cooperativa de Transportes Loja
GERENTE: Sr. Darwin Ochoa Tene
DIRECCIÓN: Lauro Guerrero y 10 de Agosto
TELÉFONO: 07 2 571861
RUC: 1190006820001
CORREO ELECTRÓNICO: cooploja@loja.telconet.net

REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Auditoría de Gestión se llevará a cabo mediante de acuerdo a los requerimientos de la Orden de Trabajo Nro. 001, emitido por SUPERVISORA Lic. Natalia Largo Sánchez, Mgs. Sc.

2. FECHAS DE INTERVENCIÓN

ACTIVIDAD	FECHA
Contrato de Trabajo	08-05-2023
Orden de Trabajo	09-05-2023
Notificación Inicial	10-05-2023
Inicio de la auditoría (práctica y trabajo)	11-05-2023
FASE I: Conocimiento Preliminar	11-05-2023
FASE II: Planificación	25-05-2023
FASE III: Ejecución	09-06-2023
FASE IV: Comunicación de Resultados	21-07-2023
FASE V: Seguimiento	04-09-2023

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 25-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

MP/1

2-6

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

3. EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Lic. Natalia Largo Sánchez Mgs. Sc.	Auditor Supervisor
Sra. Jhulissa Paltin	Auditora Jefe de Equipo
Sra. Jhulissa Paltin	Auditor Operativo

4. DIAS PRESUPUESTADOS

La Auditoria de gestión tendrá una duración de 60 días laborables, distribuidos de la siguiente forma:

FASES	DIAS
Procesos Administrativos	3
FASE I: Conocimiento Preliminar	10
FASE II: Planificación	10
FASE III: Ejecución	30
FASE IV: Comunicación de Resultados	7

5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

5.1 RECURSOS FINANCIEROS

Los recursos financieros empleados para el desarrollo del Trabajo de Titulación Curricular denominado “Auditoria de Gestión a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, periodo 2022”, serán asumidos en su totalidad por la autora.

5.2 RECURSOS MATERIALES

- Equipo de computación
- Suministros de oficina
- Otros imprevistos

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 26-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

MP/1

3-6

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

6. ENFOQUE DE AUDITORÍA

Este tipo de auditoría tiene un enfoque de gestión, debido a que se usará para medir el grado en que la Cooperativa de Transportes Loja ha cumplido con sus metas y objetivos, con la utilización de indicadores de eficacia, eficiencia y economía , para una mejorable utilización de actividades y recursos.

6.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

MISIÓN

Transportar de manera segura, cómoda y eficiente a nuestros clientes, con sentido de responsabilidad social y ambiental

VISIÓN

Ser el referente del transporte ecuatoriano y generar rentabilidad social y económica, en base a la constante innovación.

OBJETIVOS

- Promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo.
- Establecer directrices necesarias para la protección integral de todos los trabajadores que laboran en la empresa, frente a los riesgos laborales en todas las actividades productivas, cuidando la seguridad y la salud integral de los trabajadores, el medio ambiente y las instalaciones.
- Garantizar un medio ambiente de trabajo seguro, saludable y confiable para todo el personal que labora en la Empresa.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 29-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

MP/1

4-6

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

- Garantizar un medio ambiente de trabajo seguro, saludable y confiable para todo el personal que labora en la Empresa.
- Informar sobre las obligaciones y responsabilidades de los trabajadores, contratistas y clientes, frente a la seguridad, salud y ambiente en el medio laboral.
- Cumplir con la normativa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, vigente a nivel nacional.
- Concienciar a los diferentes niveles de la Institución acerca de la importancia que tienen las medidas preventivas y correctivas contempladas en el presente reglamento.
- Fomentar la cultura de prevención de riesgos laborales, con relación a los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Loja, contratistas y clientes, con el fin de garantizar unas condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Promover la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud como mecanismo de control de los riesgos presente en todas las actividades que desarrolla la Cooperativa de Transportes Loja.
- Prever a todos los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Loja de un Manual Práctico que sirva de consulta rápida sobre los procedimientos y normas de seguridad, salud y medio ambiente laboral.
- Integrar la Gestión de Seguridad y Salud en todas las actividades de la Cooperativa de Transportes Loja

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 29-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

MP/1

5-6

MEMORANDO DE PLANIFICACION

BASE LEGAL

La Cooperativa de Transportes Loja por ser una compañía constituida legalmente se rige a las leyes establecidas y aplicables:

- Constitución de la Republica del Ecuador
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial
- Ley de Seguridad Social y Reglamento
- Ley de Cooperativas
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo
- Reglamento General de Riesgos en el Trabajo
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud
- Reglamento de Seguridad del Trabajo Contra
- Acuerdos Ministeriales
- Resoluciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Código del Trabajo
- Normas Técnicas INEN

ACTIVIDADES

La Cooperativa de Transportes Loja, es una empresa de transporte a nivel provincial, nacional e internacional, cuya principal actividad económica se desglosa así:

- Servicio de Transporte Terrestre
- Taller de Carrocería
- Bus Cama
- Transporte de Carga y Encomiendas
- Lavadora y Lubricadora
- Estación de Servicios

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 30-05-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

MP/1

6-6

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

7. ALCANCE Y OBJETIVOS DE AUDITORÍA

ALCANCE

La Auditoria de Gestión aplicarse a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, corresponde al periodo 2022.

OBJETIVOS DE AUDITORÍA

- Aplicar métodos y procedimientos de auditoría de gestión con el fin de medir el grado de cumplimiento de actividades que poseen los empleados que conforman la Sección Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja.
- Aplicar los indicadores de gestión para determinar la eficiencia, eficacia y economía dentro del área de caja común, oficinas boletos y encomiendas y despacho encomiendas de la Cooperativa.
- Emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que constituya una herramienta para el mejoramiento de las actividades designadas a cada integrante de la cooperativa.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

La Cooperativa de Transportes Loja, como empresa auditada, hasta la actualidad no cuenta con indicadores de gestión que le permitan evaluar el desempeño del personal que labora en la sección, por lo tanto, la Auditora Jefe de Equipo procedió a diseñar y aplicar indicadores de gestión necesarios para el desarrollo del presente trabajo; estos permitan medir la eficiencia, eficacia y economía del personal que conforma la sección de la cooperativa.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 02-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S

**AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE
BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA
DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022**



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

FASE III: EJECUCIÓN



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

EJ/1.1

1-1

PROGRAMA DE AUDITORÍA

COMPONENTE: Caja Común

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

NRO.	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	ELABORADO POR	FECHA
1.	OBJETIVOS: Evaluar el sistema de control interno de la cooperativa.			
2.	Determinar hallazgos con el propósito de optimizar la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.			
3.	Evaluar el cumplimiento de normas y leyes que rigen en la cooperativa.			
1.	PROCEDIMIENTOS: Aplique el cuestionario de control interno a fin de evaluar el sistema de control interno que mantiene la cooperativa.	EJ/1.2 3	J.B.P.M	12-06-2023
2.	Efectúe la Evaluación del Control Interno correspondiente.	EJ/1.3 2	J.B.P.M	13-06-2023
3.	Elabore cédulas narrativas que contengan los hallazgos encontrados en la sección.	EJ/1.4 4	J.B.P.M	15-06-2023
4.	Aplique indicadores de gestión para medir el nivel de eficacia de la sección.	EJ/1.5 3	J.B.P.M	19-06-2023

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 09-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

EJ/1.2

1-3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CAJA COMÚN

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

NRO.	PREGUNTAS	RPTA		PT.	CT.	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1.	¿La cooperativa cuenta con una estructura organizacional para la administración de la caja común?		X	5	0	No está definida
2.	¿Caja común posee normas de cumplimiento?	X		5	5	
3.	¿Existen medidas de control para el manejo de efectivo de caja común de los diferentes destinos?	X		5	5	A través de guías
4.	¿La cooperativa cuenta con políticas definidas para la recepción de caja común?	X		5	5	
5.	¿La caja común pasajes es aplicada por cada nivel de servicio de acuerdo al Reglamento de Transporte Interprovincial?	X		5	5	
6.	¿Se controla la recepción diaria de valores por transporte de pasajes y encomiendas en la matriz?	X		5	5	Con comprobante diario

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 12-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

EJ/1.2

2-3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CAJA COMÚN

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

NRO.	PREGUNTAS	RPTA		PT.	CT.	OBSERVACIONES
		SI	NO			
7.	¿Existe reportes de entrega de caja común pasajes a cada socio?	X		5	5	Documento impreso con respectiva firma
8.	¿El responsable de caja común pasajes se encarga de la distribución del aporte a cada socio?	X		5	5	
9.	¿Se realizan informes mensuales sobre caja común pasajes?	X		5	5	
10.	¿Existe respaldo de la entrega de efectivo por parte de oficinistas del efectivo de encomiendas?	X		5	5	Guías de cierre de caja.
11.	¿Se controla el sistema contable de encomiendas?	X		5	5	
12.	¿El recaudo diario de encomiendas es depositado oportunamente?	X		5	5	
13.	¿Se realizan liquidaciones mensuales de caja común encomiendas?	X		5	5	

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 12-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.2

3-3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CAJA COMÚN

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

NRO.	PREGUNTAS	RPTA		PT.	CT.	OBSERVACIONES
		SI	NO			
14.	¿Se controla y paga mensualmente el servicio de encomiendas a domicilio?	X		5	5	Con facturas
15.	¿Se realizan informes mensuales sobre caja común a directivos de la cooperativa?	X		5	5	
16.	¿Caja común cuenta con archivo de documentos ordenado y clasificado?	X		5	5	
17.	¿El personal encargado de caja común tiene capacitaciones constantemente?	x		5	5	
18.	¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal?		X	5	0	No se evalúa al personal
TOTAL				90	80	

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 12-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.3

1-2

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CAJA COMÚN

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

1. VALORACIÓN.

CP= Calificación porcentual = 88,88%

CT= Calificación Total = 80

PT= Ponderación Total = 90

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{80 * 100}{90}$$

$$CP = 88,88\%$$

2. NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA.

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
		<u>88,88%</u>
Bajo	Moderado	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 13-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.3

2-2

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CAJA COMÚN

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

3. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

Después de haber aplicado el cuestionario para la evaluación del control interno se ha determinado que el componente Caja Común de la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, posee un nivel de riesgo BAJO y un nivel de confianza ALTO, por lo que se obtiene las siguientes conclusiones:

- Caja Común no cuenta con una estructura organizacional establecida.
- No se evalúa al personal.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 13-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.4

1-4

CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: CAJA COMÚN

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

AUSENCIA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

COMENTARIO.

Se determinó que la Cooperativa de Transportes Loja no cuenta con una estructura organizacional establecida, lo que lleva al incumplimiento de la **RESOLUCIÓN Nro. 002-DIR-2014-ANT, Artículo 5. – Estructura Organizacional:** *“Para la aplicación de un modelo de gestión administrativo basado en caja común por parte de una operadora de transporte, es necesario que la misma cuente con una estructura organizacional, cuyos integrantes designados por esta tengan definidas sus actividades y responsabilidades en el manejo de los recursos, ...”*; este incumplimiento se deriva de la falta de organización por parte de gerencia y recursos humanos; lo que ocasiona que no se cuente con personal organizado, lo que impide un correcto desarrollo de actividades y manejo de recursos.

CONCLUSIÓN NRO 1.

No se ha establecido una estructura organizacional lo que ocasiona que no se cuente con personal organizado para el manejo eficiente de los recursos y cumplimiento de actividades designadas.

RECOMENDACIÓN NRO.1

Al Gerente.

Establecer una estructura organizacional que permita identificar los cargos de cada personal que conforma caja común para un mejor desempeño en actividades aprovechamiento de recursos.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 15-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.4

2-4

COMPONENTE: CAJA COMÚN

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

Artículo 4.- Caja Común: El sistema de caja común constituye el modelo de gestión por el cual una operadora de transporte terrestre público de pasajeros administra los recursos provenientes del cobro de una tarifa, de forma centralizada y aportando a un fondo único integrado por todos sus socios, generando un reparto equitativo entre los integrantes de la operadora y respetando reglas definidas de forma previa.

La aplicación de este modelo permite a las operadoras de transporte terrestre controlar los ingresos y mejorar la operación de la flota, por lo que su implementación a nivel nacional, conforme las disposiciones legales vigentes, es de forma obligatoria y se sujetará al control que ejerzan para el efecto los organismos de tránsito competentes.

Artículo 5.- Estructura Organizacional: Para la aplicación de un modelo de gestión administrativo basado en caja común por parte de una operadora de transporte, es necesario que la misma cuente con una estructura organizacional, cuyos integrantes designados por ésta, tengan definidas sus actividades y responsabilidades en el manejo de los recursos, los mismos que se sujetarán a la evaluación efectuada por parte de los organismos de tránsito competentes, conforme se detalla a continuación:

1. **Proceso Global de Recaudo:** Proceso de aplicación total del sistema de caja común, por el cual se identifica a las unidades autorizadas en el título habilitante correspondiente, el orden de salida y horarios de trabajo de cada una de éstas, los conductores y sus horarios de trabajo, entre otros requeridos para prestar el servicio acorde a lo autorizado en el Contrato de Operación.
2. **Proceso de Provisión de Insumos:** Mecanismo por el cual se otorgan los insumos documentales e instrumentales necesarios para el buen funcionamiento de la caja común, a quienes operan las unidades y son parte de la prestación del servicio, incluyendo identificaciones, uniformes, hojas de registro, así como boletos o tickets en caso de que éstos sean necesarios en su operación.

RESOLUCIÓN Nro. 002-DIR-2014-ANT
INSTRUCTIVO PARA EL CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CAJA COMÚN EN
LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE PÚBLICO TERRESTRE

AFA/DRTTTSV

Λ = Verificado con la **RESOLUCIÓN Nro. 002-DIR-2014-ANT**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 15-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.4

3-4



Uniendo al país desde 1951

Loja, 16 de junio del 2023

Sra. Jhulissa Brigette Paltin Minga

ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Ciudad. -

De mi consideración:

CERTIFICO:

Que, la Cooperativa de Transportes Loja, en su área denominada CAJA COMUN NO CUENTA con una ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ESTABLECIDA, en el periodo que se realiza la auditoria de gestión 2022, llevado a cabo por la Sra. Jhulissa Paltin Minga, con número de identificación 1105911067.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Se expide la presente a solicitud del interesado para fines que crea convenientes.

Atentamente,

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

gerenciacooploja@gmail.com

@cooploja

Luzo Guerrero y 10 de Agosto (esq.)

www.cooperativaloja.com.ec

096 817 6911

△ = Verificado con CERTIFICACIÓN DE GERENCIA

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 16-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.4

3-4

CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: CAJA COMÚN

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

PERSONAL NO EVALUADO

COMENTARIO.

Al aplicar el cuestionario de control interno se pudo detectar que la Cooperativa de Transportes Loja, no se ha evaluado al personal que conforma la caja común, por lo que se da una inobservancia de incumplimiento al **REGLAMENTO DE CAJA COMUN en el Artículo 4, literal c) “Organización: La organización de estructura administrativa estará vinculada al personal designado con funciones y responsabilidades claramente establecidas para el adecuado manejo y control de los recursos, además sujetos a permanentes evaluaciones internas”;** hecho ocasionado por falta de gestión del personal de Talento Humano sobre la importancia de evaluar el desempeño con que actúa el personal frente a sus funciones y actividades, lo que ocasiona descontrol de procesos dentro de la cooperativa.

CONCLUSION NRO. 2

El departamento de caja común no cuenta con evaluación al personal que permita medir la eficiencia con la que sus empleados realizan las actividades encomendadas.

RECOMENDACIÓN NRO 2.

