



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO  
ADMINISTRATIVO A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES  
PATRIA DURANTE EL PERIODO 2021”.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**AUTORA:**

**ANA MARÍA HORNA SANIPATIN**

Riobamba–Ecuador

2023



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO  
ADMINISTRATIVO A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES  
PATRIA DURANTE EL PERIODO 2021”.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**AUTORA:** ANA MARÍA HORNA SANIPATIN

**DIRECTORA:** ECO. ADRIANA MARGARITA MORALES NORIEGA

Riobamba–Ecuador

2023


**©2023, Ana María Horna Sanipatin**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Ana María Horna Sanipatin, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados de este son auténticos y originales. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 23 de agosto de 2023

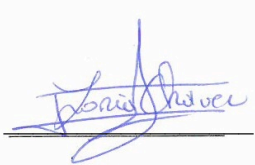


**Ana María Horna Sanipatin**

**CI: 0603386608**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA DURANTE EL PERIODO 2021”** , realizado por la señorita: **ANA MARÍA HORNA SANIPATIN**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2023-08-23
Eco. Adriana Margarita Morales Noriega <b>DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2023-08-23
Ing. José Luis López Salazar <b>ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2023-08-23

## **DEDICATORIA**

Este trabajo le dedico de todo corazón a un ser muy especial e importante en mi vida mi abuelita que ahora está en el cielo espero q desde allá se sienta orgullosa de mí.

Ana

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme vivir este momento tan especial y poder compartirlo con todos a los que quiero y poder agradecer a cada uno por ayudarme a cumplir este logro que no es solo mío si no también es de ellos por apoyarme en cada momento del camino a mi familia mi madre a mi esposo y mis amados hijos a mis compañeros de lucha así como también a los Programas Carrera y sus Directores y todo el personal Ingenieros y demás por permitir culminar este sueño y alcanzar las metas propuestas.

Muchas gracias.

Ana

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. MARCO DE REFERENCIA.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Antecedentes de investigación.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Referencias teóricas.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.1. La Administración.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.2. Auditoría.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.3. Importancia de la Auditoría.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.4. Características de la Auditoría.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.5. Clasificación de la Auditoría.....</b>	<b>7</b>
1.2.5.1. Interna.....	7
1.2.5.2. Externa.....	7
1.2.5.3. Auditoría Operacional.....	8
1.2.5.4. Auditoría Gubernamental.....	8
1.2.5.5. Auditoría Integral.....	8
1.2.5.6. Auditoría de Medio Ambiente.....	8
1.2.5.7. Tipos de Auditorías.....	8
1.2.5.8. Auditoría de Desempeño.....	9
1.2.5.9. Auditoría Especial.....	9
1.2.5.10. Auditoría Integral.....	9
1.2.5.11. Auditoría Ambiental.....	9
1.2.5.12. Auditoría Gestión Ambiental.....	10
1.2.5.13. Auditoría Informática.....	10
1.2.5.14. Auditoría de Recursos Humanos.....	10
1.2.5.15. Auditoría de Cumplimiento.....	11
1.2.5.16. Auditoría de Seguimiento.....	11
<b>1.2.6. Indicadores de gestión.....</b>	<b>11</b>



<b>1.2.7.</b>	<b><i>Tipos de indicadores de gestión</i></b> .....	12
<b>1.2.8.</b>	<b><i>Importancia de los indicadores de gestión</i></b> .....	12
<b>1.2.9.</b>	<b><i>Objetivos de los indicadores de gestión</i></b> .....	12
<b>1.2.10.</b>	<b><i>Elementos de la auditoría de gestión</i></b> .....	12
<b>1.2.11.</b>	<b><i>Control Interno</i></b> .....	13
<b>1.2.12.</b>	<b><i>Componentes del control interno</i></b> .....	14
1.2.12.1.	<i>Entorno de control</i> .....	14
1.2.12.2.	<i>Proceso de valoración de riesgo de la entidad</i> .....	14
1.2.12.3.	<i>Sistemas de información</i> .....	15
1.2.12.4.	<i>Actividades de control</i> .....	15
1.2.12.5.	<i>Seguimiento de los controles</i> .....	15
<b>1.2.13.</b>	<b><i>Importancia del control interno</i></b> .....	15
<b>1.2.14.</b>	<b><i>COSO</i></b> .....	16
<b>1.2.15.</b>	<b><i>Etapas de la auditoría</i></b> .....	17
1.2.15.1.	<i>Planificación</i> .....	17
1.2.15.2.	<i>Preparación</i> .....	17
1.2.15.3.	<i>Ejecución</i> .....	18
1.2.15.4.	<i>Finalización y seguimiento</i> .....	18
<b>1.2.16.</b>	<b><i>Riesgo de auditoría.</i></b> .....	18
<b>1.2.17.</b>	<b><i>Papeles de trabajo</i></b> .....	19
<b>1.2.18.</b>	<b><i>Importancia de los papeles de trabajo</i></b> .....	20
<b>1.2.19.</b>	<b><i>Características de los papeles de trabajo</i></b> .....	20
<b>1.2.20.</b>	<b><i>La Auditoría de gestión</i></b> .....	20
<b>1.2.21.</b>	<b><i>Proceso de la auditoría de gestión</i></b> .....	21
1.2.21.1.	<i>Fase I Conocimiento preliminar</i> .....	21
1.2.21.2.	<i>Fase II Planificación</i> .....	21
1.2.21.3.	<i>Fase III Ejecución</i> .....	21
1.2.21.4.	<i>Fase IV Comunicación de los resultados:</i> .....	22
1.2.21.5.	<i>Fase V Seguimiento</i> .....	22
<b>1.2.22.</b>	<b><i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i></b> .....	23
<b>1.2.23.</b>	<b><i>Alcance de la auditoría de gestión.</i></b> .....	24
<b>1.2.24.</b>	<b><i>Auditoría desde el ámbito administrativo</i></b> .....	25
<b>1.2.25.</b>	<b><i>Campos de la auditoría administrativa</i></b> .....	26
<b>1.2.26.</b>	<b><i>Funciones en el área administrativa</i></b> .....	26
<b>1.2.27.</b>	<b><i>Cualidades del personal administrativo</i></b> .....	26
<b>1.2.28.</b>	<b><i>Importancia de la auditoría administrativa</i></b> .....	27
<b>1.2.29.</b>	<b><i>Principios de la auditoría administrativa</i></b> .....	27

## CAPÍTULO II

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	28
<b>2.1.</b>	<b>Enfoque de investigación</b> .....	28
2.1.1.	<i>Cuantitativo</i> .....	28
2.1.2.	<i>Cualitativo</i> .....	28
<b>2.2.</b>	<b>Nivel de investigación</b> .....	29
2.2.1.	<i>Descriptivo</i> .....	29
2.2.2.	<i>Exploratorio</i> .....	29
<b>2.3.</b>	<b>Diseño de la investigación</b> .....	30
2.3.1.	<i>No Experimental</i> .....	30
2.3.2.	<i>Transversal</i> .....	30
<b>2.4.</b>	<b>Tipo de estudio-investigación</b> .....	30
2.4.1.	<i>Documental</i> .....	30
2.4.2.	<i>De campo</i> .....	31
2.4.3.	<i>Bibliográfico</i> .....	31
<b>2.5.</b>	<b>Población y muestra, selección y cálculo del tamaño de la muestra</b> .....	31
2.5.1.	<i>Población</i> .....	31
2.5.2.	<i>Muestra</i> .....	32
<b>2.6.</b>	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	32
2.6.1.	<i>Método</i> .....	32
2.6.1.1.	<i>Descriptivo</i> .....	32
2.6.1.2.	<i>Inductivo</i> .....	33
2.6.2.	<i>Técnicas</i> .....	33
2.6.2.1.	<i>Entrevista</i> .....	33
2.6.2.2.	<i>Observación directa</i> .....	33
2.6.3.	<i>Instrumentos</i> .....	34
2.6.3.1.	<i>Guía de entrevista</i> .....	34
2.6.3.2.	<i>Ficha de observación</i> .....	34

## CAPÍTULO III

<b>3.</b>	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	35
<b>3.1.</b>	<b>Propuesta</b> .....	35
<b>3.2.</b>	<b>Hallazgos</b> .....	52
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	56

**RECOMENDACIONES.....57**

**GLOSARIO**

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Campos de la Auditoria .....	26
<b>Tabla 3-1:</b>	Planificación Específica.....	38
<b>Tabla 3-2:</b>	Cuestionario de Control Interno.....	39
<b>Tabla 3-3:</b>	CCI Ejecución.....	40
<b>Tabla 3-4:</b>	Cuestionario C.I. ....	41
<b>Tabla 3-5:</b>	Calificación de Riesgo .....	42
<b>Tabla 3-6:</b>	Nivel de Confianza .....	43
<b>Tabla 3-7:</b>	Nivel de Riesgo.....	44
<b>Tabla 3-8:</b>	Indicadores de Gestión.....	45
<b>Tabla 3-9:</b>	Fase Ejecución .....	46
<b>Tabla 3-10:</b>	Inversiones .....	47
<b>Tabla 3-11:</b>	Formación Profesional .....	48
<b>Tabla 3-12:</b>	Conclusiones y Recomendaciones .....	52

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-1:</b>	Clasificación de la auditoría .....	7
<b>Ilustración 1-2:</b>	Estructura de control .....	14

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

### **ANEXO A: AUDITORÍA DE GESTIÓN**

## RESUMEN

La cooperativa de Transporte “Patria” no cuenta con una auditoría de gestión lo cual impide medir el nivel de eficiencia, eficacia afectando el correcto desempeño de la entidad, Por ello el objetivo de la presente investigación fue elaborar una auditoría de Gestión y Evaluación del proceso administrativo a la Cooperativa de Transporte “Patria”, con la finalidad de medir el desempeño y uso de recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia y economía, mediante la evaluación de control interno e indicadores. La metodología de investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo se utilizó un diseño no experimental de tipo transversal, la población de estudio fueron los trabajadores y a la administración de la Cooperativa de Transportes, siendo fundamental la aplicación de una investigación documental y de campo para obtener la información respectiva a través de métodos, técnicas e instrumentos, entre los cuales fueron la entrevista dirigida a la administración y trabajadores de la cooperativa y la ficha de observación instrumento de investigación de campo en el cual se realiza una descripción específica de lugares o personas, mediante la metodología aplicada se logró determinar que la Cooperativa carece de un reglamento interno actualizado, que le permita establecer sus funciones de manera eficiente y eficaz, ocasionando la duplicidad en la funciones y retraso en los procesos y servicios además la cooperativa no dispone de un sistema contable para agilizar el proceso contable. Se concluye que, desde la fundación de la cooperativa, los directores no se han esforzado en realizar una auditoría de gestión, que permita evaluar la eficacia y eficiencia, también se puede señalar que existen manuales y normas desactualizadas que no permiten realizar las operaciones del departamento de recursos humanos, financieros debido a importantes dificultades en la gestión de los activos financieros, tal y como se indica claramente en el informe final.