Recursos Humanos

Disponer que se programe evaluaciones periódicas al personal de acuerdo al departamento al que pertenezcan para conocer las debilidades y así mejorar el desempeño y reforzar expectativas.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 16-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.4

4-4

COMPONENTE: CAJA COMÚN

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA



Art. 4.- Definiciones: Para fines de aplicación del presente Reglamento, se tomará en cuenta las siguientes definiciones básicas:

- a) **Fondo común:** Constituye los recursos recaudados producto de la venta de boletos o cobro de tarifas a los usuarios, administrado y controlado en forma centralizada, para ser distribuido proporcionalmente a los socios integrantes, en periodos de diez días.
- b) **Grupo de socios integrantes:** Los socios integrantes de la Caja común, constituyen todos aquellos que forman parte de la Cooperativa de Transportes Loja, y aquellos que en el futuro se incorporen.
- c) **Organización:** La organización de estructura administrativa estará vinculada al personal designado con funciones y responsabilidades claramente establecidas para el adecuado manejo y control de los recursos, además sujetos a permanentes evaluaciones internas.
- d) **Reporte de despacho de pasajeros:** Contiene la descripción íntegra de los usuarios, por unidad y destino, que facturaron a través de ventanilla o medios electrónicos online, que sirve para su verificación o cotejo con los respectivos documentos personales (cédula o pasaporte de los usuarios).



△ = Verificado con **REGLAMENTO DE CAJA COMÚN Art. 4**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 16-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.4

4-4



Uniendo al país desde 1961

Loja, 16 de junio del 2023

Sra. Jhulissa Brigette Paltin Minga

ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Ciudad. -

De mi consideración:

CERTIFICO:

Que, la Cooperativa de Transportes Loja, **NO REALIZA EVALUACIONES AL PERSONAL** en el periodo que se realiza la auditoria de gestión 2022, llevado a cabo por la Sra. Jhulissa Paltin Minga, con número de identificación 1105911067. } ^

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Se expide la presente a solicitud del interesado para fines que crea conveniente.

Atentamente,

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA
HUMANOS
JEFE DE PERSONAL
Ing. Miriam Rojas Loyola

JEFE DE RR.HH DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

gerenciacooploja@gmail.com

Lauro Guerra y 10 de Agosto(esq.)

096 817 5911

@cooploja

www.cooperativaloja.com.ec

^ = Verificado con la CERTIFICADO de JEFE DE RR.HH.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 16-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.5

1-3

INDICADOR DE EFICACIA

COMPONENTE: Caja Común

SUBCOMPONENTE: Responsable de Caja Común

CONOCIMIENTO DE MANUAL DE FUNCIONES

CALCULO:

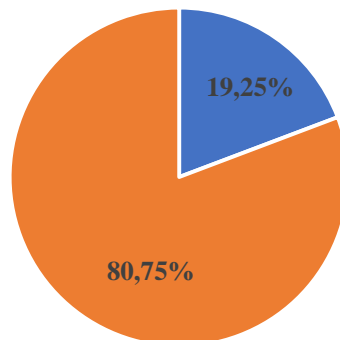
$$CMF = \frac{\text{Nro. de personal informado}}{\text{Total de personal de la seccion}} * 100$$

$$CMF = \frac{5}{26} * 100$$

$$CMF = 19,25\%$$

REPRESENTACIÓN GRÁFICA:

CONOCIMIENTO DEL MANUAL DE FUNCIONES



■ SI ■ NO

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 21-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.5

2-3

INDICADOR DE EFICACIA

COMPONENTE: Caja Común

CONOCIMIENTO DEL MANUAL DE FUNCIONES

COMENTARIO.

Mediante la aplicación del indicador de eficacia sobre el conocimiento del manual de funciones, se determinó que el 80,75% de personal de la sección de boletos y encomiendas desconocen que exista un Manual de Funciones, el 19,25% restante pertenece a 5 empleados que por su cargo y el tiempo de trabajo si conocen las funciones escritas establecidas en la cooperativa.

CONCLUSION NRO 4.

El Manual de Funciones que posee la cooperativa, no es de conocimiento aproximadamente del 80,75% de empleados que fueron encuestados.

RECOMENDACIÓN NRO. 4

Al Gerente

Difundir el Manual de Funciones que posee la cooperativa a fin de que todo el personal conozca las funciones establecidas para los diferentes cargos que ejecutan.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 21-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/1.5

3-3



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

ENCUESTA DE DIFUSION DEL MANUAL DE FUNCIONES 2020

SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	¿CONOCE EL MANUAL DE FUNCIONES 2020?	
		SI	NO
Darwin Vinicio Ochoa Tene	Gerente	X	
Ing. Alexandra Vannesa Landacay Mora	Caja común boletos Grupo 2-3		X
Ing. Sonia Dias Bautista	Caja común boletos Grupo 1		X
Ing. Silvia Patricia Pacuay Guamán	Caja común encomiendas		X
Ing. Enma Elizabeth Merchán Aldean	Administradora Encomiendas	X	



△ = Verificado con ENCUESTA A EMPLEADOS DE LA CTL.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 21-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.1

1-1

PROGRAMA DE AUDITORIA

COMPONENTE: OFICINAS BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

NRO.	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	ELABORADO POR	FECHA
	OBJETIVOS:			
1.	Evaluar el sistema de control interno de la cooperativa.			
2.	Determinar hallazgos con el propósito de optimizar la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.			
3.	Evaluar el cumplimiento de normas y leyes que rigen en la cooperativa.			
	PROCEDIMIENTOS:			
1.	Aplique el cuestionario de control interno a fin de evaluar el sistema de control interno que mantiene la cooperativa.	EJ/2.2 2-2	J.B.P.M	23-06-2023
2.	Efectúe la Evaluación del Control Interno correspondiente.	EJ/2.3 2-2	J.B.P.M	24-06-2023
3.	Elabore cédulas narrativas que contengan los hallazgos encontrados en la sección.	EJ/2.4 2-2	J.B.P.M	26-06-2023
4.	Aplique indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia de la sección.	EJ/2.5 2-2	J.B.P.M	29-06-2023

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 22-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

EJ/2.2

1-3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: OFICINAS BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

NRO.	PREGUNTAS	RESPUESTA		PT.	CT.	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1.	¿Cuentan con un manual de procedimientos y políticas?	X		5	5	
2.	¿La cooperativa posee un Manual de Funciones?	X		5	2	No ha sido actualizado
3.	¿Se cumple con la aplicación de Leyes del Ministerio de Relaciones Laborales?	X		5	5	
4.	¿Se aplica indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión de los empleados?		X	5	0	No se aplican indicadores de gestión
5.	¿La sección cuenta con un plan de capacitaciones, de acuerdo al POA?	X		5	5	
6.	¿Existe el número adecuado de personal tomando en cuenta la complejidad de las actividades?	X		5	5	

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 23-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

EJ/2.2

2-3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

NRO.	PREGUNTAS	RESPUESTA		PT.	CT.	OBSERVACIONES
		SI	NO			
7.	¿La cooperativa cuenta con medidas establecidas para definir la rotación del personal?		X	5	0	La rotación varía por la agilidad y demanda de trabajo
8.	¿El puesto de trabajo garantiza un buen desempeño de actividades a sus empleados?	X		5	3	Se necesitan adecuaciones e instrumentos para un eficiente servicio al cliente
9.	¿Los empleados de boletería conocen las rutas a nivel nacional e internacional de las unidades de la cooperativa?	X		5	5	
10.	¿Poseen convenios con distintas empresas?	X		5	5	
11.	¿Se respalda los valores entregados a los socios con documentos entrega recepción?	X		5	5	

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 23-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

EJ/2.2

3-3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

NRO.	PREGUNTAS	RESPUESTA		PT.	CT.	OBSERVACIONES
		SI	NO			
12.	¿Cuentan con manual de atención y orientación al cliente?	X		5	5	
13.	¿Cuenta con un archivo físico y digital ordenado y clasificado?	X		5	5	
14.	¿Se gestiona para el pago trimestral a la Agencia Nacional Postal?	X		5	5	
TOTAL				70	55	

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 23-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.3

1-2

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: OFICINAS BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

1. VALORACIÓN

CP= Calificación porcentual = **78,57%**

CT= Calificación Total = **55**

PT= Ponderación Total = **70**

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{55 * 100}{70}$$

$$CP = 78,57\%$$

2. NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
		<u>78,57%</u>
Bajo	Moderado	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 24-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.3

2-2

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTE: OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

3. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

Después de haber aplicado el cuestionario para la evaluación del control interno se ha determinado que el componente Oficinas, Boletos y Encomiendas de la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, posee un nivel de riesgo BAJO y un nivel de confianza ALTO lo que se obtiene las siguientes conclusiones:

- El Manual de Funciones de la Cooperativa no ha sido actualizado
- No posee indicadores de gestión
- No cuenta con manual definido para rotación de personal
- Lugar de trabajo no cuenta con adecuaciones

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 24-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

1-14

CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

MANUAL DE FUNCIONES DESACTUALIZADO

COMENTARIO.

Se define que la Cooperativa de Transportes Loja no cuenta con el manual de funciones actualizado, lo que lleva al incumplimiento de la **NORMA DE CONTROL INTERNO Nro. 407-02 Clasificación de puestos:** “... *La entidad emitirá su Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de puestos aprobado por la máxima autoridad y el órgano rector competente. Contendrá la descripción de actividades, responsabilidades, las competencias y requisitos de todos los puestos para el funcionamiento de su estructura orgánica. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación del sistema de administración del talento humano...*”; tal incumplimiento se deriva de la falta de compromiso por parte de Jefe del departamento de talento humano; lo que ocasiona que sus trabajadores no cuenten con una guía de las actividades que realizan.

CONCLUSIÓN NRO. 5

No se ha actualizado el manual de funciones desde el año 2020 lo que ocasiona que los empleados no tengan información actualizada de sus funciones según los cargos asignados.

RECOMENDACIÓN NRO. 5

Al Gerente y Jefe de Talento Humano

Actualizar periódicamente el manual de funciones que posee la cooperativa con el fin de que sus colaboradores tengan conocimiento de sus actividades a realizar.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 26-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

2-14

COMPONENTE: OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

407-02 Clasificación de puestos

Las unidades de administración de talento humano, o quien haga sus veces, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, la estructura organizacional, los procesos y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos, mediante los actos administrativos correspondientes, definiendo las actividades clave, las competencias, interrelaciones, requisitos para el desempeño y los niveles de remuneración de los cargos diseñados, analizados, valorados y clasificados.

Λ

La entidad emitirá su Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de puestos aprobado por la máxima autoridad y el órgano rector competente. Contendrá la descripción de actividades, responsabilidades, las competencias y requisitos de todos los puestos para el funcionamiento de su estructura orgánica. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación del sistema de administración del talento humano.

La definición y ordenamiento de los puestos se establecerá en base al reglamento orgánico, estatuto orgánico o al instrumento técnico de gestión organizacional, tomando en consideración la misión, objetivos, productos y servicios que presta la entidad y la funcionalidad operativa de las unidades y procesos organizacionales.

Λ = Verificado con la Norma de Control Interno Nro. 407-02

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 26-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

3-14

**COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA**

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE
Versión 1- 2012	2012	Emisión del Manual	Consejo de Administración
Version 2- 2020	febrero 2020	Actualización	Consejo de Administración

Fiel copia del original

Lauro Guerrero y 10 de Agosto(esq.)
cooploja@hotmail.com

Boletería: 07 2571849
Terminal T.: 07 2729014 / 2729015

PASAJES ON LINE: <https://www.typlus.com/y2/pasajes/main/>
www.cooperativaloja.com.ec

△ = Verificado con Cuadro de Control de Cambios de Manual de Funciones.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 28-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

4-14



Loja, 28 de junio del 2023

Sra. Jhulissa Briggette Paltin Minga

**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

Ciudad. –

De mi consideración:

CERTIFICO

Que, el **MANUAL DE FUNCIONES** de la Cooperativa de Transportes Loja **NO HA SIDO ACTUALIZADO**, desde el **2020**, hasta la fecha, periodo que se realiza la auditoria de gestión 2022, llevado a cabo por la Sra. Jhulissa Paltin Minga, con número de identificación 1105911067.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Se expide la presente a solicitud del interesado para fines que crea conveniente.

Atentamente,

Sr. Darwin Ochoa Tene

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

Loja, 28 de junio del 2023

gerenciacooploja@gmail.com
@cooploja

Lauro Guerra y 10 de Agosto(esq.)
www.cooperativaloja.com.ec

096 817 5911

Λ = Verificado con **CERTIFICADO DE GERENCIA**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 28-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

5-14

CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

CARENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN

COMENTARIO.

Al emplear el cuestionario de control interno se pudo evidenciar que la Cooperativa de Transportes Loja no cuenta con indicadores de gestión, lo que lleva al incumplimiento a *la NORMA DE CONTROL INTERNO Nro. 200-02 “Administración Estratégica”,* que en su parte pertinente describe *“Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional... ”;* esto se debe a que los directivos del Consejo de Vigilancia desconocen la importancia de diseñar y aplicar indicadores de gestión en la sección que conforma la cooperativa; lo que provoca que no se pueda medir la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos.

CONCLUSION NRO. 6

La Cooperativa de Transportes Loja no dispone de indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia necesario para medir el nivel de actividades y destrezas que alcanza el personal que labora en la cooperativa.

RECOMENDACIÓN NRO. 6

Al Gerente y Consejo de Vigilancia

Contratar al personal idóneo para ocupar el cargo de Auditor y así designar al personal encargado, diseñar, perfeccionar y aplicar indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de sus empleados, para una correcta toma de decisiones y mejoramiento de la cooperativa.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 26-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

6-14

PLAN OPERATIVO ANUAL COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

		Costos Est. Per actividades 2022																	
		NIVELES DE APROBACION																	
INDICATIVAS ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES	META	RESULTADOS	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	INDICADORES	RESPONSABLES	Inicio	Dias	Fin	ENERO	FEBRE	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	
Definir un modelo que haga del presupuesto anual un instrumento no solo de justificación del gasto y de asignación de los recursos, sino también una herramienta fundamental para dotar de una mayor transparencia y eficiencia a la gestión y operación de la Cooperativa de Transportes Loja (POA) 2022	Realizar contrato modelo de gestión presupuestario. Presentar modelo de Gestión					REG. ADQUIS. - RES. SBU	1-Feb-22	273	1-Nov-22										
	Presentar modelo de Gestión					REG. ADQUIS. - RES. SBU	1-Feb-22	273	1-Nov-22										
Definir un modelo que haga del presupuesto anual un instrumento no solo de justificación del gasto y de asignación de los recursos, sino también una herramienta fundamental para dotar de una mayor transparencia y eficiencia a la gestión y operación de la Cooperativa de Transportes Loja (POA) 2022	Elaborar POA y presupuesto anual 2022					CONSEJO DE ADMINISTRACION	1-Feb-22	27	28-Feb-22	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
	Monitoreo y control del presupuesto anual					CONSEJO DE ADMINISTRACION	1-Feb-22	273	1-Nov-22										

= Verificado con PLAN OPERATIVA ANUAL 2022

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 26-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

7-14



Uniendo al país desde 1961

Loja, 28 de junio del 2023

Sra. Jhulissa Brigette Paltin Minga

ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Ciudad. –

De mi consideración:

CERTIFICO

Que, la Cooperativa de Transportes Loja **NO CUENTA CON INDICADORES DE GESTIÓN**, en el periodo que se realiza la auditoria de gestión 2022, pese a constar como proyecto en el POA 2022.

La auditoría de gestión , llevado a cabo por la Sra. Jhulissa Paltin Minga, con número de identificación 1105911067.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Se expide la presente a solicitud del interesado para fines que crea conveniente.

Atentamente,

Sr. Darwin Ochoa Tene

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

gerenciacooploja@gmail.com

@cooploja

Lauro Guemes y 10 de Agosto(esq.)

www.cooperativaloja.com.ec

090 817 5911

Λ = Verificado con **CERTIFICADO DE GERENCIA**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 28-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

8-14

CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

NO POSEEN MEDIDAS PARA ROTACIÓN DE PERSONAL

COMENTARIO.

Como resultado de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la Cooperativa de Transportes Loja no cuenta con un manual exclusivamente para la rotación de personal, lo que inobserva incumplimiento a la **NORMA DE CONTROL INTERNO Nro. 407-07 Rotación de Personal**, que en su parte pertinente menciona: *“Las unidades de administración de talento humano, o quien haga sus veces, y los directivos de la entidad establecerán acciones orientadas a la rotación del personal, para ampliar sus conocimientos y experiencias, fortalecer la gestión institucional, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable...”*, la ausencia de estas medidas es por fallo del departamento de Recursos Humanos por lo que dificulta a sus empleados conocer cómo se realizan dichas rotaciones, lo que ocasiona una falta de compromiso por parte del área.

CONCLUSION NRO. 7

No cuentan con políticas de rotación de personal establecidas, para esto se considera la agilidad de los empleados y la demanda de clientes.

RECOMENDACIÓN NRO. 7

Recursos Humanos

Plantear y aplicar políticas de rotación de personal que estipulen consideraciones para fomentar el desarrollo de un personal competente.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 26-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

9-14

Λ 407-07 Rotación de personal

Las unidades de administración de talento humano, o quien haga sus veces, y los directivos de la entidad establecerán acciones orientadas a la rotación del personal, para ampliar sus conocimientos y experiencias, fortalecer la gestión institucional, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable.

La rotación de personal debe ser racionalizada dentro de períodos preestablecidos, en base a criterios técnicos y en áreas similares para no afectar la operatividad interna de la entidad.

Normas de Control Interno

Pag. 53

Los cambios periódicos de tareas al personal con funciones similares de administración, custodia y registro de recursos materiales o financieros, les permite estar capacitados para cumplir diferentes funciones en forma eficiente y elimina personal indispensable.

La rotación del personal en estas áreas disminuye el riesgo de errores, deficiencias administrativas y utilización indebida de recursos.

Λ = Verificado con NORMAS DE CONTROL INTERNO 407-07

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 26-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

10-14



Uniendo al país desde 1961

Loja, 28 de junio del 2023

Sra. Jhulissa Brigette Paltin Minga

ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Ciudad. –

De mi consideración:

CERTIFICO:

Λ { Que, la Cooperativa de Transportes Loja, **NO CUENTA CON MANUAL DE ROTACION DE PERSONAL**, resultando la sección que está siendo auditada SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS, en la cooperativa la rotación de personal se realiza en cuanto agilidad de los empleados y demanda de trabajo.

Refiero para la auditoría de gestión, llevado a cabo por la Sra. Jhulissa Paltin Minga, con número de identificación 1105911067.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Se expide la presente a solicitud del interesado para fines que crea conveniente.

Atentamente,

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA
RECURSOS HUMANOS
JEFE DE PERSONAL

Ing. Miriam Rojas Loyola

JEFE DE RR.HH DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

gerenciacooploja@gmail.com

@cooploja

Laura Guerrero y 10 de Agosto(esq.)

www.cooperativaloja.com.ec

006 817 5911

Λ = Verificado con **CERTIFICADO DE JEFE DE RR.HH.**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 28-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

11-14

CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

FALTA DE INSUMOS NECESARIOS PARA OFICINISTAS

COMENTARIO.

Como resultado de la aplicación del cuestionario de control interno se constató que las oficinas de boletos y encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja no cuentan con insumos necesarios para una atención de calidad al cliente, por lo que esto conlleva al incumplimiento del **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO en el Artículo 71, literal c)** “Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones”, también consta en el **CODIGO DE TRABAJO Artículo 42, numeral 8.** “Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado”; esta inconsistencia se debe a que las oficinistas no han notificado la inconformidad al Jefe de Departamento, ya que esto dificulta el buen desempeño y atención al cliente.

CONCLUSION NRO. 8

La sección de boletos y encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja no cuenta con adecuaciones óptimas para la ejecución y buen desempeño de sus actividades.

RECOMENDACIÓN NRO. 8

Al Gerente y Jefe de Departamento.

Designar e incrementar equipo de apoyo a la sección de boletos y encomiendas ya que es de utilidad para el mejoramiento de sus actividades en cuanto atención al cliente requiere.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 26-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

12-14

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieran diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones regulares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el

Λ = Verificado con **CÓDIGO DE TRABAJO** Artículo 42, numeral 8.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 26-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

13-14

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 71. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- △ c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

△ = Verificado con **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO** Artículo 71, literal c)

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 26-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.4

14-14



Λ = Verificado con mostrador de distribución de asientos de BUS

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 28-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5
1-12

INDICADOR DE EFICIENCIA

COMPONENTE: OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Boletos y Encomiendas

INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA

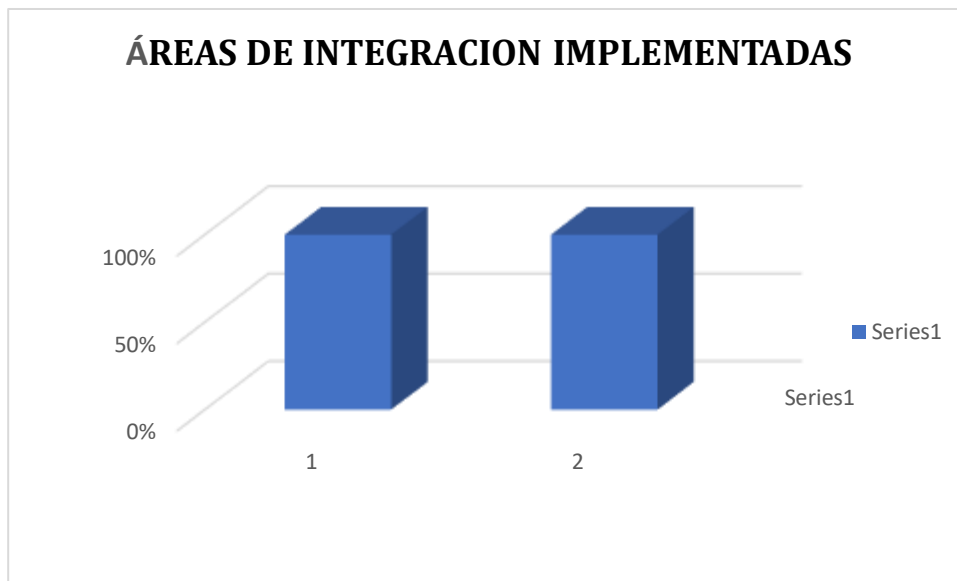
CÁLCULO:

$$IT = \frac{\text{Áreas de optimización implementadas}}{\text{Áreas de optimización planificadas}} * 100$$

$$CMF = \frac{2}{2} * 100$$

$$CMF = 100\%$$

Representación Gráfica:



Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 29-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5

2-12

INDICADOR DE EFICIENCIA

COMPONENTE: Oficinas boletos y encomiendas

INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA

COMENTARIO.

Mediante la aplicación del indicador de eficiencia se determinó que el 100% de la Integración Tecnológica planificada como **PERSPECTIVA TECNOLÓGICA** que consta en el POA 2022, consta de la siguiente manera:

- **ESTRATEGIA 1:** Incrementar los servicios y facilidades tecnológicas para el usuario a fin de incrementar la facturación por medios digitales hasta un 40% del total de ventas a nivel nacional.
- **ESTRATEGIA 2:** Incorporar un sistema de seguimiento y seguridad electrónica a los servicios de transporte de carga y pasajeros.

Las estrategias descritas anteriormente se realizaron con óptimos resultados.

CONCLUSION NRO. 9

Las estrategias de Integración Tecnológica permiten optimizar y aumentar los ingresos en función de las ventas de boletos por canales electrónicos como es la página web que dispone la cooperativa, las acciones estratégicas se realizaron como estaba planificado, en el tiempo establecido y tuvo resultados esperados.

RECOMENDACIÓN NRO. 9

Al Gerente.

Ejecutar los proyectos planteados en el POA para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos como cooperativa, además tomar en cuenta que la transformación tecnológica permite aumentar competitividad y rentabilidad en los procesos para mejorar la prestación de los servicios.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 29-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5

3-12



CERTIFICADO

Loja, 17 de Julio del 2023.

El Ing. JUAN CARLOS DIAZ MARIN, Identificado con CI N°
1103326227, Técnico de Sistemas y Computo de Cooperativa de
Transportes Loja .

CERTIFICA:

Que, COOPERATIVA DE TRANSPORTAS LOJA, en el Plan
Operativo anual 2022 cumplió con la PERSPECTIVA TECNOLÓGICA de
Integración tecnológica total para:

- Incrementar servicios y facilidades tecnológicas para el usuario final.
- Incorporar un sistema de seguimiento electrónico a los servicios de transporte de carga y pasajeros.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad. La empresa puede hacer
uso del presente como a bien tuviera.

Atentamente,


Ing. Juan Carlos Díaz
SYSTEMAS Y
COMPUTO
COOPERATIVA LOJA



096 817 5911

Lauro Guerreo y 10 de Agosto(esquina.)

gerenciacooploja@gmail.com

www.cooperativaloja.com.ec

@cooploja   



Escaneado con CamScanner

Λ = Verificado mediante **CERTIFICADO**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 29-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

EJ/2.5

4-12

COMPONENTE: OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS

INDICADOR DE EFICIENCIA

MODERNIZACION DE INFRAESTRUCTURA

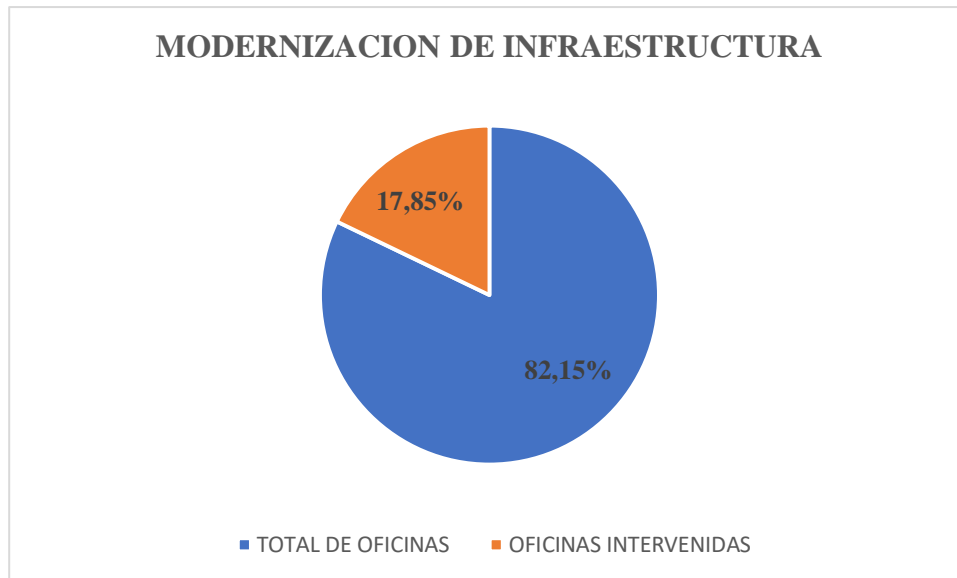
CALCULO:

$$IT = \frac{\text{Nro. oficinas intervenidas}}{\text{Total de oficinas}} * 100$$

$$CMF = \frac{1}{56} * 100$$

$$CMF = 17,85\%$$

REPRESENTACION GRAFICA:



Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 29-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5

5-12

INDICADOR DE EFICIENCIA

COMPONENTE: Oficinas boletos y encomiendas

MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA EN CASA MATRIZ

COMENTARIO.

Con la aplicación del indicador de eficiencia se pudo evidenciar que del total de oficinas a nivel país, solo una de 56 oficinas contó con proyecto de modernización de infraestructura esto con el fin de proyectar una imagen de excelente servicio a los clientes, además en aspecto físico y actitudinal para los empleados, que cuenten con un espacio moderno para un óptimo desarrollo en sus actividades; el restante de oficinas tuvo mantenimiento de instalaciones.

CONCLUSION NRO. 10

El 82,15% de oficinas a nivel país no contaron con modernización de infraestructura, tan solo Cooperativa de Transportes Loja CASA MATRIZ tuvo cambio de infraestructura.

RECOMENDACIÓN NRO. 10

Al Gerente.

Planificar la modernización de infraestructura del resto de oficinas a nivel país, lo que permitirá adaptarse al crecimiento de negocio moderno y óptimas condiciones de trabajo para el personal.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 29-06-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5

6-12

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUTORIZACIÓN DE PAGO N° 000058293

Montos: 324.

Departamento Financiero

Fecha: 25 de Abril de 2022

Debe cancelar el valor de: 7,000,00

SIETE MIL 00/00

A favor de: AMABLE ALULIMA YUNGA

Por concepto de Vto. Bno. VALOR QUE EGRESA POR CONCEPTO

ADecuACIONES EN CASA MATRIZ OFERTA PRESENTADA EN EL CONTRATO PAGO DEL 50% AL INICIAR LA OBRA Y LA OTRA PARTE AL FINALIZAR PAGO MEDIANTE TRANSFERENCIA BANCARIA A LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO SFP NRO. 408091472607 CI.1102646500.

Gerente

Pdte. Del H. Consejo de Administración

Pdte. del H. Consejo de Vigilancia

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA CONTABILIDAD CERTIFICO Que el documento en copia de la original que reposa en el Archivo del Departamento

Λ = Verificado mediante DOCUMENTACION ARCHIVADA EN CONTABILIDAD

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 03-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5

7-12

BANCO DE LOJA
SIEMPRE SEGURO Y NUESTRAS
FECHA DE IMPRESIÓN: 2022/04/25

SERVICIOS CORPORATIVOS
COMPROBANTE DE TRANSACCIÓN
TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

INFORMACIÓN DEL ORDENANTE

NOMBRE DEL CLIENTE:
COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

IDENTIFICACIÓN:
119006820001

CUENTA DÉBITO:
1101023324

COMISIÓN:
\$ 0.36

NRO. DE TRANSACCIÓN POR CUENTA:
0

APROBADORES:
ESPINOSA RÍGUEZ, MAURICIO ANTONIO
VENTIMILLA MORALES, ALONSO EUGENIO

INFORMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN

NOMBRE DEL BENEFICIARIO:
ALULIMA YUNGA AMABLE RAMIRO

IDENTIFICACIÓN:
1102646500

INSTITUCIÓN FINANCIERA RECEPTORA:
COOP. JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.

CUENTA CRÉDITO:
406091472607

VALOR:
\$ 7000

REFERENCIA DE LA TRANSACCIÓN:
25809739

FECHA DE INGRESO:
4/25/2022 3:48:02 PM

FECHA DE APROBACIÓN:
4/25/2022 5:45:33 PM

OBSERVACIONES:
50% adecuaciones casa matriz cop loja

ESTADO DE LA TRANSACCIÓN:
EN PROCESO, SIN NOTIFICACION DEL BANCO RECEPTOR

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA
CONTABILIDAD
CERTIFICADO: Que el documento en
copia de lo original que reposa
en el Archivo del Departamento

Λ = Verificado mediante DOCUMENTACIÓN ARCHIVADA EN CONTABILIDAD

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 03-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5

8-12

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2022

7.- CONOCER Y RESOLVER EL INFORME DE LA COMISIÓN DE ADQUISICIONES REFERENTE A LAS ADECUACIONES EN LA SECCIÓN DE ENCOMIENDAS Y BOLETERIA EN CASA MATRIZ.