**Palabras clave:** <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <EVALUACIÓN DE PROCESOS>, <PROCESO ADMINISTRATIVO>.



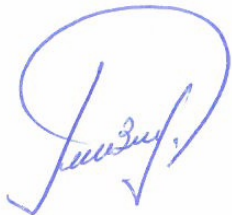
27-10-2023

1867-DBRA-UPT-2023

## ABSTRACT

The “Patria” Transport cooperative lacks of a management audit, which prevents measuring the level of efficiency and effectiveness, affecting the correct performance of the company. Therefore, the objective of this investigation was to prepare a Management and Evaluation audit of the administrative process to the “Patria” Transportation Cooperative, with the purpose of measuring the performance and use of resources under parameters of efficiency, effectiveness and economy, through the evaluation of internal control and indicators. The research methodology had a qualitative and quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design was used, the study population was the workers and the administration of the Transport Cooperative, the application of documentary and field research being essential to obtain the respective information through methods, techniques and instruments, among which were the interview directed at the administration and workers of the cooperative and the observation sheet, a field research instrument in which a specific description of places or people is made. The methodology applied determined that the cooperative lacks an updated internal regulation to establish its functions efficiently and effectively, causing duplication of functions and delays in processes and services. Furthermore, the cooperative does not have an accounting system to streamline the accounting process. It is concluded that, since the founding of the cooperative, the directors have not made an effort to carry out a management audit, which allows evaluating effectiveness and efficiency. It can also be noted that there are outdated manuals and standards that do not allow to carry out the operations in the department of human and financial resources due to significant difficulties in the management of financial assets, as clearly indicated in the final report.

Keywords: <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <MANAGEMENT AUDIT>, <PROCESS EVALUATION>, <ADMINISTRATIVE PROCESS>.



Luis Fernando Barriga Fray

0603010612



## **INTRODUCCIÓN**

Hoy, el mundo de los negocios en el que nos movemos requiere una dirección voluntaria e idealista que dirija los esfuerzos de todos los talentos hacia una meta a través de estrategias específicas. Por lo tanto, es necesario trabajar en un sistema en el que todos los empleados y sus superiores establezcan conjuntamente metas de desempeño, revisen periódicamente el progreso hacia el logro de las metas y distribuyan recompensas con base en dicho progreso.

El objetivo principal del presente trabajo es desarrollar y mejorar el funcionamiento de la Cooperativa de Transporte Patria, una organización de economía masiva y solidaria dedicada a los servicios de transporte.

Cabe señalar que la auditoría es un proceso objetivo, técnico y sistemático, cuyo propósito es evaluar la actividad de la organización para determinar la coherencia entre las actividades planificadas y realizadas. Por tal motivo, este trabajo comprende una auditoría de gestión de la Cooperativa de Transporte “Patria” de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

La auditoría se divide en tres capítulos, el Capítulo I, tratará los temas y será el más evidente con una introducción detallada con los puntos principales de la auditoría de gestión, en el Capítulo II encontraremos la metodología de investigación que se utilizó para la realización de este trabajo de investigación, supuestos y sus variables y en el Capítulo III, proporcionaremos una introducción detallada a las prácticas de auditoría de gestión, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el entorno interno y externo. En este contexto, nos ayudará a determinar el curso de acción a seguir para alcanzar los objetivos marcados. de manera más efectiva para publicar nuestros respectivos hallazgos y recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO DE REFERENCIA

#### 1.1. Antecedentes de investigación

Con el fin de sustentar teóricamente la investigación en curso, se ha realizado una revisión bibliográfica del tema actualmente discutido en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y otros repositorios universitarios, así como en sitios web, revistas digitales y artículos científicos, etc. Se revisó el trabajo y se encontró que existen cuestiones relacionadas con la auditoría que se toman como referencia para el correcto desempeño de este trabajo:

**Tema:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO ADMINISTRATIVO -ACADÉMICO EN LA UNIDAD EDUCATIVA SALINAS DEL CANTÓN SAN VICENTE”. En este trabajo, la autora (Macias, 2019) menciona que “La implementación de este trabajo se basa en la auditoría de gestión de procesos administrativos y académicos del Departamento de Educación de San Vicente Salinas en el año 2015, la cual fue diseñada para examinar las actividades académicas administrativas y el cumplimiento de las políticas o normas que rigen en la institución. se logra mediante el uso de indicadores de gestión que ayudan a determinar la eficacia, eficiencia y economía con que se desarrollan las funciones asignadas. Para realizar esta investigación se formuló como objetivo general: “Identificar la importancia de las auditorías de gestión y su impacto en la optimización del proceso de gestión académica en el sector educativo de San Vicente Salinas” y aplicarlo como método, deducciones, métodos de investigación inductivos y analíticos y métodos de encuesta y entrevista que ayuden a identificar problemas en las instituciones educativas, los cuales describen los resultados, conclusiones y recomendaciones razonables, justificadas y efectivas que contribuyen a la mejora de la unidad estructural de educación financiera” (p. 1).

Es por lo que la aplicación de la auditoría de gestión en los procesos administrativos es importante para los centros de investigación de nivel meso. Por tanto, la aplicación de los diversos objetivos planteados al inicio del desarrollo de los estudios brinda un aporte muy importante a los directivos con comentarios, conclusiones y propuestas razonables y oportunas para el mejoramiento de la unidad estructural.

**Tema:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DENTRO DE LA COAC - CHIMBORAZO PERÍODO 2018”. En esta investigación el autor (Salgado, 2021), menciona que “con el objetivo de promover la mejora de

los procesos administrativos y financieros de la cooperación. Para su desarrollo se realizó un estudio, el cual se aplicó a 8 funcionarios de la institución, y se realizó un análisis FODA, que permitió obtener información que los responsables de las áreas administrativa y financiera aún no tienen. han sido evaluados y no es posible observar la suficiencia, incumplimiento de los actos jurídicos normativos que afecten su funcionamiento y la calidad de los servicios que presta, para tal efecto en la propuesta de aplicar auditorías de gestión en el proceso utilizando el método COSO II, que con el fin de poder realizar en- evaluaciones profundas en la organización en las áreas de implementación del Manual de Procedimientos de Gestión de Riesgos, para identificarlos, analizarlos y evaluarlos de manera adecuada para la toma de decisiones y aplicar el método de evaluación COSO II en el sistema de control interno para identificar los riesgos actuales de la empresa. Situación. Se recomienda el cumplimiento inmediato de la implementación de un sistema de control interno, que permita la evaluación y control continuo de los procesos internos realizados.” (p. 12).

Mediante la aplicación de cualquier método de auditoría de gestión, se puede determinar si la jerarquía de la cooperativa se implementa correctamente y si las actividades, riesgos, recursos, hallazgos y controles se tienen en cuenta para el correcto funcionamiento y desempeño de la cooperativa. Cada empleado dentro de los límites de sus recursos y expectativas Cumplir con las metas establecidas por el gerente.

**Tema:** “LA AUDITORIA DE GESTION COMO INSTRUMENTO DE CONTROL Y EVALUACION PARA INNOVAR LA GESTION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA”. Según las autoras (Frias, 2019), mencionan que “la auditoría del gobierno de mi país se ha desarrollado rápidamente de acuerdo con el nuevo concepto, que no solo es aplicable a la auditoría contable y a expresar opiniones sobre su racionalidad o irracionalidad, sino también aplicable a la auditoría de cumplimiento y auditoría de gestión, reemplazando así el antiguo concepto de gestión. Auditar y pasar a un nuevo concepto que busca examinar de manera independiente y objetiva misiones. Por ello, dado que existen más de 1.841 gobiernos locales entre provincias y regiones directamente dependientes del gobierno central y de las instituciones públicas a nivel estatal, todos los cuales tienen múltiples desafíos de gobernabilidad, existe una necesidad y urgencia que pueda ayudar a promover la auditoría administrativa. Mejorar la gobernanza de estas autoridades nacionales y locales.” (p. 96).

Hoy en día, la auditoría ha evolucionado significativamente para lograr objetivos más especializados, como determinar y dar fe de la presentación razonable de los estados financieros, que a su vez se incluyen en sus procedimientos de auditoría de cumplimiento.

**Tema:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2017.”. Según la autora (Pagola, 2020), dice que “Los objetivos a alcanzar con este trabajo de investigación son los siguientes: Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y el proceso administrativo en la provincia y municipio de Huaraz en el año 2017. El método utiliza un enfoque inductivo, deductivo y analítico, síntesis y hermenéutica. El tipo de investigación es cuantitativa, de nivel no experimental, descriptivo encadenado y de diseño transversal con 374 funcionarios, directivos y empleados y 94 muestras. El método de muestreo utilizado es probabilístico; la técnica es una encuesta y el instrumento es un cuestionario estructurado; Se utilizaron estadísticas de para la prueba de hipótesis; se señalaron los aspectos éticos. Resultados: El 47,9% de los encuestados confirmaron que las auditorías de gestión están en un buen nivel y el 48,9% de los encuestados confirmaron que los procesos administrativos están en un buen nivel” (p. 3).

De igual forma, cuando se detectan problemas en los sistemas administrativo, operativo y financiero, la visión de la auditoría es encontrar alternativas de solución. Luego establece objetivos de planificación de trabajo estratégico para la integración oportuna y continua de las operaciones del auditado.

**Tema:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JIPI CHIFLE DEL CANTÓN JIPIJAPA, PERIODO 2021”. Según el autor (Cobos, 2022), menciona que “El objeto de este estudio es la auditoría de gestión y su desempeño en el área administrativa empresarial Jipi Chifle del estado de Jipijapa. Uno de los principales temas planteados fue la falta de planificación de las actividades a realizar, así como la falta de capacitación y mejora del conocimiento del personal, por lo que se determinó cómo la auditoría de gestión incidía en el objetivo principal de la auditoría de gestión. Proceso administrativo para la empresa "JIPI CHIFLE" en el estado de Jipijapa. La calidad de gestión incluye todas las habilidades y competencias de gestión, y los procesos administrativos constan de varios pasos o fases que se realizan de forma secuencial. Durante el desarrollo del estudio se revisó el marco teórico, marco de referencia y marco conceptual. La investigación es descriptiva, de campo y bibliográfica utilizando métodos inductivos, deductivos y estadísticos y la investigación se utiliza como técnica de recolección de datos para los colaboradores de Jipi Chile.” (p. 15).

La investigación concluyó que no existía el programa de capacitación de los empleados de la empresa, no se utilizaban métricas de gestión y finalmente se realizó una auditoría de gestión para evaluar los procesos de los directivos de la empresa.

## **1.2. Referencias teóricas**

### **1.2.1. *La Administración***

Un proceso que incluye las funciones y actividades que los gerentes deben realizar para alcanzar las metas organizacionales. En este sentido, podemos decir que la administración es la dirección racional de las actividades, esfuerzos y recursos de la organización para crear lo esencial para su supervivencia y desarrollo, y del mismo modo, la administración de Henri Fayol puede ser considerada como un proceso, planificación, organización, dirección, coordinación, control. (Llumiguano, 2021)

La administración involucra actividades ordenadas que visualicen el logro de la organización objetivo a través del uso adecuado y la coordinación de los recursos financieros y humanos de la empresa.

### **1.2.2. *Auditoría***

Un proceso sistemático que involucra la recolección y evaluación de evidencia objetiva para reclamos sobre actividades o eventos de naturaleza administrativo-económica para determinar el grado de correspondencia entre dichos reclamos y los criterios establecidos, y luego comunicar los resultados a las partes interesadas. Se lleva a cabo por personas calificadas. La implementación es realizada por profesionales independientes de acuerdo con normas y procedimientos técnicos, con base en estas definiciones, podemos determinar si los procesos que llevan a cabo los organismos de control, auditoría y análisis de auditoría son adecuados y sirven como guía para hacer recomendaciones para evitar futuros errores. (Rojas, 2021)

Además, permite a la gerencia tomar decisiones rápidas. Las auditorías son amplias y pueden llevarse a cabo en diferentes partes de la institución. Una vez finalizada la auditoría, se envía un informe a la dirección que fundamenta la información obtenida.

### **1.2.3. *Importancia de la Auditoría***

La auditoría es muy importante en los negocios, porque sin una auditoría, la gerencia no puede estar completamente segura de que los datos financieros registrados sean verdaderos y confiables, en general, una auditoría es un examen sistemático de cuentas, registros y actividades para determinar su cumplimiento con los principios de contabilidad generalmente aceptados, las políticas establecidas por la administración y cualquier otro requisito legal y de uso voluntario, el

propósito de la auditoría es determinar la corrección, integridad y veracidad de los informes, documentos y otros documentos contables administrativos presentados por la gerencia y proporcionar recomendaciones apropiadas para la mejora de la contabilidad administrativa. (Merchán, 2019)

En otras palabras, la auditoría puede evaluar los estados financieros en su totalidad o en parte, ya que es una herramienta importante para el uso y la asignación adecuada de los recursos humanos, materiales y equipos, etc. Ayuda a la dirección a tomar las decisiones adecuadas.

#### **1.2.4. Características de la Auditoría**

Se refiere a la imparcialidad del examen, sin presiones, sin halagos, mente independiente y sin influencia personal o política. El juicio del auditor siempre debe prevalecer, como lo confirma su competencia profesional y pleno conocimiento de los hechos reflejados en su informe. Es sistemática y profesional: La auditoría debe ser cuidadosamente organizada y llevada a cabo por contadores y otros profesionales de la industria bien informados con la competencia técnica y profesional necesaria de acuerdo con las normas de auditoría establecidas, los principios y lineamientos de contabilidad generalmente aceptados, la ética profesional en el sector público. (Mesa, 2020)

Las auditorías se diseñan siguiendo pasos estrictos que incluyen las distintas etapas del proceso de auditoría: planificación, ejecución y presentación de informes. Finaliza con la elaboración de un informe escrito (opinión) que contiene los resultados de las inspecciones realizadas, las cuales el auditado debe conocer con anticipación para que pueda seguirlas en consecuencia; además, existen vacíos en este informe que apuntan a mejorar las conclusiones y vacíos en los hallazgos.

- 1) Integridad: la base del profesionalismo
- 2) Representación justa: el deber de informar con veracidad y precisión
- 3) Debido cuidado profesional: la prudencia y el juicio en la auditoría
- 4) Confidencialidad: la seguridad de la información
- 5) Independencia: la base de una auditoría objetiva y conclusiones de auditoría
- 6) Enfoque basado en la evidencia: enfoque razonable para obtener conclusiones de auditoría confiables y repetibles en un proceso de auditoría sistemático.
- 7) Enfoque basado en el riesgo: Un enfoque de auditoría que considera tanto los riesgos como las oportunidades.

### 1.2.5. Clasificación de la Auditoría

Sabiendo que la auditoría puede definirse como un estudio crítico de los auditores, algunos autores han propuesto diferentes clasificaciones de auditoría, pero de acuerdo con la conceptualización moderna, es claro que la auditoría es única. La clasificación se puede hacer según la independencia del autor y el tipo de obra. (Parra, 2021)

Podemos clasificar las auditorías según varios parámetros: independencia de los revisores auditoría externa o interna, tipo de trabajo realizado auditoría de oficina, operativa o de gestión, alcance parcial o total, fuente de trabajo auditoría obligatoria o voluntaria.



**Ilustración 1-1:** Clasificación de la auditoría

Realizado por: Horna, A 2023.

#### 1.2.5.1. Interna

Si a uno le interesa saber si los procesos que se llevan a cabo en la empresa cumplen con los procesos definidos en las políticas de la empresa, la auditoría interna se considera una parte central que analiza todos los detalles de los procesos internos de la empresa.

#### 1.2.5.2. Externa

Se utiliza mayormente a nivel general, porque su propósito es conocer el balance anual de la empresa y saber cuál es su déficit, para que posteriormente pueda cumplir con sus obligaciones sin problemas, para lo cual es necesario un contador profesional en relación.

#### 1.2.5.3. *Auditoría Operacional*

La auditoría operativa o auditoría de gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional de la evidencia para realizar una evaluación independiente del desempeño de una empresa, programa u operación con el objetivo de mejorar la eficiencia, la eficacia y el uso económico de personas y materiales. Recursos para facilitar la toma de decisiones.

#### 1.2.5.4. *Auditoría Gubernamental*

Es nacional si la realiza el auditor estatal de la república o el auditor interno del sector público o una empresa privada autorizada por el auditor estatal para realizar auditorías en el país.

#### 1.2.5.5. *Auditoría Integral*

Es una de las auditorías basadas en el apartado financiero, apartado de estructura organizativa, control interno, cumplimiento del derecho societario, etc. para abarcar todas las áreas de la empresa emitiendo un informe global.

#### 1.2.5.6. *Auditoría de Medio Ambiente*

Investigación de los órganos responsables de la aplicación de las leyes, códigos y reglamentos relacionados con el medio ambiente. Esto se hace cuando se considera que el órgano de gobierno o el órgano encargado de hacer cumplir la legislación ambiental no lo está haciendo correctamente.

#### 1.2.5.7. *Tipos de Auditorías*

Este es un examen de los estados financieros, cuyo propósito es determinar si los estados financieros auditados reflejan fielmente la posición financiera de la empresa de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, en términos de auditoría financiera, está diseñado para garantizar que los estados financieros están de acuerdo con las políticas organizacionales de la entidad que informa, las normas y los principios contables. (Santamaría, 2019)

Se entiende por estados financieros los cuatro estados básicos que elaboran las empresas: el balance, el estado de pérdidas y ganancias, el estado de flujos de efectivo y el estado patrimonial o patrimonio neto.



#### 1.2.5.8. *Auditoría de Desempeño*

La auditoría operativa o auditoría de gestión es un examen objetivo, sistemático y profesional de la evidencia para realizar una evaluación independiente del desempeño de una empresa, programa u operación con el objetivo de mejorar la eficiencia, la eficacia y el uso económico de personas y materiales. Recursos para facilitar la toma de decisiones. (Santamaría, 2019)

Por otro lado, el propósito de una auditoría operativa es evaluar si las operaciones de la empresa se están llevando a cabo de manera efectiva y eficiente y si sus operaciones están funcionando correctamente.

#### 1.2.5.9. *Auditoría Especial*

Es un examen objetivo, profesional e independiente realizado únicamente en el ámbito de una determinada entidad, ya sea financiera o administrativa, para verificar la información proporcionada o para evaluar el desempeño. (Santamaría, 2019)

Una auditoría específica está diseñada para evaluar un área específica del negocio, ya sea administrativa o financiera, y si la información proporcionada por la empresa está siendo utilizada correctamente.

#### 1.2.5.10. *Auditoría Integral*

El autor (Santamaría, 2019) menciona; “Es un estudio integral de una empresa, es decir, una evaluación de los estados financieros y del desempeño de la gestión o gestiones”.