En este punto se da lectura al informe de la comisión de Adquisiciones, en donde luego del análisis correspondiente y de conformidad al Art. 13 del Reglamento de Adquisiciones, procedió a evaluar las ofertas para la contratación de profesionales para las adecuaciones de la sección de encomiendas y boletería en Casa Matriz. Luego la comisión emite el correspondiente informe al Consejo de Administración conociéndose las proformas presentadas por:

Ing. Erling Nuñez, por el valor de \$ 29.892.90

Sr. Amable Alulima, por el valor de \$ 14.000.00. Por lo tanto luego del análisis correspondiente la Comisión de Adquisiciones de conformidad al Art. 13 y Art. 5 inciso cuarto del Reglamento en referencia, ha procedido a evaluar siendo conveniente la oferta presentada por Sr. Amable Alulima, por el valor de \$ 14.000.00, quedando a criterio del Consejo de Administración para que analice y adjudique el contrato al oferente que presenta la propuesta ventajosa en lo técnico y en lo económico para los intereses de la Cooperativa, con la recomendación que el Consejo de Administración determine la adjudicación, previo análisis a los artículos 17 al 21 del Reglamento de Adquisiciones, en la cual trata sobre las garantías que deben constar en el Contrato a establecerse, aclarando que se califica la oferta de Sr. Amable Alulima, por el valor de \$ 14.000.00 por ser la más conveniente a los intereses de la institución. Al respecto el Consejo de Administración por unanimidad resuelve dentro de sus facultades y atribuciones autoriza al señor Gerente establezca y suscriba el respectivo contrato por el valor de \$ 14.000.00 con el señor Amable Alulima Yunga por ser la oferta más conveniente a los intereses de la institución.

Ab. Horley Aponte B. SECRETARÍA GENERAL
SECRETARIO GENERAL DE COOP. LOJA
ABOGADO
Mat: 11-2016-532

Lauro Guerrero y 10 de Agosto (esq.)
cooploja@hotmail.com

Boletería: 07 2571849
Terminal T.: 07 2729014 / 2729015

PASAJES ON LINE: <https://www.layplus.com/y2/pasajesk/matr/>
www.cooperativaloja.com.ec

Λ = Verificado mediante DOCUMENTACIÓN ARCHIVADA EN CONTABILIDAD

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 03-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5

9-12

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

CONTRATO DE OBRA CIERTA ADECUACIONES CASA MATRIZ

COMPARECIENTES

Comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte, el Ing. Mauricio Espinosa Iñiguez, en su calidad de Gerente de Cooperativa de Transportes Loja, a quien en adelante se le denominará **CONTRATANTE**; y, por otra el Sr. **AMABLE ALULIMA YUNGA**, a quien en adelante se le denominará **CONTRATISTA**. Las partes se obligan en virtud del presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

1.01 De conformidad con lo Constante en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, y previa la aprobación de la Comisión de Adquisiciones y el Consejo de Administración, se contempló la ejecución de: " **OBRA CIERTA ADECUACIONES CASA MATRIZ**"

1.02.- El Consejo de Administración, Comisión de Adquisiciones, y Gerencia dentro de su facultades adjudica el contrato al Sr. **AMABLE ALULIMA YUNGA**, como la mejor oferta.

Cláusula Segunda.- DOCUMENTOS DEL CONTRATO

Forman parte integrante del Contrato los siguientes documentos:

a) Los documentos que acreditan la calidad de los comparecientes y su capacidad para celebrar el contrato.

b) La oferta presentada por el **CONTRATISTA**.

c) La resolución de adjudicación.

d) La garantía de fiel cumplimiento tal como lo prevé el Reglamento respectivo.

Cláusula Tercera.- OBJETO DEL CONTRATO

1.01.- El **CONTRATISTA** se obliga para con la Cooperativa de Transportes Loja a ejecutar, terminar y entregar a entera satisfacción la **OBRA CIERTA ADECUACIONES CASA MATRIZ**, tal como se desprende de su oferta que se detalla a continuación:

TRABAJOS A REALIZARSE	
Renovación total de paredes interiores del primer piso	\$ 5.000,00
Instalación de gypsum cielos rasos del primer piso	\$ 3.000,00
Iluminación total del primer piso	\$ 2.000,00
Demolición de pared central, armada de columnas, armada de vigas en estructura metálica	\$ 2.000,00
Mano de obra de pegado de porcelanato primer piso	\$ 2.000,00
TOTAL:	\$ 14.000,00

MATERIALES A UTILIZAR

- Planchas de gypsum
- Fibrocemento omegas
- Rieles de carga
- Estructura metálica de 200 X 3
- Empaste, cables cinta de iluminación

Lauro Guerrero y 10 de Agosto(esq.)
cooploja@hotmail.com

Boletería: 07 2571849
Terminal T.: 07 2729014 / 2729015

PASAJES ON LINE: <https://www.layplus.com/y2/pasajes/matriz/>
www.cooperativaloja.com.ec

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA
CONTABILIDAD
CERTIFICADO: Que el documento es copia de lo original que reposa en el Archivo del Departamento

△ = Verificado mediante **DOCUMENTACIÓN ARCHIVADA EN CONTABILIDAD**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 03-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5

10-12

Cooperativa de Transporte Loja

PROFORMA

TRABAJOS A REALIZARSE

Renovación total de paredes interiores del primer piso	
Instalación de gypsum cielos rasos del primer piso	\$ 5.000,00
Iluminación total del primer piso	\$ 3.000,00
Demolición de pared central, armada de columnas, armada de vigas en estructura metálica	\$ 2.000,00
Mano de obra de pegado de porcelanato primer piso	\$ 2.000,00
	\$ 2.000,00
TOTAL:	\$ 14.000,00

MATERIALES A UTILIZAR

- Planchas de gypsum
- Fibrocemento omegas
- Rieles de carga
- Estructura metálica de 200 X 3
- Empaste, cables cinta de iluminación
- Paneles led
- Pintura satinada

VALOR DE LA OBRA \$ 14.000,00

[Firma]

Amable Alullma #102646500

Tel.: 0969434117/0992247545

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA
CONTABILIDAD
CERTIFICADO: Que el documento es copia de lo original que reposa en el Archivo del Departamento

Λ = Verificado mediante DOCUMENTACIÓN ARCHIVADA EN CONTABILIDAD

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 03-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5

11-12

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA



PARA: Alonso E. Veintimilla Morales
PRESIDENTE DE LA COOP. DE TRANSP. LOJA
Ing. Mauricio Antonio Espinosa Iñiguez
GERENTE DE COOP. DE TRANSP. LOJA.

DE: Econ Juan Salazar M.
JEFE RRHH DE COOP. DE TRANSP. LOJA

FECHA: 11 de abril del 2022.

ASUNTO: REQUERIMIENTO DE REMODELACION.

Por medio del presente me dirijo a usted con la finalidad de presentarle la propuesta de remodelación de las instalaciones físicas de la oficina matriz de la institución, considerando que las condiciones de la oficinas actuales no proyectan la imagen de servicio que se espera ofrecer a los clientes y se necesita un cambio integral, en aspecto físico y actitudinal de los empleados, darles nuevas instalaciones también es una forma de motivar a todos los colaboradores, además al ser un activo de la empresa se lo revalorizaría y constituye una obra que dejara huella de su gestión dentro de la administración de la Cooperativa.

Si bien se solicitó hacer un esfuerzo por minimizar los costos en mano de obra y no se está incurriendo en gastos de diseño, los materiales presupuestados son de la mejor calidad para que la inversión tenga la durabilidad requerida por el flujo de clientes que se tiene.

En espera de su favorable atención.

Atentamente
COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA
RECURSOS HUMANOS

JEFE DE PERSONAL
Econ Juan Salazar M.
JEFE RRHH DE COOP. DE TRANSP. LOJA



Lauro Guerrero y 10 de Agosto (esq.)
cooploja@hotmail.com

Boleterías: 07 2571849

Terminal T.: 07 2729014 / 2729015

FASAJES ON LINE: <https://www.bypkub.com/y2/guajala.html>

www.cooperativatransportes.com.ec

Λ = Verificado mediante DOCUMENTACIÓN ARCHIVADA EN CONTABILIDAD

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 03-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/2.5

12-12

Perspectiva de Crecimiento | Plan Estratégico 2022 – 2025

Meta Estratégica 2.5	Mejorar la infraestructura de las oficinas a nivel nacional a través de la modernización de infraestructura física, administrativa, encomiendas, tecnología y conectividad.				
Descripción	La infraestructura para la provisión de servicios de una empresa es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente				
Justificación	Las condiciones actuales de las oficinas de la Cooperativa a nivel nacional no son las adecuadas para la provisión de servicios de calidad tanto a usuarios internos (socios, empleados, personal operativo) como externos (clientes). Es imprescindible iniciar un proceso de modernización aprovechando las habilidades existentes y nuevas, con el objetivo de impulsar la productividad, la eficiencia y la innovación de los servicios.				
Acciones Estratégicas	<p>AE1: Realizar/contratar análisis de viabilidad técnica/operativa/económica.</p> <p>AE2: Presentar informe de viabilidad técnica/operativa/económica a Asamblea General de Socios para aprobación.</p> <p>*AE3: Desarrollar/contratar proyecto de mejora de las oficinas a nivel nacional (Presupuesto – Cronograma)</p> <p>AE4: Desarrollar propuesta de financiamiento</p> <p>AE5: Presentar proyecto de modernización, mejora de servicios y financiamiento a la Asamblea General de Socios para su aprobación.</p> <p>**AE6: Ejecución de proyecto modernización de las oficinas de la Cooperativa a nivel Nacional.</p> <p>AE7: Monitoreo, control y mejora continua del funcionamiento y calidad de servicios de las oficinas a nivel nacional.</p>				
Responsables	Gerencia/ Consejo de Administración / Socios				
Indicadores de Rendimiento	Formula	Indicadores	Medios de Verificación	Meta	Plazo
	Nro. de oficinas intervenidas / Total de Oficinas *100	Cobertura de oficinas intervenidas respecto a proyecto	Informe de viabilidad técnica/operativa/económica Proyecto de implementación vs. Cronograma de ejecución Informes contables/financieros	100% de oficinas intervenidas a 2025	AE1: Jun - 2023 AE2: Nov - 2023 AE3: Diciembre 2023 AE4: Enero 2024 AE5: Febrero 2024 AE8: 2024-2025

*La ejecución de acción AE3 depende de la aprobación de la acción AE2

Λ = Verificado con el **PLAN ESTRATEGICO 2022**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 03-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022

EJ/3.1

1-1

PROGRAMA DE AUDITORIA

COMPONENTE: DESPACHOS ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Despachos

NRO.	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	ELABORADO POR	FECHA
	OBJETIVOS:			
1.	Evaluar el sistema de control interno de la cooperativa.			
2.	Determinar hallazgos con el propósito de optimizar la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.			
3.	Evaluar el cumplimiento de normas y leyes que rigen en la cooperativa.			
1.	PROCEDIMIENTOS:			
	Aplique el cuestionario de control interno a fin de evaluar el sistema de control interno que mantiene la cooperativa.	EJ/3.2 2	J.B.P.M	10-07-2023
2.	Efectúe la Evaluación del Control Interno correspondiente.	EJ/3.3 2	J.B.P.M	11-07-2023
3.	Elabore cédulas narrativas que contengan los hallazgos encontrados en la sección.	EJ/3.4 5	J.B.P.M	12-07-2023
4.	Aplique indicadores de gestión para medir el nivel de eficiencia de la sección.	EJ/3.5 10	J.B.P.M	17-07-2023

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 07-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

EJ/3.2

1-2

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: DESPACHOS ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Despachos

NRO.	PREGUNTAS	RESPUESTA		PT.	CT.	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1.	¿El responsable de oficina despacho cumple con los requisitos a fin?	X		5	5	
2.	¿Los empleados cumplen con turnos rotativos?	X		5	5	
3.	¿La cooperativa cuenta con política de responsabilidad con las encomiendas?	X		5	5	
4.	¿Existen guías para distribución de encomiendas a cada unidad con diferente destino?	X		5	5	
5.	¿Las encomiendas se despachan de acuerdo a las indicaciones de la guía?	X		5	5	
6.	¿Se considera las observaciones por parte del cliente para la manipulación de la encomienda?	X			5	
7.	¿Son frecuentes las guías de encomiendas con destino erróneo?	X		5	5	

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 10-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERÍODO 2022**

EJ/3.2

2-2

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: DESPACHOS ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Despachos

NRO.	PREGUNTAS	RESPUESTA		PT.	CT.	OBSERVACIONES
		SI	NO			
8.	¿Existe respaldo de entrega de encomiendas a cada unidad para transportar a su destino?	X		5	5	Guías impresas
9.	¿El responsable de llevar a su destino las encomiendas son capacitados?	X		5	5	
10.	¿Existe un control de envío de las encomiendas rezagadas de todas las oficinas a matriz?	X		5	5	
11.	¿Se realiza control del estatus de encomiendas en el sistema contable?	X		5	5	
12.	¿Cuenta con un archivo físico ordenado y clasificado?		X	5	0	No cuenta con un lugar para archivo
13.	¿Se gestiona los documentos para el pago de contribución trimestral al código postal?	X		5	5	
TOTAL				65	60	

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 10-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.3

1-2

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: DESPACHO DE ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinistas Despachos

1. VALORACIÓN

CP= Calificación porcentual = **84,61%**

CT= Calificación Total = **60**

PT= Ponderación Total = **65**

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{60 * 100}{65}$$

$$CP = 92,30\%$$

2. NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO		
Alto	Moderado	Bajo
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
		<u>92,30%</u>
Bajo	Moderado	Alto
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 11-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.2

2-2

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTE: DESPACHO DE ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinista Despachos

3. CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

Después de haber aplicado el cuestionario para la evaluación del control interno se ha determinado que el subcomponente *Oficinistas Despachos* de la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, posee un nivel de riesgo BAJO y un nivel de confianza ALTO lo que se obtiene las siguientes conclusiones:

- Lugar inadecuado para archivo de información.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 12-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.4

1-5

CÉDULA NARRATIVA

COMPONENTE: DESPACHO DE ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinista Despachos

INADECUADO ARCHIVO DE INFORMACION

COMENTARIO.

Se evidencia que en la Cooperativa de Transportes Loja cuentan con un archivo físico pero no tiene orden, por lo tanto es una inobservancia al **MANUAL DE FUNCIONES Versión 2, OFICINISTA DE BOLETERIA-ENCOMIENDAS** que menciona: **literal y) “Mantener un archivo físico y digital ordenado y clasificado”**, además la **NORMA DE CONTROL INTERNO Nro. 401-05 Documentación de respaldo y su archivo**, menciona: *“La máxima autoridad o su delegado establecerá los procedimientos que aseguren la existencia, custodia, entrega recepción y conservación de un archivo físico y/o digital, de la documentación, misma que será ordenada secuencial y cronológicamente, observando la normativa vigente...”* esto se debe a la falta de orden por parte de las oficinistas y falta de control de la máxima autoridad, lo que ocasiona un incumplimiento a sus funciones encomendadas y desorden en el despacho.

CONCLUSION NRO. 11

La cooperativa de Transportes Loja, posee un archivo físico de guías de encomiendas pero este no se encuentra en orden secuencial ni cronológico como lo indica la norma.

RECOMENDACIÓN NRO.11

Al Gerente y Oficinistas

Realizar controles continuos al archivo que posee la sección de Boletos y Encomiendas de la cooperativa para así contribuir a un orden continuo y cumplimiento a cabalidad de actividades y funciones.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 12-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.4

3-5

401-05 Documentación de respaldo y su archivo

Λ

La máxima autoridad o su delegado establecerá los procedimientos que aseguren la existencia, custodia, entrega recepción y conservación de un archivo físico y/o digital, de la documentación, misma que será ordenada secuencial y cronológicamente, observando la normativa vigente.

Toda operación institucional deberá estar respaldada con evidencia documental y/o digital suficiente y pertinente, que sustente la propiedad, legalidad y veracidad, lo que permitirá su seguimiento, verificación, comprobación y análisis correspondiente.

La documentación generada electrónicamente y los archivos digitales serán válidos para efectos del control, siempre que cumplan las condiciones previstas por la Ley.