Cuando se trata de una auditoría integral, se basa en el mejor y general desempeño de la organización, es un examen integral de cada área o departamento que mantiene dicha organización a nivel global.

#### 1.2.5.11. *Auditoría Ambiental*

Según el autor (Santamaría, 2019) menciona que: “Esta es una descripción general de las medidas ambientales contenidas en la legislación nacional y si se están cumpliendo en su totalidad”.

No cabe duda de que la auditoría ambiental es una de las ramas más importantes de la auditoría porque se puede utilizar para evaluar el impacto en el medio ambiente y es útil porque se pueden

controlar las actividades a realizar y la política de protección ambiental de la empresa y el medio ambiente contribuye.

#### 1.2.5.12. *Auditoria Gestión Ambiental*

Investigación de los órganos responsables de la aplicación de las leyes, códigos y reglamentos relacionados con el medio ambiente. Esto se hace cuando se considera que el órgano u órganos reguladores encargados de hacer cumplir la legislación ambiental no lo están haciendo correctamente, la creciente necesidad de controlar el impacto de la actividad humana en el medio ambiente ha provocado un aumento de la conciencia ambiental en muchos sectores industriales. (Santamaría, 2019)

Como resultado, el simple cumplimiento de la legislación ha dado paso a un sistema de gestión ambiental que permite estructurar e integrar todos los aspectos del medio ambiente, coordinando los esfuerzos de la empresa para lograr los objetivos deseados.

#### 1.2.5.13. *Auditoria Informática*

El autor (Santamaría, 2019) menciona: “Examen de los recursos informáticos de la empresa, incluyendo: competencia del personal directivo, distribución de equipos, estructura y uso del departamento de tecnologías de la información”.

En lo que respecta a la auditoría informática, cabe mencionar que se trata de un grupo de profesionales especialistas en sistemas informáticos que realizarán una auditoría técnica de los sistemas informáticos, software y periféricos de entrada y salida pertenecientes.

#### 1.2.5.14. *Auditoria de Recursos Humanos*

Según (Santamaría, 2019) menciona: “Inspecciones de áreas personales para evaluar su eficacia y eficiencia en la gestión de personal y control de casos, asistencia y puntualidad, remuneración, política social y promoción”.

Asimismo, la finalidad de realizar una auditoría de personal es determinar la eficiencia y utilidad de las personas que allí laboran, así como evaluar los documentos y cargos que ocupan.

#### 1.2.5.15. *Auditoría de Cumplimiento*

(Santamaría, 2019) Menciona que, su propósito es verificar que se estén siguiendo los objetivos e instrucciones de la administración y que se cumplan las leyes, normas y reglamentos que se aplican a la empresa.

Al mismo tiempo, la auditoría de cumplimiento se hace con el propósito de verificar si se están cumpliendo las metas y orientaciones de la gerencia y si se cumplen las leyes, las normas y los reglamentos aplicables a la entidad.

#### 1.2.5.16. *Auditoría de Seguimiento*

Su finalidad es comprobar si están en línea con las medidas y recomendaciones remanentes de la auditoría anterior el propósito de realizar una auditoría de seguimiento es seguir las recomendaciones de auditorías anteriores. Cuando se trata de auditoría de gestión, vale la pena mencionar que es una herramienta ideal para agilizar las operaciones de la organización y orientar su gestión hacia la rentabilidad. (Santamaría, 2019)

Es uno de los nuevos métodos de consultoría que ayuda a las empresas a analizar, diagnosticar y resolver problemas con el fin de hacer recomendaciones para la implementación exitosa de estrategias.

#### 1.2.6. *Indicadores de gestión*

Se indica que los indicadores de gestión pretenden ser considerados como valores medibles que revelan la eficacia de una empresa, emprendimiento, organización o unidad estructural en el logro de sus metas organizacionales, que son sus metas principales. Sin embargo, es común confundir el concepto de métricas de gestión con indicadores de desempeño, etc., pero cuando una empresa utiliza métricas de gestión en diferentes niveles, es para medir su éxito y ver si logrará la meta establecida. (Armijos, 2020)

Se dice que las métricas están alineadas con los objetivos organizacionales de la empresa y son deseadas por las organizaciones porque son fáciles de entender dado que las métricas pueden cambiar a medida que se alcanzan los objetivos y enfoque de la empresa.

### **1.2.7. Tipos de indicadores de gestión**

Según el autor (Chavarry, 2021) menciona los siguientes tipos de gestión:

- El índice de cumplimiento se considera como uno de los principales indicadores, basado en la identificación y ejecución de una tarea o función específica, que indica el grado de desempeño de la tarea o función.
- Las métricas de evaluación se refieren al desempeño que puede lograr una determinada tarea, trabajo o determinado proceso, aunque existen algunos factores que contribuyen, como ayudar a identificar fortalezas, debilidades y oportunidades.
- La eficiencia se caracteriza por la actitud y la capacidad para completar el trabajo, el proceso y la producción con la menor cantidad de recursos posible.
- Otro indicador de gestión lo podemos encontrar en la efectividad, que es esencialmente la creación de una intención o meta, donde se analiza la capacidad de trabajar bajo presión.

### **1.2.8. Importancia de los indicadores de gestión**

La trascendencia es que estos indicadores permiten comprobar el funcionamiento de todos los procesos de la empresa, a los que se denomina ex asistentes, en todo caso, para observar con mayor claridad si sus procesos generales son correctos y considerados defectuosos. (Ramírez, 2020)

### **1.2.9. Objetivos de los indicadores de gestión**

Objetivos de los Indicadores de Gestión Como función principal de los indicadores de gestión para medir el éxito de la planificación estratégica que utiliza la empresa para determinar qué tan bien se está implementando la misión y visión, se tienen en cuenta los objetivos individuales y complementarios. Organizar. (Llumiguano, 2021)

### **1.2.10. Elementos de la auditoría de gestión**

En el proceso de auditoría de gestión, existen algunos elementos que se consideran esenciales, tales como:

- **Sistema de calidad:** su propósito es encontrar la mejor combinación para que la calidad de los productos o servicios que ofrece la empresa se mejore continuamente, deben ser basado en la definición como, el diferente contenido de los requisitos establecidos por cada norma está enfocado a las necesidades de las empresas y así ajustar sus operaciones. (Llumiguano, 2021)

- **Planificación de Auditoría Interna:** En este punto se tiene claro el proceso a implementar, indicando lo que se debe lograr en cuanto a fechas, plazos y responsables, por lo que requiere planificación y rigor.
- **Análisis:** Contiene una lista de verificación integral que planifica cada actividad en el proceso de control, lo que permite una fácil identificación y comprensión mediante el seguimiento y la intervención cuando sea necesario, donde los principales puntos de intervención son el tema de cada tarea, se indica el porcentaje de cumplimiento. y otras normas relacionadas. (Llumiguano, 2021)
- **Verticalidad del sistema:** la efectividad de un proceso de auditoría bien administrado depende en gran medida de la comunicación efectiva que pueda utilizar, y en diferentes casos la gerencia debe considerar su iniciación y comunicación en diferentes áreas.

### 1.2.11. *Control Interno*

El autor (Álvarez, 2020) menciona, los controles internos se consideran procesos que la alta dirección y otras personas de la empresa realizan para garantizar un nivel de seguridad, y los controles internos pueden tener los siguientes objetivos:

- Incrementar la confiabilidad de la información financiera.
- Responsable de cumplir con todas las normas de la empresa tales como reglamentos, leyes y códigos.
- Cumplir con todas las normas que aseguren la eficiencia y eficacia operativa.

El control interno tiene una serie de componentes que forman parte del marco estándar, entre los que destacan el entorno interno, las evaluaciones basadas en riesgos, las actividades de control, la información y finalmente el componente de seguimiento. (Rodas, 2020)

El objetivo del control interno es brindar seguridad sobre el logro de los objetivos, la eficiencia y eficacia de las acciones a realizar en cada área relacionada con la información financiera. Los auditores pasan por el proceso de auditar los estados financieros y deben analizar varios procedimientos que forman parte de los controles internos de una empresa.



**Ilustración 1-2:** Estructura de control

Realizado por: Horna, A 2023.

### 1.2.12. Componentes del control interno

Los componentes del control interno se pueden dividir en cinco elementos básicos de la siguiente manera:

#### 1.2.12.1. Entorno de control

Este componente examina otro componente y analiza si existe un entorno débil, independientemente del ajuste de diseño de los otros componentes, dado el alto nivel de disciplina y estructura que existe en la organización. Algunas áreas clave son la integridad y los valores éticos, el proceso de evaluación de riesgos de la empresa, el compromiso de competir, la estructura organizacional, la participación efectiva. (Álvarez, 2020)

#### 1.2.12.2. Proceso de valoración de riesgo de la entidad

Se basa en que los auditores pueden realizar un diagnóstico evaluando los procesos internos de cada organización con el fin de identificar los riesgos del negocio de la empresa, especialmente en la información financiera. El proceso de evaluación de riesgos le permite identificar, por ejemplo, cambios en el entorno operativo, contratación de altos directivos, productos o actividades, nuevas tecnologías, nuevos modelos de negocio. (Álvarez, 2020)

Si se identifican otros tipos de errores de gestión, los auditores deben preguntar por qué ocurrió el problema y justificar los procesos de gestión.

#### 1.2.12.3. *Sistemas de información*

En esta etapa, la empresa interviene en el software, los procedimientos, las personas y los datos a disposición de la empresa para lograr los objetivos de la organización y eliminar los factores de riesgo, lo que debe tener en cuenta componentes tales como la identificación de la fuente de información utilizada, la recolección y tratamiento de la información obtenida, utilizando esta información. (Álvarez, 2020)

#### 1.2.12.4. *Actividades de control*

Se considera como políticas y procedimientos que ayudan a cumplir con los lineamientos exigibles. Las acciones de control se pueden considerar de cuatro formas, por ejemplo: la prevención para evitar fallas, la detección, que es básicamente un proceso que sigue a la ocurrencia de un determinado tipo de falla, se puede considerar como una acción correctiva, después de la compensación, se basa en una disposición determinada. (Álvarez, 2020)

El grado de seguridad y la dirección de cómo guiar a los empleados para lograr las metas deseadas, como los procedimientos.

#### 1.2.12.5. *Seguimiento de los controles*

La efectividad de la implementación del control interno se evalúa a través del monitoreo, ya que está diseñado para funcionar lo suficiente como para permitir que se tomen medidas correctivas. Obedecer todos los días. (Álvarez, 2020)

### **1.2.13. *Importancia del control interno***

La importancia del control interno radica en que se considera un conjunto de acciones determinadas por la administración para brindar un nivel razonable de seguridad a las operaciones financieras de la organización, previene varias cosas como riesgos potenciales y fraudes y errores. (Rodas, 2020)

Los profesionales deben determinar si cada componente y principio relevante está en su lugar para determinar el cumplimiento de los requisitos operativos.

#### 1.2.14. COSO

COSO es un informe que contiene pautas generales para la implementación, gestión y control de sistemas específicos y se puede decir que se ha convertido en un estándar de referencia. Existen dos tipos de COSO, se pueden considerar aspectos importantes que se pueden lograr a través de un reporte, por ejemplo: refleja el concepto de esfuerzo en el que está involucrada toda la organización, brinda un sistema de reporte que se integra con el negocio que maneja. Sobre la rentabilidad y el desempeño de la empresa. (Alonso, 2019)

Fortalezas como priorización, toma segura de decisiones, facilitar la asignación de capital, apoyar las actividades de planificación estratégica, así como el control interno, promover la gestión integral de riesgos para crear un grupo de cultura de riesgos, también ayuda a cambiar la visión que incluye una adecuada actividad de planificación de la gestión.

La seguridad que busca se justifica porque siempre hay límites al costo del control, que debe ser proporcional a los beneficios que brinda, y siempre existe el riesgo de fraude. También se cambiaron las categorías de destino del proceso. (Quinaluisa, 2019)

Desde una perspectiva contable, los controles internos ahora buscan asegurar:

- La eficiencia y eficacia operativa.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.
- Proteger los recursos.

Mediante la implementación de los siguientes 5 componentes:

**Controlar el entorno:** En la organización de las operaciones de bandera. Esto afecta directamente el nivel de conciencia del control del personal.

**Evaluación de riesgos:** Mecanismos para identificar y evaluar los riesgos para lograr los objetivos de trabajo, incluidos los riesgos específicos asociados con el cambio.

**Acciones de control:** Operaciones, estándares y procedimientos desarrollados para asegurar el cumplimiento de las directivas y políticas de gestión para abordar los riesgos identificados.



**Información y comunicación:** Un sistema que permite al personal de la empresa obtener e intercambiar la información necesaria para desarrollar, administrar y controlar sus operaciones.

**Supervisión:** Evaluar la calidad del control interno a lo largo del tiempo. Es importante determinar si está funcionando según lo previsto y si se necesitan cambios.

### **1.2.15. Etapas de la auditoría**

Siguientes etapas de la auditoría:

#### **1.2.15.1. Planificación**

Se debe elaborar un plan de ejecución, el cual debe incluir varios puntos, tales como: el propósito de la auditoría, el alcance, el proceso a desarrollar, el personal involucrado en el caso, el cronograma, el procedimiento de trámite, información sobre los auditados área y el personal involucrado (Alonso, 2019).

Proceso en el que se obtiene información valiosa y razonable que le permite determinar los procedimientos a realizar durante la auditoría para que pueda llevarla a cabo con eficacia y eficiencia, teniendo siempre en cuenta la preservación de la calidad del trabajo, costos razonables del proyecto y la satisfacción del cliente.

#### **1.2.15.2. Preparación**

Una vez que el plan está listo, es hora de comenzar a revisar las funciones asignadas y revisar la lista de verificación para asegurarse de que estén listas para ejecutar el programa. Aquí se deben utilizar hojas de trabajo para registrar y capturar información cualitativa (Alonso, 2019).

Es de fundamental primicia que cada uno de los miembros del conjunto de auditoría esté preparado para el evento y tenga acceso a la lista de verificación de inspección. Las listas de verificación son esenciales para guiar a los auditores sobre los detalles que se evaluarán y para documentar los hallazgos y las observaciones.

#### 1.2.15.3. *Ejecución*

La auditoría se realiza de acuerdo con todos los planes presentados en la primera etapa, obteniendo buena información de los testimonios, presentando pruebas y emitiendo un informe para que de él se extraigan las conclusiones adecuadas.

La recolección y valoración de la evidencia sólo puede realizarse mediante trabajo de campo, que es el resultado del proceso de documentos confiables e información verídica, por lo tanto, de una apropiada preparación de las pruebas y sus resultados, en los que se basará la opinión del que está realizando la auditoría.

#### 1.2.15.4. *Finalización y seguimiento*

Una vez que los problemas han sido analizados e identificados a través de una auditoría, es hora de proponer mejoras para uso comercial y luego hacer un seguimiento para verificar que las recomendaciones se están implementando. (Alonso, 2019)

El producto final que presenta las consecuencias y ejecuciones de la aplicación de varios ordenamientos de auditoría, respaldados por evidencia suficiente y convincente, la elaboración del informe final de auditoría es una de las etapas más importantes y complejas de este movimiento, por lo que se debe tener mucho cuidado en el proceso de elaboración antes de emitir la opinión final.

#### 1.2.16. *Riesgo de auditoría.*

Riesgo es toda situación que puede entorpecer el normal desarrollo de una organización y dificultar la consecución de sus objetivos, en otras palabras, un riesgo es una situación que afecta la correcta gestión de la empresa e impide la consecución de los objetivos fijados. Dada la necesidad de este tipo de herramientas en el entorno empresarial, y considerando que una de las principales causas de los problemas de los subprocesos es la insuficiente predicción de riesgos, es necesario estudiar los riesgos que pueden presentarse en cada subproceso de auditoría, lo que servirá como un apoyo para evitar que se logre plenamente. (Quinaluisa, 2019)

En este sentido, se deben considerar los siguientes factores:

- Evaluar los riesgos asociados con la auditoría de diferentes subprocesos.
- Evaluar la causa de la amenaza o riesgo.

- Control para reducir la amenaza o el riesgo.
- Evaluación de los elementos del análisis de riesgos. Riesgo y conceptos de riesgo en el desarrollo de los sistemas de control interno en general.

Sin embargo, existen riesgos en cualquier sistema o proceso que se implemente, ya sea en los procesos de fabricación o de servicios, o en las operaciones financieras y de mercado, por lo que es claro que las auditorías no están exentas de este concepto. Varios autores han escrito sobre este tema y en sus declaraciones solo mencionan el proceso de revisión, no describen el proceso.

(Quinaluisa, 2019) menciona que, en general, estos riesgos pueden estar representados por componentes relacionados con la auditoría: riesgo inherente.

- Riesgos relacionados con la naturaleza del objeto
- El riesgo de ausencia o mal funcionamiento de los controles de la empresa y el riesgo de detección.
- Riesgos de que los procedimientos del auditor no identifiquen aspectos materiales que puedan afectar el asunto.

El riesgo antes de ordenar el trabajo es que el auditor exprese una conclusión inadecuada. Luego, el auditor planifica y realiza el trabajo para reducir a un nivel aceptable el riesgo de expresar una conclusión inadecuada.

### **1.2.17. Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo son evidencia durante una auditoría y son información esencial necesaria para preparar informes y comprender el desempeño de los empleados. En este sentido, la elaboración de los documentos de trabajo a veces es elaborado por auditores y en otros casos por terceros, que como se sabe, son documentos completos que contienen información y deben tener el alcance del trabajo, hechos específicos, la fuente, porque debe ser información factual. y luego sacar conclusiones (Armijos, 2020).

De esto se puede ver que el documento de trabajo es la base básica del auditor, porque le da la oportunidad de registrar lo que se probó con la ayuda de la presentación de auditoría, al registrarlo como un punto de partida, también se considera indicativo, para una futura auditoría.

### **1.2.18. *Importancia de los papeles de trabajo***

- Los documentos de trabajo son importantes porque promueven un enfoque organizado de lo que se está haciendo.
- Usted reconoce que la información obtenida puede ser analizada por terceros.
- Se consideran como base para la toma de decisiones y conclusiones de auditoría.
- Se espera que proporcionen documentación del trabajo realizado y, si la opinión es respaldada, comentario.
- Considerado como una guía porque los papeles de trabajo permiten la planificación y ejecución adecuada de la auditoría correspondiente.

### **1.2.19. *Características de los papeles de trabajo***

Una de sus principales características es la organización y oportunidad, ya que los documentos de trabajo se procesan de manera ordenada y es posible demostrar la relación que existe entre cada documento especificado, lo que depende en gran medida de qué tipo de auditoría se podrá realizar individualmente. Información, lo que contribuye a una mejor gestión de la información, como el número de cédulas a tramitar metódicamente. (Álvarez, 2020)

Deben ser lo suficientemente concisos para ser entendidos a fin de lograr los objetivos predeterminados antes de la auditoría correspondiente, esto se hace de tal manera que la información recopilada sea comprensible y el contenido debe ser legible o escrito con la suficiente claridad para uso futuro por parte de los supervisores, los auditores o el gerente tiene suficiente claridad para una buena revisión. (Merchán, 2019)

El papel de trabajo debe ser completo y completo donde se presente el alcance, los datos y los procedimientos realizados, como los cálculos, las preguntas relacionales para comprender si se están logrando los objetivos de la organización y de qué manera. Así como se lleva a cabo el proceso, debe ser de fácil comprensión para poder sacar conclusiones y buscar mejoras en la organización.

### **1.2.20. *La Auditoría de gestión***

La auditoría de gestión evalúa la eficiencia, utilidad, economía, ética y ecología en relación con los planes estratégicos propios de la organización, verifica y analiza el cumplimiento de los procesos implementados en toda la institución con las metas estratégicas establecidas, el uso de

la auditoría de gestión mide el uso óptimo de sus recursos, si reflejará el tiempo esperado para lograr los objetivos establecidos. (Medina, 2021)

La auditoría también recomienda qué acciones debe tomar la gerencia cuando se identifican deficiencias, si la gerencia acepta e implementa estas recomendaciones, o si se pueden seleccionar tipos alternativos de recomendaciones siempre que ayuden a abordar las deficiencias.