Λ = Verificado con la **NORMAS DE CONTROL INTERNO**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 12-07-2023

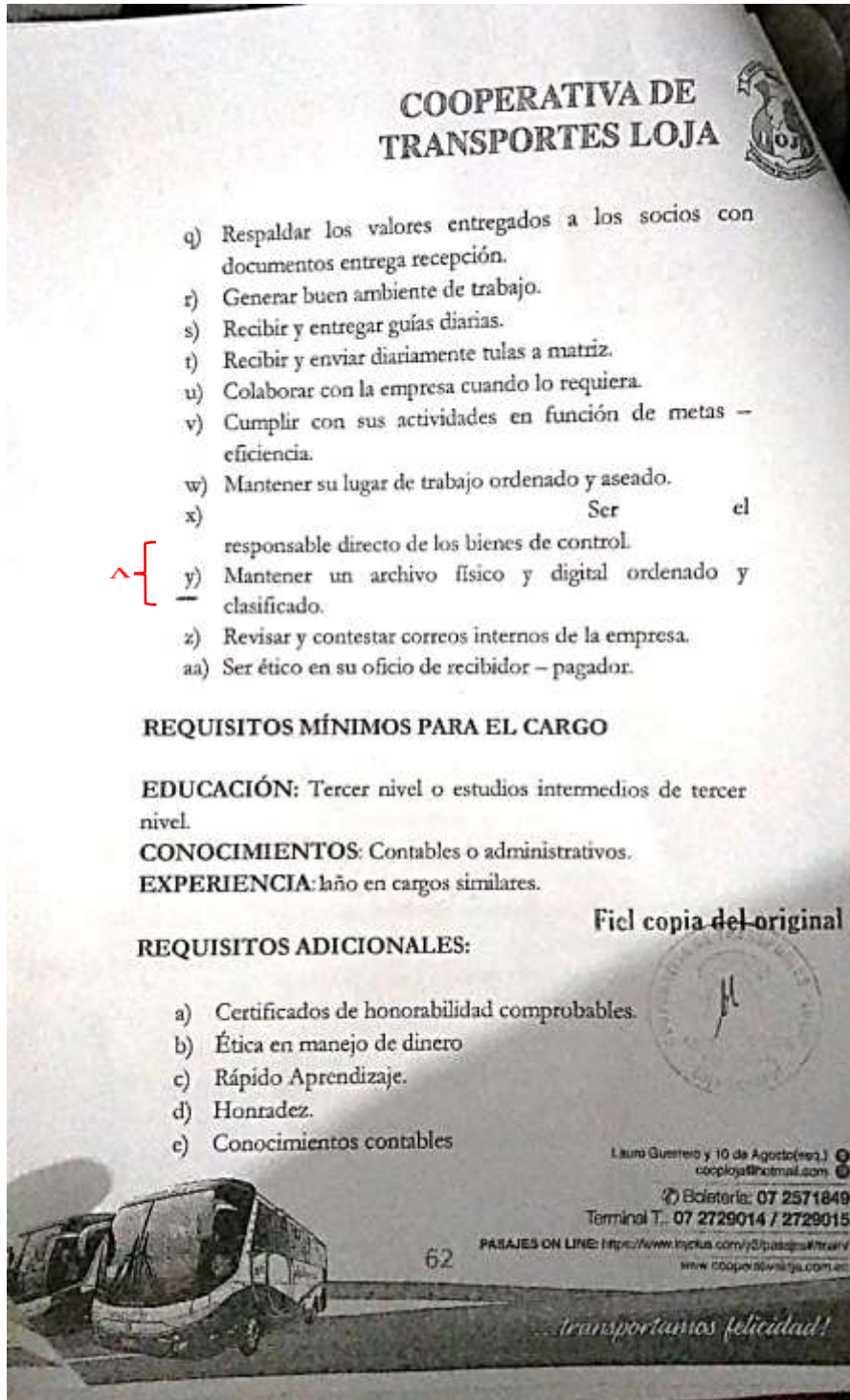
Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.4

4-5



△ = Verificado con el **MANUAL DE FUNCIONES** pg. 62

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 14-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.4

5-5



Uniendo al país desde 1961

Loja, 14 de julio del 2023

Sra. Jhulissa Brigette Paltin Minga

ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Ciudad. –

De mi consideración:

CERTIFICO:

Que, la Cooperativa de Transportes Loja, en la SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS, en el área de **DESPACHO ENCOMIENDAS**, **NO CUENTA CON UN LUGAR ADECUADO PARA ARCHIVO FISICO ORDENADO Y CLASIFICADO** acorde a las necesidades.

Esto en el periodo que se realiza la auditoria de gestión 2022, llevado a cabo por la Sra. Jhulissa Paltin Minga, con número de identificación 1105911067.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Se expide la presente a solicitud del interesado para fines que crea conveniente.

Atentamente,

Sra. Yeny Pilar Romero González

OFICINISTA DESPACHO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

gerenciacooploja@gmail.com

Lauro Guerrero y 10 de Agosto (esq.)

066 817 5911

@cooploja

www.cooperativaloja.com.ec

Λ = Verificado con **CERTIFICADO DE OFICINISTA DE DESPACHO**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 14-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.4

5-5



△ = Verificado con foto de **OFICINA DESPACHO ENCOMIENDAS**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 14-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.5

1-10

INDICADOR DE ECONOMIA

COMPONENTE: DESPACHO DE ENCOMIENDAS

SUBCOMPONENTE: Oficinista Despachos

OPERADORA POSTAL

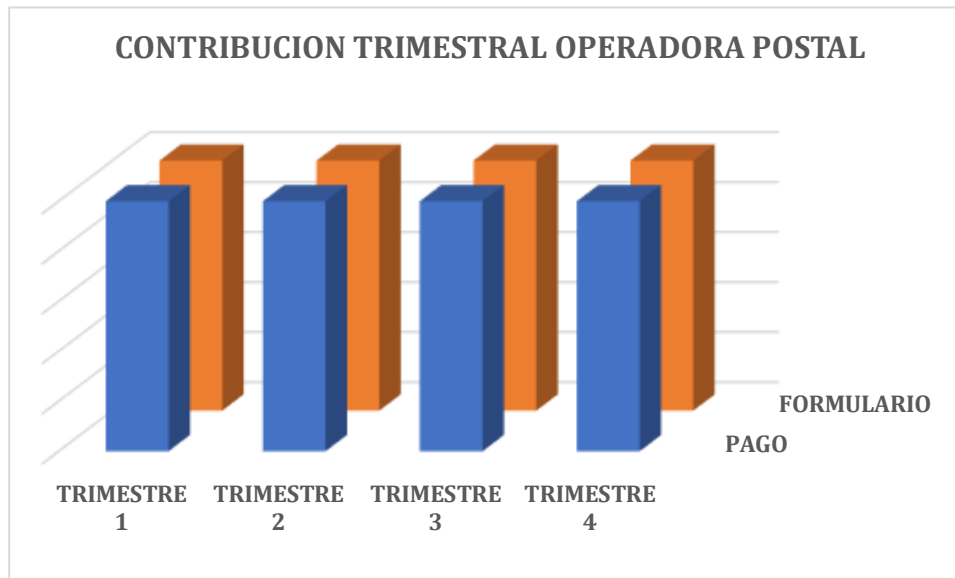
CALCULO:

$$CT = \frac{\text{Contribuciones trimestrales realizadas}}{\text{Contribuciones trimestrales definidas}} * 100$$

$$CT = \frac{4}{4} * 100$$

$$CT = 100\%$$

REPRESENTACION GRAFICA:



Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 17-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.5

2-10

INDICADOR DE ECONOMIA

COMPONENTE: Oficinas boletos y encomiendas

SUBCOMPONENTE: Oficinista Despachos

OPERADORA POSTAL

COMENTARIO.

Con la aplicación del indicador de economía se pudo evidenciar que si se ha cancelado oportunamente las contribuciones trimestrales por encomiendas que en su efecto con 4 correspondientes al año 2022 , lo que resulta el 100%.

CONCLUSION NRO. 12

El 100% de contribuciones fueron canceladas a tiempo, por lo que fueron 4 trimestres contemplados con su respectivo comprobante y formulario.

RECOMENDACIÓN NRO. 12

Al Gerente y Contadora General

Controlar que los pagos sigan siendo depositados oportunamente para evitar el pago por mora y continuar con el prestigio de cooperativa de cumplimiento.

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 17-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.5

3-10

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

FORMULARIO DECLARACIÓN 1% TRIMESTRAL INGRESOS POSTALES

AÑO: 2022 TRIMESTRE: Primero FECHA DECLARACIÓN: 18/04/2022

RUC: 1190006820001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

MES	INGRESOS NO POSTALES	INGRESOS POSTALES	TOTAL INGRESOS
ENERO	\$1.849.805,67	\$291.286,10	\$2.141.091,77
FEBRERO	\$1.935.665,83	\$273.125,83	\$2.208.791,66
MARZO	\$1.977.696,27	\$284.281,77	\$2.261.978,04
TOTAL	\$5.763.167,77	\$848.693,70	\$6.611.861,47

BASE IMPONIBLE: \$848.693,70

CONTRIBUCIÓN 1 %: \$8.486,94

INTERESES: \$ -

TOTAL A PAGAR: \$ 8.486,94

PAGO HASTA 22-04-2022

FORMAS DE PAGO: Efectivo, cheque certificado y transferencia

- * RAZÓN SOCIAL: MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
- * R.U.C. Nro. 1768151240001
- * INSTITUCIÓN FINANCIERA DONDE REALIZARÁ EL PAGO: BANCO DEL PACÍFICO
- * CUENTA CORRIENTE Nro. 7256687

*NOTA IMPORTANTE: NO MODIFIQUE EL FORMATO DE LA PLANTILLA, RECUERDE QUE LOS CAMPOS SON NUMÉRICOS Y OBLIGATORIOS.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

Declaro bajo juramento que la información consignada en el presente formulario sobre los ingresos de la operación postal, es correcta, que no he omitido información relevante, que cualquier momento dicha información puede ser verificada

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA
CONTABILIDAD

Λ = Verificado con la FORMULARIO DEL CODIGO POSTAL TRIMESTRE 1

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 18-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.5

4-10

BANCO DE LOJA
SIEMPRE SEGURO Y NUESTRO
FECHA DE IMPRESIÓN: 2022/04/22 15:48:29

**SERVICIOS CORPORATIVOS
COMPROBANTE DE TRANSACCIÓN
TRANSFERENCIA INTERBANCARIA**

INFORMACIÓN DEL ORDENANTE

NOMBRE DEL CLIENTE:
COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

IDENTIFICACIÓN:
119008820001

CUENTA DÉBITO:
2900543752

COMISIÓN:
\$ 0.36

NRO. DE TRANSACCIÓN POR CUENTA:
6736

APROBADORES:
ESPINOSA IÑIGUEZ, MAURICIO ANTONIO
VEINTIMILLA MORALES, ALONSO EUGENIO

INFORMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN

NOMBRE DEL BENEFICIARIO:
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INF

IDENTIFICACIÓN:
1768151240001

INSTITUCIÓN FINANCIERA RECEPTORA:
BANCO DEL PACIFICO

CUENTA CRÉDITO:
7256687

VALOR:
\$ 9486.94

REFERENCIA DE LA TRANSACCIÓN:
25676263

FECHA DE INGRESO:
4/19/2022 1:39:24 PM

FECHA DE APROBACIÓN:
4/19/2022 8:32:11 PM

OBSERVACIONES:
pago contribucion 1% coop. loja

ESTADO DE LA TRANSACCIÓN:
OPI ACREDITADA

△ = Verificado con **TRANSFERENCIA BANCARIA AL CODIGO POSTAL**

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 18-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

EJ/3.5

5-10

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
FORMULARIO DECLARACIÓN 1% TRIMESTRAL INGRESOS POSTALES

AÑO: 2022 TRIMESTRE: Segundo FECHA DECLARACIÓN: 14/07/2022

RUC: 1190006820001

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

MES	INGRESOS NO POSTALES	INGRESOS POSTALES	TOTAL INGRESOS
ABRIL	\$2.175.902,79	\$293.302,99	\$2.469.205,78
MAYO	\$2.250.009,36	\$320.253,21	\$2.570.262,57
JUNO	\$1.401.594,04	\$175.815,09	\$1.577.409,13
TOTAL	\$5.827.506,19	\$789.371,29	\$6.616.877,48

BASE IMPONIBLE: \$789.371,29

CONTRIBUCIÓN 1 %: \$7.893,71

INTERESES: \$ -

TOTAL A PAGAR: \$ 7.893,71

PAGO HASTA 21-07-2022

FORMAS DE PAGO: Efectivo, cheque certificado y transferencia

- RAZÓN SOCIAL: MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
- R.U.C. Nro. 1768151240001
- INSTITUCIÓN FINANCIERA DONDE REALIZARÁ EL PAGO: BANCO DEL PACÍFICO
- CUENTA CORRIENTE Nro. 7256687

*NOTA IMPORTANTE: NO MODIFIQUE EL FORMATO DE LA PLANTILLA, RECUERDE QUE LOS CAMPOS SON NUMÉRICOS Y OBLIGATORIOS.



MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

Declaro bajo juramento que la información consignada en el presente formulario sobre los ingresos de la operación postal, es correcta, que no he omitido información relevante, que cualquier momento dicha información puede ser verificada

Λ = Verificado con la FORMULARIO DEL CODIGO POSTAL TRIMESTRE 4

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 18-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022

EJ/3.5

6-10



FECHA DE IMPRESIÓN: 2022/07/18 15:26:38

SERVICIOS CORPORATIVOS COMPROBANTE DE TRANSACCIÓN TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

INFORMACIÓN DEL ORDENANTE

NOMBRE DEL CLIENTE:
COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

IDENTIFICACIÓN:
119006620001

CUENTA DÉBITO:
2900543752

COMISIÓN:
\$ 0.36

NRO. DE TRANSACCIÓN POR CUENTA:
7059

APROBADORES:
ESPINOSA RIGUEZ, MAURICIO ANTONIO
VEINTIMILLA MORALES, ALONSO EUGENIO

INFORMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN

NOMBRE DEL BENEFICIARIO:
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INF

IDENTIFICACIÓN:
1766151240001

INSTITUCIÓN FINANCIERA RECEPTORA:
BANCO DEL PACIFICO

CUENTA CRÉDITO:
7256687

VALOR:
\$ 7893.71

REFERENCIA DE LA TRANSACCIÓN:
27840321

FECHA DE INGRESO:
7/14/2022 12:38:40 PM

FECHA DE APROBACIÓN:
7/14/2022 1:38:36 PM

OBSERVACIONES:
2DO TRIMESTRE A7O 2022 POR ENCOMIENDAS COP LOJA

ESTADO DE LA TRANSACCIÓN:
OPFI ACREDITADA



Λ = Verificado con TRANSFERENCIA BANCARIA AL CODIGO POSTAL

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 18-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022

EJ/3.5

7-10

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

FORMULARIO DECLARACIÓN 1% TRIMESTRAL INGRESOS POSTALES

AÑO: 2022 TRIMESTRE: Tercero FECHA DECLARACIÓN: 11/10/2022

RUC: 1190006820001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

MES	INGRESOS NO POSTALES	INGRESOS POSTALES	TOTAL INGRESOS
JULIO	\$2.447.805,95	\$327.110,59	\$2.774.916,54
AGOSTO	\$2.932.417,66	\$325.283,72	\$3.257.701,38
SEPTIEMBRE	\$2.358.548,28	\$309.020,58	\$2.667.568,86
TOTAL	\$7.738.771,89	\$961.414,89	\$8.700.186,78

BASE IMPONIBLE: \$961.414,89

CONTRIBUCIÓN 1 %: \$9.614,15

INTERESES: \$ -

TOTAL A PAGAR: \$ 9.614,15

PAGO HASTA 24-10-2022

FORMAS DE PAGO: Efectivo, cheque certificado y transferencia

- RAZÓN SOCIAL: MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
- R.U.C. Nro. 1768151240001
- INSTITUCIÓN FINANCIERA DONDE REALIZARÁ EL PAGO: BANCO DEL PACÍFICO
- CUENTA CORRIENTE Nro. 7256687

*NOTA IMPORTANTE: NO MODIFIQUE EL FORMATO DE LA PLANTILLA, RECUERDE QUE LOS CAMPOS SON NUMÉRICOS Y OBLIGATORIOS.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

Declaro bajo juramento que la información consignada en el presente formulario sobre los ingresos de la operación postal, es correcta, que no he omitido información relevante, que cualquier momento dicha información puede ser verificada.