### **1.2.21. *Proceso de la auditoria de gestión***

#### *1.2.21.1. Fase I Conocimiento preliminar*

Básicamente se encarga de entender el negocio a través de la observación, recopilando información para luego analizarla, comprender el objetivo y determinar las áreas donde se realizará la auditoría. (Parra, 2021)

Se puede concluir que esta fase es obtener una comprensión integral de la organización, actualizar su conocimiento del cliente y su entorno financiero y de control, es decir. de la dirección para conocer su estructura organizativa y funcional, base legal establecida, sistemas de información disponibles. Toda esta información es necesaria para la comparación con estándares, ya sean legales o técnicos, para el reporte de gestión a nivel operativo.

#### *1.2.21.2. Fase II Planificación*

Esto incluye analizar la información disponible mientras se consideran los controles internos y los riesgos que puedan surgir. (Parra, 2021)

Se incluye los recursos necesarios, comprendida de la cantidad y calidad de la mano de obra que se utilizará para desarrollar el informe, prestando especial atención al presupuesto de tiempo y costos estimados; mientras tanto, los resultados esperados de la auditoría, entendiendo las fortalezas y debilidades de la unidad estructural y las oportunidades de mejora, como una oportunidad para cuantificar los ahorros y resultados esperados.

#### *1.2.21.3. Fase III Ejecución*

El uso de métodos que conducen a programas de trabajo basados en evidencia también coordina y monitorea diferentes áreas de investigación, y nos permite producir un informe que nos permite contribuir a las conclusiones. (Parra, 2021)

El propósito es demostrar que la aplicación de los procedimientos de trabajo desarrollados es consistente con la estrategia de auditoría a seguir, apoya el descubrimiento de atributos tales como condiciones, criterios y relaciones causales. La calidad del desarrollo de estos resultados es el cumplimiento de las normas legales y técnicas sustentadas en el análisis realizado; porque los resultados alcanzados pueden demostrarse de manera adecuada, competente y adecuada de acuerdo con los criterios y procedimientos de auditoría establecidos en cada esquema para respaldar las conclusiones del informe.

#### 1.2.21.4. *Fase IV Comunicación de los resultados:*

La idea principal es comunicar el contenido del análisis, recopilando información para que se puedan tomar acciones correctivas, lo que le permite a la empresa realizar mejoras en un período de tiempo. (Parra, 2021)

Los informes intermedios que se puedan presentar, como los relacionados con el control interno, se elaborará un informe final, que se diferencia de una auditoría de gestión en que no se limitará a revelar las deficiencias existentes, como se hace en otras auditorías, sino también contendrá resultados positivos, pero también se diferencia porque en el apartado correspondiente a la conclusión del informe de auditoría, se expondrá el coste del incumplimiento y su impacto económico, así como las razones y condiciones de eficiencia, eficacia y economía del cumplimiento.

#### 1.2.21.5. *Fase V Seguimiento*

Una vez que se comunican los resultados y se presentan las ideas de mejora a la empresa, esto incluye el desarrollo, la implementación y la evaluación. (Parra, 2021)

Un anexo al informe de auditoría integra la matriz de ejecución de recomendaciones, que es el documento base para esta fase. Entonces, debido a la auditoría de gestión, los auditores internos, así como los auditores que auditaron en su ausencia, tuvieron que hacer el seguimiento proporcionado.

### **1.2.22. *Objetivos de la Auditoría de Gestión***

Según el autor (Medina, 2021) menciona:

- El grado de compromiso para establecer responsabilidad y propiedad entre servidores y empresas.
- Determinar si tales tareas se realizan de manera eficaz, eficiente y económica.
- Determinar si se han alcanzado las metas y objetivos fijados.
- Verificar la confiabilidad de la información y de la información existente.
- Verificar la existencia y efectividad de métodos o procedimientos operativos apropiados.
- Verificar que los recursos se utilicen correctamente.

Según (Medina, 2021), los objetivos son los siguientes:

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la administración estatal.
- Determinar el cumplimiento de los objetivos
- Comprobar la gestión eficaz de los recursos.
- Promover el crecimiento de la productividad a través de una adecuada gestión de los fondos públicos.
- Satisfacer las demandas de las personas.

En otras palabras, los objetivos de la auditoría de gestión planteados por los autores mencionados determinan los objetivos que conducen a la adopción de decisiones correctas para una gestión eficaz. La auditoría de gestión desarrolla y emite opiniones sobre aspectos administrativos, gerenciales y operativos, enfatizando la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos físicos y financieros, realizando cambios de política, control operativo y acciones correctivas, desarrolla la capacidad de identificar las causas operativas y posteriores y explicar las obvias razones.

(Medina, 2021) Menciona que las diferencias en los síntomas adversos de la administración eficaz:

- El propósito de una auditoría de gestión es identificar constructivamente áreas de reducción de costos, métodos operativos y mejora de la rentabilidad y respaldar las necesidades del auditado.
- Una auditoría de gestión determina si la función o actividad auditada se puede realizar de manera más eficiente, económica y efectiva. Uno de los propósitos de la auditoría es averiguar si la producción del departamento cumple con las especificaciones especificadas, por lo que se preparan varios informes, presupuestos y pronósticos, así como informes.

- Una auditoría de gestión determinará si existen deficiencias materiales en las prácticas contables, los procedimientos y las prácticas contables.
- Determinar en qué medida las entidades y sus servidores cumplen adecuadamente con las responsabilidades y capacidades asignadas.
- Revisar el financiamiento de adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y tipo de adquisiciones (si se realizan).
- Determinar hasta qué punto la agencia y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad de los servicios prestados y los bienes adquiridos.
- Comprueba si la empresa auditada cumple con las normas y demás normas legales y técnicas que le son aplicables, así como con los principios de economía, eficiencia, eficacia, utilidad, equidad, excelencia y evaluación de costes ambientales, formulando las recomendaciones oportunas en cada caso. para cada hallazgo identificado.
- Motivar a los empleados para el cumplimiento de las metas y políticas de la empresa, que mejoren la productividad, competitividad y nivel de calidad de la empresa.
- Determinar si los controles de gestión implementados en la empresa o programa son efectivos y aseguran el desarrollo efectivo de las actividades y operaciones.

En conclusión, la auditoría de gestión ayuda a la administración a reducir costos y desarrollar utilidades, utilizar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de la empresa hacia la eficiencia y esforzarse siempre por mejorar continuamente los planes y procedimientos de acción para lograr el establecimiento de la empresa objetivo

### **1.2.23. Alcance de la auditoría de gestión.**

El autor (Pereda, 2019), en una auditoría de gestión, el personal de gestión y auditoría debe acordar el alcance general y, si se sabe que la auditoría implicará una evaluación detallada de todos los aspectos de las operaciones de la organización, tener en cuenta:

- La satisfacción con los objetivos de la organización.
- Jerarquía de la empresa.
- Implicación personal de los miembros de la agencia.

Considerando la amplitud de los objetivos de esta revisión, en la auditoría de gestión también se debe tener en cuenta lo siguiente:



**Normativa:** evaluación del cumplimiento de las leyes, políticas y procedimientos establecidos por los organismos e instituciones del Estado. (Pereda, 2019)

**Eficiencia y economía:** se refiere uso de personal, local, material, tiempo y recursos económicos para lograr el máximo resultado de los recursos proporcionados y utilizarlos al menor costo posible. (Pereda, 2019)

**Eficiencia:** está relacionada con el logro de metas y tareas para las cuales se dispone de recursos.

**Proteger los bienes:** prevenir robos y mal uso.

**Calidad de la información:** comprende la exactitud, oportunidad, confiabilidad, pertinencia y confiabilidad de la información operativa y financiera. (Pereda, 2019)

Por tanto, los auditores deben ser conscientes de:

- Procedimientos ineficaces o costosos.
- Duplicación de empleados u organizaciones.
- Oportunidades para aumentar la productividad mediante la automatización de procesos manuales.
- Demasiadas personas están involucradas en el trabajo a realizar.
- Fallos en el sistema de abastecimiento y acumulación innecesaria o excesiva de bienes, materiales o suministros.

Durante la investigación y las pruebas preliminares, se debe definir el alcance de la auditoría, lo que limitará en gran medida el alcance de la prueba y, por lo tanto, la selección de la muestra determinará en gran medida los temas presentados al auditor.

#### **1.2.24. Auditoría desde el ámbito administrativo**

Se considera la base del proceso administrativo de cualquier empresa, ya que reconoce su nivel de desempeño en todas las áreas a través del control, modo de operación, recursos humanos, recursos materiales y financieros. Una auditoría de gestión permite el análisis de las empresas a un nivel completo, incluyendo los objetivos de la empresa y el logro de estos objetivos (Merchán, 2019).

### 1.2.25. Campos de la auditoria administrativa

**Tabla 1-1:** Campos de la Auditoría

<b>Publica</b>	<b>Privada</b>	<b>Tamaño</b>
Secretaria de Estado	Tamaño de la empresa	Microempresa
Entidad paraestatal	Sector de actividad	Empresa pequeña
Organismos Autónomos	Naturaleza de sus operaciones	Empresa mediana
Gobiernos de los Estados		Empresa grande
Comisiones Intersecretariales		
Mecanismos especiales		

Realizado por: Horna, A 2022.

### 1.2.26. Funciones en el área administrativa

Las áreas administrativas tienen que realizar varias funciones que son esenciales para el buen funcionamiento del negocio, entre ellas la compra y venta de bienes o servicios, la actualización y actualización de procesos como bases de datos, manuales, guías, etc. caso, es necesario seguir la información actual para obtener datos reales y emitir conclusiones e informes pertinentes a partir de ellos (Rodas, 2020).

En el mismo contexto, brinda apoyo al recurso humano, controla la contabilidad, organiza diversos documentos y trámites, informa y atiende a los clientes, pues en esta área es fundamental que tengan los conocimientos necesarios sobre los productos o servicios que se ofrecen. empresa y debe ser capaz de proporcionar a los usuarios o clientes la información que necesitan.

### 1.2.27. Cualidades del personal administrativo

En cuanto a la calidad se debe tener la capacidad para desempeñar un rol en el ámbito administrativo, por lo que se puede concluir que debe haber habilidades organizacionales, debido a que el personal administrativo debe tener habilidades organizacionales para desempeñar un rol en diversas áreas. campos y considerado versátil, energía para trabajar en cualquier área que necesite de tu ayuda. (Alonso, 2019).

Adaptabilidad, porque contribuye al buen desempeño en todas las áreas, por lo que el apoyo en otras áreas debe tener en cuenta la capacidad de adaptarse fácilmente, mientras que debe tener la capacidad de trabajar en equipo, que es fundamental para cualquier negocio. Expresar habilidades de comunicación con todo el personal de la empresa es una de las cualidades que debe poseer un profesional administrativo

#### **1.2.28. *Importancia de la auditoría administrativa***

Es importante revelar la vigencia en la empresa a través de la evaluación, se debe tener en cuenta que ayuda a prevenir y minimizar el riesgo de que los recursos de la organización no se desvíen a otros fines que no son de la empresa y a evaluar el riesgo contable. procedimientos, para detectar cualquier tipo de fraude (Armijos, 2020).

#### **1.2.29. *Principios de la auditoría administrativa***

Uno de sus principios es la evaluación del desempeño, ya que se enfoca directamente en las autoridades clave de la empresa, como son los gerentes y las distintas áreas de trabajo que la integran, y su principal función es diagnosticar si se están cumpliendo los objetivos plata, revisar controla y entiende cómo funcionan las cosas en las áreas antes mencionadas (Llumiguano, 2021).

- Por otro lado, la capacidad de la empresa para darse a conocer a través de las acciones gerenciales, la aplicación de la auditoría en la gestión es confiable y la más confiable.
- La competencia y el pensamiento ejecutivo es otro principio de la auditoría administrativa, el cual se enfoca principalmente en el pensamiento y habilidades de los profesionales de la gerencia de la empresa, por lo que los gerentes deben realizar una evaluación de acuerdo a las metas y misiones de la empresa, la cual será aplicada con el ayuda de la auditoría, que es un diagnóstico del cumplimiento de la parte básica del plan.
- El alcance se define como uno de los principios en la implementación de los aspectos administrativos, a partir de las evidencias que se pueden obtener a través de las auditorías aplicadas (Llumiguano, 2021).

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación es de tipo descriptivo y exploratorio, porque se realizó un estudio a la gestión administrativa a la Cooperativa de transporte “PATRIA” de la ciudad de Riobamba, donde se verificó en la entidad investigada y consecutivamente se observa el desempeño mediante la realización de la auditoria y que admite optimizar los procesos administrativos, financieros y de servicios para la correcta toma de decisiones a nivel empresarial.

#### 2.1. Enfoque de investigación

Se pretende una comprensión, estudio y esclarecimiento de los métodos, modelos y delineaciones de investigación que se encuentran en el entorno, y ver el conocimiento como una creación conjunta de la interacción entre el objeto de investigación y el objeto de investigación. (Castelló, 2020)

Se utilizó un enfoque cualitativo-cuantitativo y se recopiló la información de manera encubierta para garantizar que sea auténtica y de origen confiable.

##### 2.1.1. *Cuantitativo*

Afirma que este enfoque va más allá de una prescripción para lograr una meta e incluye procedimientos para formular y probar hipótesis basadas experimentalmente, que constituyen la naturaleza deductiva de la hipótesis, es decir. desde la teoría general de la que se derivan las hipótesis) hasta la recopilación de datos (empíricos) específicos de los hechos en estudio. (Pita, 2019)

El estudio es cuantitativo porque está orientado a las actividades, satisfacción, percepción del servicio, aceptación de marca que genera la Cooperativa de Transporte Patria en la ciudad de Riobamba, lo que dio como resultado el uso de hipótesis de validación cuantitativa.

##### 2.1.2. *Cualitativo*

Se caracterizan por un renovado interés y una necesidad sentida de utilizar los llamados métodos cualitativos, especialmente entre sociólogos, pedagogos, psicólogos, científicos sociales y urbanistas. Los métodos de investigación cualitativa rechazan declaraciones racionales que

simplemente cuantifican la realidad humana y, en cambio, enfatizan el contexto, la función y el significado del comportamiento humano, la realidad vivida y percibida, y los pensamientos, sentimientos y motivaciones de los participantes. (Ortega, 2018)

La investigación es cualitativa ya que se examinó el ambiente empresarial, y la gestión perseverante en la Cooperativa de Transporte Patria, para establecer componentes e instrumentos que se maneja para desempeñar con los objetivos institucionales y su progreso en el mercado de la ciudad de Riobamba.

## **2.2. Nivel de investigación**

### **2.2.1. *Descriptivo***

Se determina que es descriptivo porque examina la aplicación de los procedimientos administrativos, con ayuda de los cuales se determinará el grado de cumplimiento, examinando, así como la auditoría incide en los niveles de eficiencia, eficacia y calidad, enfatizando en los elementos básicos de su naturaleza, utilizando Estándares de Análisis Sistemático de Datos. (Gutiérrez, 2021).

El nivel de este estudio es descriptivo, se determinó detalladamente los principales factores de la gestión comercial aplicada y su incidencia en la aceptación de clientes y fidelización de servicios de la cooperativa de transporte “PATRIA” en la ciudad de Riobamba.

### **2.2.2. *Exploratorio***

El primer nivel de conocimiento científico sobre la pregunta de investigación se obtiene a través de la investigación exploratoria, cuyo propósito es formular preguntas para realizar investigaciones más precisas o desarrollar hipótesis. Permite a los investigadores formular hipótesis primarias y secundarias. (Cohen & Gomez, 2019).

Este tipo de estudio se utilizó para definir el área de estudio para confirmar la situación general de la cooperativa de transporte “PARIA” en la ciudad de Riobamba, donde se estudió los aspectos de consideraciones regionales y gestionar procesos desarrollados en un mismo proceso.

## **2.3. Diseño de la investigación**

### **2.3.1. *No Experimental***

Mismas propiedades que las variables manipuladas independientes. Además, todos estos análisis se realizarán mediante la observación directa de su comportamiento en el medio natural. Asimismo, los estudios no experimentales muestran que no es posible asignar aleatoriedad a la muestra de estudio. (Intep, 2019)

Se propone estudios no experimentales que se recopilo datos en un solo punto en el tiempo para describir variables y analizar su ocurrencia e interrelaciones a lo largo del tiempo. La intención fue recopilar información relevante para el tema, no presentar la gestión o el control de un tratamiento particular en una situación donde el resultado del trabajo afecta el valor a lograr.

### **2.3.2. *Transversal***

El autor (Morales, 2020) menciona que, los presentes estudios transversales consiguen ser descriptivos o analíticos establecidos en objetivos generales. Este diseño es rápido, económico y permite el cálculo directo de la compensación entre condiciones.

En este caso es lateral porque la toma de datos donde se realizó después de llenar la tabla de observación. Además, la relación temporal entre exposición y exposición se mide simultáneamente durante un único período de tiempo, y no siempre es posible seleccionar una dirección en la escala de tiempo.

## **2.4. Tipo de estudio-investigación**

### **2.4.1. *Documental***

La técnica de la investigación científica es un transcurso característico de investigación probado en la práctica, cuyo objetivo suele obtener y transformar investigación ventajosa para solucionar dificultades de conocimiento de las disciplinas científicas. (Significados, 2021)

Como primer punto planteado para aclarar y determinar el tema de investigación, se selecciona un tema de investigación para tal estudio basado en un marco teórico construido a partir de varias percepciones y temas que se encuentran en la literatura.

#### **2.4.2. De campo**

Se fundamentó en investigaciones sobre sujetos o colaboradores conseguida de estudios de campo como encuestas: censos, encuestas demostrables de toda la población, se observa e interactuar con los individuos en su ambiente oriundo a través de encuestas, observaciones, entrevistas y cuestionarios. (Cajal, 2020)

Este modelo ayudo a comprender el campo de estudio y a utilizar herramientas para la obtención de la información más importante, además permitió realizar una auditoría de la gestión de los procesos administrativos, la cual se realizó en el medio de transporte cooperativo “PATRIA” de la ciudad de Riobamba.

#### **2.4.3. Bibliográfico**

La investigación bibliográfica corresponde emprender por saber qué buscan los individuos, comprender y hallar vocabularios principales que conduzcan a búsquedas efectivas en bases de antecedentes, bibliotecas específicas y, especialmente, en Internet. la valoración crítica de la indagación apartada es muy significativa. (Parragues, 2019)

El modelo básico de este estudio se utilizó para obtener la información secundaria para la realización de trabajos a través de la administración de los temas más actuales de diversos autores en libros, revistas científicas, páginas de internet.

### **2.5. Población y muestra, selección y cálculo del tamaño de la muestra**

#### **2.5.1. Población**

Según el autor (Arroba Salto, 2019) menciona: “Grupo de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los que puede ocurrir alguna característica a estudiar, formando un continuo de unidades de datos o principios como un todo”.

Para la realización del presente trabajo de investigación, la población a investigar se tomó en cuenta a todos los trabajadores y a la administración de la Cooperativa de Transportes interprovincial de Pasajeros y Encomiendas “PATRIA” de la ciudad de Riobamba, en el período 2021, así mismo todas las transacciones y encomiendas que realizaron en ese respectivo año.

### **2.5.2. Muestra**

Por lo tanto, la muestra de estudio debe ser representativa de la población, ya que este es un requisito esencial para poder generalizar de manera efectiva sobre la población, es decir, cuando hacemos suposiciones sobre el número esperado de enfermedades para confirmar o rechazar una hipótesis. con más medidas. (López, 2020)

La muestra de estudio estaba conformada especialmente por los trabajadores de la Cooperativa de transporte interprovincial de encomienda y pasajeros “PATRIA” de la ciudad de Riobamba, incluyendo funcionarios, obreros y conductores profesionales que laboran en procesos administrativos, financieros y de servicios.