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

△ = Verificado con la FORMULARIO DEL CODIGO POSTAL TRIMESTRE 1

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 18-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
LOJA, PERIODO 2022**

EJ/3.5

8-10



BANCO DE LOJA

SIEMPRE SEGURO Y NUESTRO

FECHA DE IMPRESIÓN: 2022/10/12 10:44:00

**SERVICIOS CORPORATIVOS
COMPROBANTE DE TRANSACCIÓN
TRANSFERENCIA INTERBANCARIA**

INFORMACIÓN DEL ORDENANTE

NOMBRE DEL CLIENTE:
COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA
IDENTIFICACIÓN:
119006820001
CUENTA DÉBITO:
2900543752
COMISIÓN:
\$ 0.36
NRO. DE TRANSACCIÓN POR CUENTA:
7394
APROBADORES:
ESPINOSA INIGUEZ, MAURICIO ANTONIO
VEINTIMILLA MORALES, ALONSO EUGENIO

INFORMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN

NOMBRE DEL BENEFICIARIO:
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INF
IDENTIFICACIÓN:
1788151240001
INSTITUCIÓN FINANCIERA RECEPTORA:
BANCO DEL PACIFICO
CUENTA CRÉDITO:
7256887
VALOR:
\$ 9514.15
REFERENCIA DE LA TRANSACCIÓN:
30197907
FECHA DE INGRESO:
10/11/2022 2:18:29 PM
FECHA DE APROBACIÓN:
10/11/2022 2:28:33 PM
OBSERVACIONES:
PAGO III TRIMESTRE DEL A?O 2022 DE ENCOMIENDAS
ESTADO DE LA TRANSACCIÓN:
OPI ACREDITADA

△ = Verificado con TRANSFERENCIA BANCARIA AL CODIGO POSTAL

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 18-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022

EJ/3.5

9-10

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información **FORMULARIO DECLARACIÓN 1% TRIMESTRAL INGRESOS POSTALES**

AÑO: 2022 TRIMESTRE: Cuarto FECHA DECLARACIÓN: 18/01/2023

RUC: 1190006820001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

MES	INGRESOS NO POSTALES	INGRESOS POSTALES	TOTAL INGRESOS
OCTUBRE	\$2.415.029,22	\$298.309,12	\$2.713.338,34
NOVIEMBRE	\$2.236.633,67	\$300.546,40	\$2.537.180,07
DECIEMBRE	\$2.522.519,62	\$393.360,04	\$2.915.880,46
TOTAL	\$7.174.182,51	\$992.216,36	\$8.166.398,87

BASE IMPONIBLE: \$992.216,36

CONTRIBUCIÓN 1%: \$9.922,16

INTERESES: \$ -

TOTAL A PAGAR: \$ 9.922,16

PAGO HASTA 23-ENE-2023

FORMAS DE PAGO: Efectivo, cheque certificado y transferencia

- RAZÓN SOCIAL: MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
- R.U.C. Nro: 1768151240001
- INSTITUCIÓN FINANCIERA DONDE REALIZARÁ EL PAGO: BANCO DEL PACÍFICO
- CUENTA CORRIENTE Nro: 7256687

*NOTA IMPORTANTE: NO MODIFIQUE EL FORMATO DE LA PLANTILLA, RECUERDE QUE LOS CAMPOS SON NUMÉRICOS Y OBLIGATORIOS.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

DECLARO bajo juramento que la información consignada en el presente formulario sobre los ingresos de la operación postal, es correcta, que no he omitido información relevante, que cualquier momento dicha información puede ser verificada.

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA
CONTABILIDAD

△ = Verificado con la FORMULARIO DEL CODIGO POSTAL TRIMESTRE 1

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 18-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022

EJ/3.5

10-10

BANCO DE LOJA
SIEMPRE SEGURO Y NUESTRO
FECHA DE IMPRESIÓN: 2023/01/20 15:15:18

**SERVICIOS CORPORATIVOS
COMPROBANTE DE TRANSACCIÓN
TRANSFERENCIA INTERBANCARIA**

INFORMACIÓN DEL ORDENANTE

NOMBRE DEL CLIENTE:
COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

IDENTIFICACIÓN:
1150006820001

CUENTA DÉBITO:
2900543752

COMISIÓN:
\$ 0.38

NRO. DE TRANSACCIÓN POR CUENTA:
7750

APROBADORES:
ESPINOSA IRIGUIEZ, MAURICIO ANTONIO
VEINTIMILLA MORALES, ALONSO EUGENIO

INFORMACIÓN DE LA TRANSACCIÓN

NOMBRE DEL BENEFICIARIO:
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INF

IDENTIFICACIÓN:
1768151240001

INSTITUCIÓN FINANCIERA RECEPTORA:
BANCO DEL PACIFICO

CUENTA CRÉDITO:
7258887

VALOR:
\$ 9922.16

REFERENCIA DE LA TRANSACCIÓN:
33101656

FECHA DE INGRESO:
1/18/2023 12:31:03 PM

FECHA DE APROBACIÓN:
1/18/2023 4:19:38 PM

OBSERVACIONES:
pago del IV trimestre del año 2022

ESTADO DE LA TRANSACCIÓN:
CPI ACREDITADA

△ = Verificado con TRANSFERENCIA BANCARIA AL CODIGO POSTAL

Elaborado por: J.B.P.M.

Fecha: 18-07-2023

Revisado por: N.Z.L.S

**AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA,
PERIODO 2022**



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**FASE IV:
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA



INFORME DE AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022

CONTENIDO DEL INFORME

1. Caratula
2. Contenido del informe
3. Siglas y Abreviaturas
4. Carta de presentación

CAPITULO I: ENFOQUE DE AUDITORIA

- Motivo
- Objetivos
- Enfoque
- Alcance
- Componentes de la Auditoria

CAPITULO II: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

- Datos de la cooperativa
- Misión
- Visión
- Base Legal
- Objetivos
- Políticas y financiamiento
- Funcionarios

CAPITULO III: RESULTADOS GENERALES

- Comentarios, conclusiones y recomendaciones relacionados con la evaluación de la estructura de control interno.

CAPITULO IV: RESULTADOS ESPECÍFICOS

- Aplicación de indicadores
- Convocatoria
- Acta de conferencia Final

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022**

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
CTL	Cooperativa de Transportes Loja
MF	Manual de Funciones
NCI	Normas de Control Interno
LOTTTSV	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial
SEPS	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
ANT	Agencia Nacional de Transito
CGE	Contraloría General del Estado
Mgs.	Magister
Sra.	Señora

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022**

CARTA DE PRESENTACION DE INFORME

Loja, 21 de julio de 2023

Señores

Gerente y Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja.

Ciudad. –

De mi consideración:

Hemos realizado la auditoria de gestión a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, en el periodo que comprende el año 2022. La auditoría de gestión fue ejecutada de conformidad a las Normas Ecuatorianas de Auditoria Generalmente Aceptadas, Normas de Control interno, mismas que requieren que la auditoria sea planificada y desarrollada para obtener la certeza razonable del componente auditado, el mismo que no contiene errores de carácter significativo; comprende además la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas, normas y procedimientos aplicables a la gestión de los recursos ejecutados por la entidad en el periodo auditado.

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

Atentamente,

Sra. Jhulissa Paltin Minga
**AUDITORA JEFE DE EQUIPO –
OPERATIVO**

Lic. Natalia Largo Sánchez Mgs. Sc.
AUDITOR SUPERVISOR

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CAPÍTULO I: ENFOQUE DE AUDITORÍA

MOTIVO

La auditoría de gestión se realizara en la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes LOJA, periodo 2022; en conformidad a la Orden de Trabajo Nro. 001.

OBJETIVOS

- Aplicar métodos y procedimientos de auditoría de gestión con el fin de medir el grado de cumplimiento de actividades que poseen los empleados que conforman la Sección Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Cooperativa de Transportes Loja.
- Aplicar los indicadores de gestión para determinar la eficiencia, eficacia y economía dentro del área de caja común, oficinas boletos y encomiendas y despacho encomiendas de la Cooperativa.
- Emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que constituya una herramienta para el mejoramiento de las actividades designadas a cada integrante de la cooperativa.

ENFOQUE

Este tipo de auditoría tiene un enfoque de gestión, debido a que se usará para medir el grado en que la Cooperativa de Transportes Loja ha cumplido con sus metas y objetivos, con la utilización de indicadores de eficacia, eficiencia y economía , para una mejorable utilización de actividades y recursos.

ALCANCE

La Auditoria de Gestión aplicarse a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, corresponde al periodo 2022.

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022**

CAPÍTULO I: ENFOQUE DE AUDITORÍA

COMPONENTES

- **COMPONENTE: CAJA COMÚN**
SUBCOMPONENTE: Responsables de Caja común
- **COMPONENTE: OFICINAS BOLETOS Y ENCOMIENDAS**
SUBCOMPONENTE: Oficinistas boletos y encomiendas
- **COMPONENTE: DESPACHO ENCOMIENDAS**
SUBCOMPONENTE: Oficinistas Despacho

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

DATOS DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Transportes Loja
GERENTE:	Sr. Darwin Ochoa Tene
DIRECCION:	Lauro Guerrero y 10 de Agosto
TELEFONO:	07 2 571861
RUC:	1190006820001
CORREO ELECTRONICO:	cooploja@loja.telconet.net
PAGINA WEB:	https://cooperativoaloja.com.ec/



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

Historia.

El 15 de febrero de 1961, 38 ciudadanos provenientes de las cooperativas Ecuador, Celica y Cenepa, se cohesionaron para conformar la Cooperativa de Transportes Loja en honor a la ciudad y provincia, con el deseo de que el orgulloso nombre de Loja sea reconocido en todos los rincones de la patria, esto con la ayuda del Dr. Manuel Agustín Rodríguez Ruiz, quien fue el promotor para que el transporte de pasajeros trabaje de manera organizada, se iniciaron las siguientes frecuencias: Loja Cariamanga- Loja-Célica, Loja-Macarará.

El 15 de febrero de 1961, los 38 socios de la Cooperativa de Transportes Loja, firmaron el documento histórico de los estatutos de la empresa, en compañía de las principales autoridades de la ciudad y provincia como el señor Gobernador Lic. Javier Valdivieso y el señor Capitán Recalde Aldaz, Jefe de Tránsito de Loja.

La Cooperativa de Transporte Loja fue constituida jurídicamente mediante acuerdo ministerial Nro. 1525, e inscrita en el registro General de Cooperativas, con el Nro. de Orden 617 de fecha 13 de abril del año 1.961, reinscrita mediante acuerdo ministerial 3015 del 18 de noviembre del año 1.971.

Para el año 2002, se empezó con un proyecto de renovación constante de unidades vehiculares, que actualmente sigue fortaleciéndose cada día con unidades únicas en el Ecuador,

confirmando con esto el compromiso de renovación y actualización acorde a las exigencias de nuestros clientes.

La Cooperativa de Transporte Loja, ha sido una institución llamada a ofertar servicios en beneficio de la colectividad satisfaciendo el mercado interno e internacional, para ello ha realizado planificaciones a corto, mediano y largo plazo, que visualice a la actividad de la empresa dentro del concepto empresarial de competitividad, en el que tengan cabida equilibrada los términos servicios y beneficio

MISIÓN

Transportar de manera segura, cómoda y eficiente a nuestros clientes, con sentido de responsabilidad social y ambiental

VISIÓN

Ser el referente del transporte ecuatoriano y generar rentabilidad social y económica, en base a la constante innovación.

BASE LEGAL

- Constitución de la Republica del Ecuador
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial
- Ley de Seguridad Social y Reglamento
- Ley de Cooperativas
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo
- Reglamento General de Riesgos en el Trabajo
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud
- Reglamento de Seguridad del Trabajo Contra
- Acuerdos Ministeriales
- Resoluciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Código del Trabajo

OBJETIVOS

- Promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo.

- Establecer directrices necesarias para la protección integral de todos los trabajadores que laboran en la empresa, frente a los riesgos laborales en todas las actividades productivas, cuidando la seguridad y la salud integral de los trabajadores, el medio ambiente y las instalaciones.
- Garantizar un medio ambiente de trabajo seguro, saludable y confiable para todo el personal que labora en la Empresa.
- Garantizar un medio ambiente de trabajo seguro, saludable y confiable para todo el personal que labora en la Empresa.
- Informar sobre las obligaciones y responsabilidades de los trabajadores, contratistas y clientes, frente a la seguridad, salud y ambiente en el medio laboral.
- Cumplir con la normativa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, vigente a nivel nacional.
- Concienciar a los diferentes niveles de la Institución acerca de la importancia que tienen las medidas preventivas y correctivas contempladas en el presente reglamento.
- Fomentar la cultura de prevención de riesgos laborales, con relación a los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Loja, contratistas y clientes, con el fin de garantizar unas condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Promover la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud como mecanismo de control de los riesgos presente en todas las actividades que desarrolla la Cooperativa de Transportes Loja.
- Prever a todos los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Loja de un Manual Práctico que sirva de consulta rápida sobre los procedimientos y normas de seguridad, salud y medio ambiente laboral.
- Integrar la Gestión de Seguridad y Salud en todas las actividades de la Cooperativa de Transportes Loja.

FUNCIONARIOS PRINCIPALES

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	PERIODO DE ACTUACION	
		DESDE	HASTA
Darwin Ochoa Tene	Gerente	02-06-2023	CONTINUA
Ing. Mauricio Antonio Espinoza Íñiguez	Gerente	10-02-2021	31-05-2023
Ing. Alexandra Vannesa Landacay Mora	Caja común boletos Grupo 2-3	23-11-2006	CONTINUA
Ing. Sonia Días Bautista	Caja común boletos Grupo 1		CONTINUA
Ing. Silvia Patricia Pacuay Guamán	Caja común encomiendas	12-08-2015	CONTINUA
Ing. Enma Elizabeth Merchán Aldean	Administradora Encomiendas		CONTINUA
Sra. Yeny Pilar Romero González	Oficinista despacho encomiendas	01-08-1998	CONTINUA

INDICADORES DE GESTIÓN

Indicadores de Eficacia

- Manual de Funciones

$$MF = \frac{\text{Nro. de personal informado}}{\text{Total de personal de la sección}} * 100$$

- Capacitaciones

$$IT = \frac{\text{Nro. Programas de capacitación ejecutados}}{\text{Nro. de programas de capacitación planificados}} * 100$$

Indicadores de Eficiencia

- Integración tecnológica

$$IT = \frac{\text{Áreas de optimización implementadas}}{\text{Áreas de optimización planificadas}} * 100$$

- Modernización de infraestructura

$$MI = \frac{\text{Nro. de oficinas intervenidas}}{\text{Total de Oficinas}} * 100$$

- Evaluación al personal

$$EP = \frac{\text{Nro. de evaluaciones realizadas}}{\text{Nro. evaluaciones planificadas}} * 100$$

Indicadores de Economía

- Operadora Postal

$$IT = \frac{\text{Contribución realizada trimestral}}{\text{Contribución trimestral 2022}} * 100$$

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022**

CAPITULO III: RESULTADOS GENERALES

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

AUSENCIA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

COMENTARIO.

Se determinó que la Cooperativa de Transportes Loja no cuenta con una estructura organizacional establecida, lo que lleva al incumplimiento de la **RESOLUCIÓN Nro. 002-DIR-2014-ANT, Artículo 5. – Estructura Organizacional:** *“Para la aplicación de un modelo de gestión administrativo basado en caja común por parte de una operadora de transporte, es necesario que la misma cuente con una estructura organizacional, cuyos integrantes designados por esta tengan definidas sus actividades y responsabilidades en el manejo de los recursos, ...”*; este incumplimiento se deriva de la falta de organización por parte de gerencia y recursos humanos; lo que ocasiona que no se cuente con personal organizado, lo que impide un correcto desarrollo de actividades y manejo de recursos.

CONCLUSIÓN

No se ha establecido una estructura organizacional lo que ocasiona que no se cuente con personal organizado para el manejo eficiente de los recursos y cumplimiento de actividades designadas.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente.

Establecer una estructura organizacional que permita identificar los cargos de cada personal que conforma caja común para un mejor desempeño en actividades aprovechamiento de recursos.

PERSONAL NO EVALUADO

COMENTARIO.

Al aplicar el cuestionario de control interno se pudo detectar que la Cooperativa de Transportes Loja, no se ha evaluado al personal que conforma la caja común, por lo que se da una inobservancia de incumplimiento al **REGLAMENTO DE CAJA COMUN en el Artículo 4, literal c)** *“Organización: La organización de estructura administrativa estará vinculada al personal designado con funciones y responsabilidades claramente establecidas para el adecuado manejo y control de los recursos, además sujetos a permanentes evaluaciones*

internas”; hecho ocasionado por falta de gestión del personal de Talento Humano sobre la importancia de evaluar el desempeño con que actúa el personal frente a sus funciones y actividades, lo que ocasiona descontrol de procesos dentro de la cooperativa.

CONCLUSIÓN

El departamento de caja común no cuenta con evaluación al personal que permita medir la eficiencia con la que sus empleados realizan las actividades encomendadas.

RECOMENDACIÓN

Recursos Humanos

Disponer que se programe evaluaciones periódicas al personal de acuerdo al departamento al que pertenezcan para conocer las debilidades y así mejorar el desempeño y reforzar expectativas.

MANUAL DE FUNCIONES DESACTUALIZADO

COMENTARIO.

Se define que la Cooperativa de Transportes Loja no cuenta con el manual de funciones actualizado, lo que lleva al incumplimiento de la **NORMA DE CONTROL INTERNO Nro. 407-02 Clasificación de puestos**: “... *La entidad emitirá su Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de puestos aprobado por la máxima autoridad y el órgano rector competente. Contendrá la descripción de actividades, responsabilidades, las competencias y requisitos de todos los puestos para el funcionamiento de su estructura orgánica. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación del sistema de administración del talento humano...*”; tal incumplimiento se deriva de la falta de compromiso por parte de Jefe del departamento de talento humano; lo que ocasiona que sus trabajadores no cuenten con una guía de las actividades que realizan.

CONCLUSIÓN

No se ha actualizado el manual de funciones desde el año 2020 lo que ocasiona que los empleados no tengan información actualizada de sus funciones según los cargos asignados.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Jefe de Talento Humano

Actualizar periódicamente el manual de funciones que posee la cooperativa con el fin de que sus colaboradores tengan conocimiento de sus actividades a realizar.

CARENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN

COMENTARIO.

Al emplear el cuestionario de control interno se pudo evidenciar que la Cooperativa de Transportes Loja no cuenta con indicadores de gestión, lo que lleva al incumplimiento a la **NORMA DE CONTROL INTERNO Nro. 200-02 “Administración Estratégica”**, que en su parte pertinente describe *“Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional...”*; esto se debe a que los directivos del Consejo de Vigilancia desconocen la importancia de diseñar y aplicar indicadores de gestión en la sección que conforma la cooperativa; lo que provoca que no se pueda medir la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos.

CONCLUSION

La Cooperativa de Transportes Loja no dispone de indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia necesario para medir el nivel de actividades y destrezas que alcanza el personal que labora en la cooperativa.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Consejo de Vigilancia

Contratar al personal idóneo para ocupar el cargo de Auditor y así designar al personal encargado, diseñar, perfeccionar y aplicar indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de sus empleados, para una correcta toma de decisiones y mejoramiento de la cooperativa.

NO POSEEN MEDIDAS PARA ROTACIÓN DE PERSONAL

COMENTARIO.

Como resultado de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la Cooperativa de Transportes Loja no cuenta con un manual exclusivamente para la rotación de personal, lo que inobserva incumplimiento a la **NORMA DE CONTROL INTERNO Nro. 407-07 Rotación de Personal**, que en su parte pertinente menciona: *“Las unidades de administración de talento humano, o quien haga sus veces, y los directivos de la entidad establecerán acciones orientadas a la rotación del personal, para ampliar sus conocimientos y experiencias, fortalecer la gestión institucional, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable...”*, la ausencia de estas medidas es por fallo del departamento de

Recursos Humanos por lo que dificulta a sus empleados conocer cómo se realizan dichas rotaciones, lo que ocasiona una falta de compromiso por parte del área.

CONCLUSIÓN

No cuentan con políticas de rotación de personal establecidas, para esto se considera la agilidad de los empleados y la demanda de clientes.

RECOMENDACIÓN

Recursos Humanos

Plantear y aplicar políticas de rotación de personal que estipulen consideraciones para fomentar el desarrollo de un personal competente.

FALTA DE INSUMOS NECESARIOS PARA OFICINISTAS

COMENTARIO.

Como resultado de la aplicación del cuestionario de control interno se constató que las oficinas de boletos y encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja no cuentan con insumos necesarios para una atención de calidad al cliente, por lo que esto conlleva al incumplimiento del **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO en el Artículo 71, literal c)** *“Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones”*, también consta en el **CODIGO DE TRABAJO Artículo 42, numeral 8.** *“Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que este sea realizado”*; esta inconsistencia se debe a que las oficinistas no han notificado la inconformidad al Jefe de Departamento, ya que esto dificulta el buen desempeño y atención al cliente.

CONCLUSIÓN

La sección de boletos y encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja no cuenta con adecuaciones óptimas para la ejecución y buen desempeño de sus actividades.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Jefe de Departamento.

Designar e incrementar equipo de apoyo a la sección de boletos y encomiendas ya que es de utilidad para el mejoramiento de sus actividades en cuanto atención al cliente requiere.

INADECUADO ARCHIVO DE INFORMACION

COMENTARIO.

Se evidencia que en la Cooperativa de Transportes Loja cuentan con un archivo físico pero no tiene orden, por lo tanto es una inobservancia al **MANUAL DE FUNCIONES Versión 2, OFICINISTA DE BOLETERIA-ENCOMIENDAS** que menciona: **literal y)** *“Mantener un archivo físico y digital ordenado y clasificado”*, además la **NORMA DE CONTROL INTERNO Nro. 401-05 Documentación de respaldo y su archivo**, menciona: *“La máxima autoridad o su delegado establecerá los procedimientos que aseguren la existencia, custodia, entrega recepción y conservación de un archivo físico y/o digital, de la documentación, misma que será ordenada secuencial y cronológicamente, observando la normativa vigente...”* esto se debe a la falta de orden por parte de las oficinistas y falta de control de la máxima autoridad, lo que ocasiona un incumplimiento a sus funciones encomendadas y desorden en el despacho.

CONCLUSIÓN.

La cooperativa de Transportes Loja, posee un archivo físico de guías de encomiendas pero este no se encuentra en orden secuencial ni cronológico como lo indica la norma.

RECOMENDACIÓN.

Al Gerente y Oficinistas

Realizar controles continuos al archivo que posee la sección de Boletos y Encomiendas de la cooperativa para así contribuir a un orden continuo y cumplimiento a cabalidad de actividades y funciones.

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022**

CAPÍTULO IV: RESULTADOS ESPECÍFICOS

IDICADOR DE EFICACIA

DIFUSIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

COMENTARIO.

Mediante la aplicación del indicador de eficacia sobre el conocimiento del manual de funciones, se determinó que el 80,75% de personal de la sección de boletos y encomiendas desconocen que exista un Manual de Funciones, el 19,25% restante pertenece a empleados que por su cargo y el tiempo de trabajo si conocen las funciones escritas establecidas en la cooperativa.

CONCLUSIÓN.

El Manual de Funciones que posee la cooperativa, no es de conocimiento aproximadamente del 80,75% de empleados que fueron encuestados.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente

Difundir el Manual de Funciones que posee la cooperativa a fin de que todo el personal conozca las funciones establecidas para los diferentes cargos que ejecutan.

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022**

CAPÍTULO IV: RESULTADOS ESPECÍFICOS

IDICADOR DE EFICIENCIA

INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA

COMENTARIO.

Mediante la aplicación del indicador de eficiencia se determinó que el 100% de la Integración Tecnológica planificada como **PERSPECTIVA TECNOLÓGICA** que consta en el POA 2022, consta de la siguiente manera:

- **ESTRATEGIA 1:** Incrementar los servicios y facilidades tecnológicas para el usuario a fin de incrementar la facturación por medios digitales hasta un 40% del total de ventas a nivel nacional.
- **ESTRATEGIA 2:** Incorporar un sistema de seguimiento y seguridad electrónica a los servicios de transporte de carga y pasajeros.

Las estrategias descritas anteriormente se realizaron con óptimos resultados.

CONCLUSIÓN.

Las estrategias de Integración Tecnológica permiten optimizar y aumentar los ingresos en función de las ventas de boletos por canales electrónicos como es la página web que dispone la cooperativa, las acciones estratégicas se realizaron como estaba planificado, en el tiempo establecido y tuvo resultados esperados.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente.

Ejecutar los proyectos planteados en el POA para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos como cooperativa, además tomar en cuenta que la transformación tecnológica permite aumentar competitividad y rentabilidad en los procesos para mejorar la prestación de los servicios.

MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

COMENTARIO.

Con la aplicación del indicador de eficiencia se pudo evidenciar que del total de oficinas a nivel país, solo una de 56 oficinas contó con proyecto de modernización de infraestructura esto con el fin de proyectar una imagen de excelente servicio a los clientes, además en aspecto físico y actitudinal para los empleados, que cuenten con un espacio moderno para un óptimo desarrollo en sus actividades; el restante de oficinas tuvo mantenimiento de instalaciones.

CONCLUSIÓN.

El 82,15% de oficinas a nivel país no contaron con modernización de infraestructura, tan solo Cooperativa de Transportes Loja CASA MATRIZ tuvo cambio de infraestructura.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente.

Planificar la modernización de infraestructura del resto de oficinas a nivel país, lo que permitirá adaptarse al crecimiento de negocio moderno y óptimas condiciones de trabajo para el personal.

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022**

CAPÍTULO IV: RESULTADOS ESPECÍFICOS

IDICADOR DE ECONOMÍA

OPERADORA POSTAL

COMENTARIO.

Con la aplicación del indicador de economía se pudo evidenciar que si se ha cancelado oportunamente las contribuciones trimestrales por encomiendas que en su efecto con 4 correspondientes al año 2022 , lo que resulta el 100%.

CONCLUSIÓN.

El 100% de contribuciones fueron canceladas a tiempo, por lo que fueron 4 trimestres contemplados con su respectivo comprobante y formulario.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Contadora General

Controlar que los pagos sigan siendo depositados oportunamente para evitar el pago por mora y continuar con el prestigio de cooperativa de cumplimiento.

CONVOCATORIA.

Loja, 21 de julio de 2023

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado Art. 90, me permito convocar a los principales funcionarios que laboran en la Cooperativa de Transportes Loja a la conferencia de resultados de la auditoria de gestión, comprendida en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, la mencionada diligencia se efectuará en la oficina del gerente el día 31 de julio de 2023, a las 15h00.

Se agradece la atención y asistencia a la misma.

Atentamente,

Sra. Jhulissa Briggette Paltin Minga
**AUDITORA JEFE DE EQUIPO –
OPERATIVO**

Lic. Natalia Largo Sánchez Mgs.Sc.
AUDITOR SUPERVISOR

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS
DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022**

**CONVOCATORIA A LA LECTURA DEL BORRADOR DE INFORME DE
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FIRMA
Darwin Vinicio Ochoa Tene	Gerente	
Ing. Alexandra Vannesa Landacay Mora	Caja común boletos Grupo 2-3	
Ing. Sonia Días Bautista	Caja común boletos Grupo 1	
Ing. Silvia Patricia Pacuay Guamán	Caja común encomiendas	
Ing. Enma Elizabeth Merchán Aldean	Administradora Encomiendas	
Romero González Yeny Pilar	Oficinista Despacho	

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SECCIÓN DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERÍODO 2022

En la ciudad de Loja a los treinta y un días del mes de julio del año 2022, a partir de las 15H00 pm, en la oficina del gerente general de la cooperativa, se reúnen los suscritos: Mgs. Natalia Zhanela Largo Sánchez, en calidad de Supervisora, Sra. Jhulissa Briggette Paltin Minga en calidad de Jefe de Equipo y Auditor Operativo, y el Sr. Darwin Vinicio Ochoa Tene como Gerente General de la Cooperativa de Transportes Loja, con la finalidad de obtener constancia del certamen de los resultados obtenidos de la auditoría de gestión realizada en la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja de conformidad con la Orden de Trabajo Nro. 001 de fecha 09 de mayo de 2023 y mediante convocatoria de fecha 21 de julio de 2023, con la cual se convoca a funcionarios y personal relacionado; se da cumplimiento a la exposición de los resultados y en presencia de quienes suscriben, se dio lectura al borrador del informe, el mismo que está conformado por comentarios, conclusiones y recomendaciones obtenidas del trabajo investigativo.

Para constancia de lo actuado, firman la presente acta en dos ejemplares del mismo contenido.

Lic. Natalia Zhanela Largo Mgs. Sc.

SUPERVISORA

Sra. Jhulissa Briggette Paltin Minga

JEFE DE EQUIPO - OPERATIVO

**AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y
ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA,
PERIODO 2022**



COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA

**FASE V:
SEGUIMIENTO**



**AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022**

FS/1
1-1

CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE 2023

	N.	RECOMENDACIONES	SEPTIEMBRE 2023				OCTUBRE 2023				OCTUBRE 2023				NOVIEMBRE 2023				DICIEMBRE 2023				RESPONSABLE
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
CAJA COMUN	1	Establecer una estructura organizacional que permita identificar los cargos de cada personal que conforma caja común para un mejor desempeño en actividades aprovechamiento de recursos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE
	2	Disponer que se programe evaluaciones periódicas al personal de acuerdo al departamento al que pertenezcan para conocer las debilidades y así mejorar el desempeño y reforzar expectativas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE/ RECURSOS HUMANOS

OFICINAS, BOLETOS Y ENCOMIENDAS	3	Actualizar periódicamente el manual de funciones que posee la cooperativa con el fin de que sus colaboradores tengan conocimiento de sus actividades a realizar.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE/ RECURSOS HUMANOS
	4	Designar al personal encargado, diseñar, perfeccionar y aplicar indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de sus empleados, para una correcta toma de decisiones y mejoramiento de la cooperativa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE/ CONSEJO DE VIGILANCIA
	5	Diseñar un manual de rotación de personal que estipule las consideraciones, motivos que se toman en cuenta para rotar a un empleado para que sea equitativo y así fomentar el desarrollo de un personal competente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE/ RECURSOS HUMANOS
	6	Designar e incrementar equipo de apoyo a la	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE/ ADMINISTRACION

		sección de boletos y encomiendas ya que es de utilidad para el mejoramiento de sus actividades en cuanto atención al cliente requiere.																					
DESPACHO ENCOMIENDAS	7	Disponer de un archivo físico adecuado y controles continuos al archivo que posee la sección de Boletos y Encomiendas de la cooperativa para así contribuir a un orden y cumplimiento a cabalidad de actividades y funciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE/ ADMINISTRACION
INDICADOR DE EFICACIA	8	Difundir el Manual de Funciones que posee la cooperativa a fin de que todo el personal conozca las funciones establecidas para los diferentes cargos que ejecutan.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE/ RECURSOS HUMANOS

INDICADOR DE EFICIENCIA	9	Ejecutar los proyectos planteados en el POA para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos como cooperativa, además tomar en cuenta que la transformación tecnológica permite aumentar competitividad y rentabilidad en los procesos para mejorar la prestación de los servicios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE
INDICADOR DE EFICIENCIA	10	Planificar la modernización de infraestructura del resto de oficinas a nivel país, lo que permitirá adaptarse al crecimiento de negocio moderno y óptimas condiciones de trabajo para el personal.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE

INDICADOR DE ECONOMIA	11	Controlar que los pagos sigan siendo depositados oportunamente para evitar el pago por mora y continuar con el prestigio de cooperativa de cumplimiento.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GERENTE/ CONTABILIDAD

Lic. Natalia Zhanela Largo Mgs. Sc.
SUPERVISORA

7. Discusión

El motivo del presente trabajo es contribuir a la Cooperativa de Transportes Loja a que sus empleados ejerzan sus funciones de manera eficaz y eficiente.

Antes del proceso de auditoría, la Sección de Boletos y Encomiendas de la cooperativa contaba con algunos inconvenientes y falencias, por desconocimiento se llegaba a incumplir normas, reglamentos y estatutos que daban como resultados que los objetivos cooperativos ya establecidos, no se cumplieran en su compleción, el gerente como autoridad máxima de la empresa se basaba en planificaciones antes establecidas, según tomando decisiones que guiaran al correcto funcionamiento de las actividades, pero con la ausencia de información actualizada, material idóneo y no solicitarla, cometía falencias que no le permiten brindar servicio de calidad a los clientes y no prosperar en su tiempo de mandato.

Con la auditoría de gestión se pudo recabar una serie de información que contribuyeron a conocer a la cooperativa, sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, sus objetivos y metas, este conocimiento me ayudaron a definir procedimientos que fueron plasmados en los programas de auditoría y con la aplicación de cuestionarios de control interno se pudo reunir algunas novedades significativas en cada componente y subcomponente evaluado, las mismas que fueron expresadas en cédulas narrativas y analíticas cada hallazgo adjunto sus respectivas evidencias. Con lo antes mencionado se elaboró un informe final de auditoría donde se ha comprobado que la cooperativa cuenta con un control interno inadecuado, ineficiente y limitado para detectar falencias cometidas al desconocer la normativa legal que se rige la cooperativa; por tal razón se recomienda establecer una estructura organizacional que permita identificar los diferentes departamentos y cargos de cada empleado para un mejor desempeño en actividades, además que se programe evaluaciones periódicas al personal de acuerdo al departamento al que

pertenezcan para conocer las debilidades y así mejorar el desempeño y reforzar expectativas. Además se sugiere actualizar y difundir el manual de funciones que posee la cooperativa para que cada empleado tenga conocimiento de las actividades encargadas, también diseñar y evaluar el control interno en base a normas que también rigen al sector privado, de igual manera medir y evaluar el riesgo con la finalidad de plantear medidas correctivas, así como también diseñar indicadores de gestión que les permitan medir el grado de cumplimiento de las actividades implementadas en el plan operativo anual, por otra parte se recomienda diseñar un manual de rotación de personal que estipule las consideraciones que se toman en cuenta para rotar de departamento o de agencia al empleado, además de ello incrementar equipo de apoyo para los oficinistas que tienen contacto directo con los clientes para así brindar un servicio de calidad y con calidez.

De igual manera al aplicar indicadores de gestión se constató que en la cooperativa no se ha difundido el manual de funciones que posee, además que algunos de los proyectos del plan operativo anual con realizados con óptimos resultados, por último la modernización de infraestructura en Cooperativa de Transportes Loja Matriz permitió adaptarse al crecimiento de negocio moderno y óptimas condiciones de trabajo para el personal.

Al finalizar el presente trabajo de integración curricular se contribuyó a que la Cooperativa de Transportes Loja, tome decisiones acertadas en base a las recomendaciones emitidas en el informe final, el cual permitirá un correcto cumplimiento de sus actividades respecto a la normativa vigente que le rige optimizando de manera eficiente, eficaz y económica los recursos que posee la cooperativa, además que le permitió obtener una visión general de la situación real que vive la cooperativa permitiéndole trazar horizontes que conlleven a cumplir su objetivo fundamental de prestar servicio de transporte terrestre.

8. Conclusiones.

Al finalizar el proceso de Auditoría de Gestión a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, periodo 2022, se logró obtener las siguientes conclusiones:

- El grado de cumplimiento de las actividades encargadas a cada empleado, no es favorable para la cooperativa por lo que cuentan con un manual de funciones desactualizado, dicho personal no cuenta con una evaluación periódica, lo que dificulta conocer el grado con el que cumplen sus funciones, además no mide ni evalúa el riesgo, lo que les impide conocer de manera eficaz las deficiencias que posee y no plantear acciones correctivas e inmediatas para el buen manejo de recurso humanos, tecnológicos y económicos, que sean encaminados a cumplir sus objetivos.
- Con la aplicación de indicadores de gestión se pudo constatar que la modernización de infraestructura en Cooperativa de Transportes Loja Matriz del mismo año permitió adaptarse al crecimiento de negocio moderno y óptimas condiciones de trabajo para el personal.
- Como producto final del proceso de auditoria se realizó un informe, en el mismo que se describen todas las falencias encontradas, mediante un cumulo de recomendaciones que le permitirá al gerente y personal encargado, diseñar y aplicar acciones correctivas para el cumplimiento eficaz de actividades y objetivos de la cooperativa.

9. Recomendaciones.

De acuerdo a las conclusiones establecidas anteriormente al finalizar el trabajo de integración curricular, se recomienda lo siguiente:

- Al Gerente y directivos de programar la actualización y difusión del manual de funciones que posee la cooperativa y a la vez disponer de evaluaciones periódicas al personal, con la finalidad de conocer el grado de cumplimiento de las actividades que realizan.
- Al gerente de la cooperativa, diseñar e implementar indicadores de gestión que permitan evaluar el grado de cumplimiento de las actividades desarrolladas, así como conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía con que se utilizan los recursos humanos, tecnológicos y económicos que posee la institución.
- Al personal encargado de adecuar un espacio idóneo para archivo de información importante para la cooperativa ; además de prever de insumos necesarios a quien amerite para una atención al cliente de calidad y calidez, ya que la razón de la cooperativa es de prestar servicios a la ciudadanía en general.
- Al gerente regularizar la implementación de las diferentes recomendaciones contenidas en el informe final de auditoría tomando como consideración el correspondiente cronograma de seguimiento respectivo, con la finalidad de reducir aquellas falencias encontradas el proceso de auditoría de tal manera que se logre alcanzar el servicio al cliente óptimo que se desea y el desarrollo eficaz de las actividades planteadas en el plan operativo anual.

10. Bibliografía.

Armas García, R. (2008). *Auditoría de Gestión*. La Habana - Cuba: Editorial Félix Varela.

Obtenido de <https://docplayer.es/71930185-Auditoria-de-gestion.html>

Arias González, I. P. (s.f.). *Revista Observatorio de la Economía Lationamericana*. Obtenido

de Auditoria un Enfoque de gestión: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>

Ayabaca Imaicela, A. R. (17 de 03 de 2023). *dspace.unl.edu.ec*. Obtenido de Auditoría de

gestión a la cooperativa de ahorro y crédito “Cristo Rey” :
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/browse?type=author&value=Ayabaca+Imaicela%2C+Areliis+Rashel>

Bretos, I., & Marcuello, C. (2016). *Annals of Public and Cooperative Economics*. *Revisiting*

Globalization Challenges and Opportunities in, 1, 48-49.

Camacho Rodriguez, H. A. (15 de 03 de 2018). *dspace.unl.edu.ec*. Obtenido de Auditoria de

Gestion al Area Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Credito COCA LTDA.,
periodo 2015:
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20325/3/Herminia%20Adelaida%20Camacho%20Rodr%c3%adguez-ilovepdf-compressed.pdf>

Contraloria General del Estado. (2001). "Manual de Auditoria de Gestion".

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA. (22 de 10 de 2020). Obtenido de Conocenos:

<https://cooperativaloja.com.ec/conocenos>

Correa Guaicha, H., Aguilar Ordonez, L., & Romero Hidalgo , O. (2016). *Auditoria de gestion*

de la calidad. Un enfoque practico. Machala: Ediciones UTMACH.

- DE LA PEÑA GUTIERREZ, A. (2007). *AUDITORIA Un enfoque practico*. Espana: Ediciones Paraninfo S.A.
- Duran, R., Llopart, X., & Duran, D. (2016). Elementos de Gestion. En *Auditoria de Gestion* (págs. 4-5). Barcelona.
- El Comercio. (2019). *Importancia de las sociedades cooperativas*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/cartas/importancia-sociedades-cooperativas-cartas-opinion.html>
- Fuentes Moreno, E. (2018). "CONTROL DE GESTION". Barcelona: UNIVERSITAT DE BARCELONA. Tercera Edicion.
- Maldonado Jimenez, A. S. (15 de 10 de 2020). Obtenido de Plan Anual de Auditorias. Control Interno:
<https://esecolombia.gov.co/emcpload/documentos/PlanAnualdeAuditoria2020.pdf>
- Manrique, J. (2019). *Introduccion a la Auditoria*. Perú: Ediciones Carolina (Trujillo). Obtenido de <https://doi.org/978-612-4308-14-7>
- Mesén Figueroa , V. (2009). El Riesgo de Auditoria. *TEC Empresarial*, 11-12.
- NACIONAL, A. (28 de 05 de 2011). *Vicepresidencia.gob*. Obtenido de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Pineda Criollo, J. A. (2022). *Repositorio UNL*. Obtenido de Analisis Financiero a la Cooperativa de Transporte Loja, periodos 2019 - 2020.
- Tapia Itirriaga, C., Mendoza Nigenda, S., Castillo Prieto, S., & Guevara Rojas, E. (2019). *Fundamentos de Auditoria*. Mexico: Capture.

Tierra Murquincho, J. I. (25 de 08 de 2021). *dspace.unl.edu.ec*. Obtenido de Auditoría de gestión al departamento de logística del grupo de Caballería Mecanizada N°18 “Cazadores de los Ríos” de la ciudad de Loja, período 2019.: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/browse?type=author&value=Tierra+Murquincho%2C+Jazm%C3%ADn+Isamar>

11. Anexos.

Anexos A. RUC

		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA		Número RUC 1190006820001	
Representante legal • OCHOA TENE DARWIN VINICIO			
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL		
Fecha de registro 31/10/1981	Fecha de actualización 07/06/2023	Inicio de actividades 12/02/1961	
Fecha de constitución 12/02/1961	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 7 / LOJA / LOJA		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial SI	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: SUCRE			
Dirección			
Barrio: CUARTO CENTENARIO Calle: LAURO GUERRERO Número: SN Intersección: 10 DE AGOSTO Referencia: FRENTE AL HOSPITAL DEL DIA CENTRAL LOJA IESS			
Medios de contacto			
Teléfono trabajo: 032407044 Email personal: cooploja@hotmail.com			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none">• G45200101 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: REPARACIÓN MECÁNICA, ELÉCTRICA, SISTEMAS DE INYECCIÓN ELÉCTRICOS.• G45200102 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: CARROCERÍAS, PARTES DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: PARABRISAS, VENTANAS, ASIENTOS Y TAPICERÍAS. INCLUYE EL TRATAMIENTO ANTI ÓXIDO, PINTURAS A PISTOLA O BROCHA A LOS VEHÍCULOS Y AUTOMOTORES Y CARGA DE BATERÍAS.• G45200301 - SERVICIOS DE LAVADO, ENGRASADO, PULVERIZADO, ENCERADO, CAMBIOS DE ACEITE, ETCÉTERA.• G45300002 - VENTA AL POR MENOR DE TODO TIPO DE PARTES, COMPONENTES, SUMINISTROS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES COMO: NEUMÁTICOS (LLANTAS), CÁMARAS DE AIRE PARA NEUMÁTICOS (TUBOS). INCLUYE BUJÍAS, BATERÍAS, EQUIPO DE ILUMINACIÓN PARTES Y PIEZAS ELÉCTRICAS.• G47300101 - VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.• H49210202 - TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN DE FUNICULARES, TELEFÉRICOS, ETCÉTERA, QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA DE TRANSPORTE INTERURBANO.			

Razón Social

COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

Número RUC

1190006820001

- H49230101 - TODAS LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, INCLUIDO EN CAMIONETAS DE: TRONCOS, GANADO, TRANSPORTE REFRIGERADO, CARGA PESADA, CARGA A GRANEL, INCLUIDO EL TRANSPORTE EN CAMIONES CISTERNA, AUTOMÓVILES, DESPERDICIOS Y MATERIALES DE DESECHO, SIN RECOGIDA NI ELIMINACIÓN.
- H52210102 - ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA: EXPLOTACIÓN DE TERMINALES, ESTACIONES FERROVIARIAS, DE AUTOBUSES, DE MANIPULACIÓN DE MERCANCIAS.
- H53100002 - SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES. LA ACTIVIDAD PUEDE REALIZARSE EN UNO O VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE PROPIOS (TRANSPORTE PRIVADO) O DE TRANSPORTE PÚBLICO.
- H53200002 - SERVICIOS DE RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN, TRANSPORTE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y PAQUETES (QUE CUMPLAN DETERMINADAS ESPECIFICACIONES) POR PARTE DE EMPRESAS NO SUJETAS A LA OBLIGACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL. LA ACTIVIDAD PUEDE REALIZARSE EN UNO O VARIOS MEDIOS DE TRANSPORTE PROPIOS (TRANSPORTE PRIVADO) O DE TRANSPORTE PÚBLICO. INCLUYE LA DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES Y LA ENTREGA A DOMICILIO.
- L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES).
- Q861002 - ACTIVIDADES A CORTO Y A LARGO PLAZO DE CLÍNICAS DEL DÍA, BÁSICAS Y GENERALES, ES DECIR, ACTIVIDADES MÉDICAS, DE DIAGNÓSTICO Y DE TRATAMIENTO.

Establecimientos**Abiertos**

63

Cerrados

2

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación:

RCR1686174725394725

Fecha y hora de emisión:

07 de junio de 2023 16:52

Dirección IP:

201.218.30.104

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexos B. Certificación de aprobación del Trabajo de Integración Curricular



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

**Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF**

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Largo Sanchez Natalia Zhanela**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **AUDITORIA DE GESTION A LA SECCION DE BOLETOS Y ENCOMIENDAS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA, PERIODO 2022**, perteneciente al estudiante **JHULISSA BRIGGETTE PALTIN MINGA**, con cédula de identidad N° **1105911067**. Certifico que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular** se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 8 de Noviembre de 2023



NATALIA ZHANELA
LARGO SANCHEZ

F) _____
**DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**



Certificado TIC/TT.: UNL-2023-000914

1/1
Educamos para Transformar

Anexos C. Certificación de Traducción del Abstract

Lic. Jordy Christian Granda F., Mgs.
0967352473
Chris-gra1993@hotmail.com
Loja – Ecuador

Loja, 30 de enero de 2024

El suscrito, Lic. Jordy Christian Granda Feijoo, Mgs., **DOCENTE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO LOJA**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

Que, la traducción del documento adjunto solicitado por la Srta. **Jhulissa Briggette Paltin Minga**, con cedula de ciudadanía No. 1105911067, cuyo tema de investigación se titula: **Auditoria de Gestión a la Sección de Boletos y Encomiendas de la Cooperativa de Transportes Loja, Periodo 2022.**, ha sido realizado y aprobado por mi persona, docente de Educación Superior en la enseñanza del inglés como lengua extranjera. El apartado del Abstract es una traducción textual del Resumen aprobado en español.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos, facultando al portador del presente documento, hacer el uso legal pertinente.

English is a piece of cake!



Lic. Jordy Christian Granda Feijoo, Mgs.
ENGLISH PROFESSOR