## **2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.6.1. Método**

La palabra método da la idea de orden y de pasos a seguir para lograr un objetivo. Cuando se habla de seguir un camino en la investigación, se está haciendo alusión a los pasos ordenados que permiten el acercamiento a la realidad; son posibles vías para llegar a un objetivo. (Bedoya, 2020)

Por lo tanto, no son infalibles. Además, se encarga de determinar cada uno de los procesos teóricos que se utilizaran en la investigación los cuales son: método inductivo y descriptivo.

#### **2.6.1.1. Descriptivo**

El enfoque descriptivo busca una comprensión inicial de la realidad que surge de las observaciones directas del investigador, así como del conocimiento obtenido al leer o examinar información proporcionada por otros autores. Se refiere a un método que tiene como objetivo revelar información importante sobre la realidad en estudio con el más estricto rigor metodológico, de acuerdo con los estándares establecidos por la facultad. (Alban, 2020)

La auditoría administrativa a ser utilizada describió los procesos, procedimientos e informes, así como recomendaciones y acciones de seguimiento, a ser utilizada para auditar las operaciones de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros y Encomiendas “PATRIA” para verificar las finanzas de la empresa, procesos administrativos, económicos y de gestión de servicios, eficiencia, eficacia y transparencia.



### 2.6.1.2. *Inductivo*

La inducción proporciona una conclusión ascendente de lo particular o personal a lo general. Un requisito previo para la inducción es la reflexión intencionada. Puede verse que el método de inducción es una consecuencia lógica y ordenada del uso del método comparativo. (Westreicher, G., 2020, p. 34).

Para la obtención de la información de una muestra de la población de estudio se utilizó este método, ya que se partirá de un lugar específico, en este caso las áreas administrativas de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros y Encomiendas Patria, analizando la problemática en las áreas mencionado anteriormente. Usando las diversas técnicas, métodos y herramientas respaldadas en la prueba, las mismas técnicas, métodos y herramientas produjeron suficiente evidencia para respaldar las recomendaciones para abordar las brechas en esta área y, por lo tanto, influir en las empresas reales para lograr las metas y objetivos institucionales.

### 2.6.2. *Técnicas*

#### 2.6.2.1. *Entrevista*

El autor (Avila, 2020) menciona que, es una técnica en forma de presentación oral. En la investigación cualitativa, la entrevista es una técnica ventajosa para la obtención de registros; se caracteriza por una comunicación verbal que implica un propósito específico en lugar de simplemente decir la verdad.

Esta técnica se utilizó en las autoridades y trabajadores de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros y encomiendas “PATRIA” de la ciudad de Riobamba, en el periodo 2021.

#### 2.6.2.2. *Observación directa*

La observación como inicial período de la indagación geográfica en representación científica se describe al ambiente en el que viven los individuos; o espacios donde los individuos viven a diario, como caminos vecinales, carreteras o campos abiertos o barrios, calles, puentes, ciudades, edificios varios. (Vásquez, I., 2019, p. 78)

Para comprender la administración y gestión de la empresa, fue necesario realizar la observación, para caracterizar la situación actual de la cooperativa de transporte “PATRIA” de la ciudad de

Riobamba, cuyo objeto es describir y registrar sistemáticamente el desempeño de los logros de gestión, como resultado de la observación constante

### **2.6.3. Instrumentos**

El instrumento utilizado en la presente investigación es:

#### *2.6.3.1. Guía de entrevista*

Se puede asignar tiempo activo a cada tema para determinar la duración aproximada de la entrevista, una guía profesional conocida presentada en forma de párrafos introductorios, entrevistas no estructuradas, entrevistas narrativas, intercambios entre el entrevistador y los entrevistados. (Tapia, A., 2021, p. 57)

En este caso, los lineamientos de entrevista se desarrollaron entrevistando a la administración y trabajadores de la Cooperativa de Transporte “PATRIA” en la ciudad de Riobamba para dar cumplimiento a la orden.

#### *2.6.3.2. Ficha de observación*

Es un instrumento de investigación de campo en el cual se realiza una descripción específica de lugares o personas. Para realizar esta observación el investigador necesita trasladarse a donde surgió el hecho o acontecimiento que es objeto de estudio. (Rojas, C., 2021, p. 124)

En este caso, se creó una lista de observaciones para documentar los principales problemas que enfrenta la Cooperativa de Transporte “PATRIA” de la ciudad de Riobamba.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **3.1. Propuesta**

La Auditoría de Gestión a los procesos administrativos de la Cooperativa de Transportes Patria período 2021, se realizó para determinar el nivel de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos con los que cuenta, así como evaluar el cumplimiento de metas y objetivos.

La Auditoría de Gestión se desarrolló en cuatro fases:

FASE I: Conocimiento preliminar


FASE II: Planificación

FASE III Ejecución

FASE IV: Comunicación de resultados

Los componentes sujetos a estudio fueron:

- Dirección
- Gerencia
- Contabilidad

	<p><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b></p> <p><b>REPORTE DE CONOCIMIENTO</b></p> <p><b>PRELIMINAR</b></p> <p><b>FASE I.- CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p><b>RCP 1/2</b></p>
---	---	-----------------------

Riobamba, 16 de octubre del 2022

**Oficio Ni AG-COOPP-003-2022**

Dr. Pliño Tamayo

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA**

De mi consideración


Hemos efectuado el conocimiento preliminar y daremos a conocer los resultados de esta fase en la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Transporte Patria, ubicada en la parroquia Veloz, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo por el período 2021.

Consecuencia del examen aplicado las conclusiones y recomendaciones están contempladas en los respectivos comentarios que se presentan en el reporte de conocimiento preliminar.

Atentamente,

Lic. Ana Horna

**AUDITORA JEFE DE EQUIPO**

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>REPORTE DE CONOCIMIENTO</b> <b>PRELIMINAR</b> <b>FASE I.- CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>	<b>RCP 2/2</b>
---	--	----------------

A continuación se muestra una presentación de lo que se descubrió durante la ejecución del programa de conocimiento inicial:

**Conclusiones :**


En la Cooperativa de Transportes “PATRIA” se realizó un programa de preconocimiento donde se pudo comprobar que la cooperativa cuenta con SEPS constituida, en esta etapa hubo algunas observaciones como:

- No se socializó la visión y misión a sus empleados ni socios.
- La cooperativa no tiene un sistema de contabilidad en funcionamiento.

**Recomendación:**

Informar a los trabajadores de la Cooperativa de Transportes “PATRIA” sobre su misión y visión institucional para el logro de sus fines, pues entender por qué se fundó y qué esperan lograr en el futuro ayudará a que los cooperativistas se adhieran a esta propuesta. Implemente un sistema de contabilidad para reducir el riesgo financiero mediante la realización de un negocio seguro y cree una copia de seguridad adecuada para la presentación.

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 01/10/2023
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 02/10/2023

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II.- PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>PA 1/1</b>
<b>Tipo de Auditoría:</b> Auditoría de Gestión <b>Período:</b> 01 de enero al 31 de diciembre del 2021 <b>Objetivo:</b> Elaborar herramientas a utilizar en la Ejecución de la Auditoria de Gestión		

**Tabla 3-1:** Planificación Específica

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Aplice los cuestionarios y evalúe el control interno de la entidad	CCI	AH	04/10/2022
2	Califique el nivel de confianza y riesgo	CCR	AH	07/10/2022
3	Elabore los indicadores	IG	AH	11/10/2022
4	Elabore el memorando de planificación	MP	AH	18/10/2022

Fuente: Coop. Patria, 2023.


Realizado por: Horna, A. 2023

**Interpretación:** La planificación debe incluir metas específicas y el alcance exacto del trabajo; los informes deben basarse en los procedimientos de auditoría, las personas responsables y las fechas de las inspecciones. Los auditores desarrollan un plan general de trabajo detallado y flexible adaptado a los objetivos establecidos para cada actividad a auditar. El contenido de estos procedimientos debe basarse en pruebas que ayuden al auditor a asegurar la integridad o integridad, exactitud, validez y mantenibilidad de la información de auditoría.

En la fase de planificación específica de toma en cuenta los siguientes procedimientos en las fechas establecidas:

- Aplique los cuestionarios y evalúe el control interno de la entidad
- Califique el nivel de confianza y riesgo
- Elabore los indicadores
- Elabore el memorando de planificación

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 01/10/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 02/10/2022

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>FASE III.- EJECUCIÓN</b>	<b>CCI 1/3</b>
---	---	----------------

**Tabla 3-2:** Cuestionario de Control Interno


<b>Componente:</b> Dirección			
<b>Período:</b> 01 de enero al 31 de diciembre del 2021			
N°	PREGUNTA	POND	CALF
1	¿La estructura organizacional se encuentra establecida de acuerdo a los parámetros de la SEPS?	10	10
2	¿Se respetan las disposiciones emitidas por el Consejo Nacional de Tránsito con respecto a la contaminación en la comunidad?	10	10
3	¿Se convoca a reuniones para informar y resolver inconvenientes dentro de la cooperativa?	10	10
4	¿El reglamento interno de la cooperativa se encuentra actualizado?	10	0
5	¿La visión y misión de la Cooperativa se encuentra socializada a sus empleados?	10	0
6	¿Se cumple con los procesos planificados dentro de la cooperativa?	10	10
7	¿La toma de decisiones se da conjuntamente con la asamblea general?	10	10
8	¿El personal de la cooperativa se encuentra afiliado al IESS?	10	10
9	¿El personal operativo y administrativo conoce cada una de sus funciones?	10	8
10	¿Es caucionado el Gerente, de la cooperativa?	10	10
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>78</b>

Fuente: Coop. Patria, 2023.

Realizado por: Horna, A. 2022

**Interpretación:** En esta fase, la auditoría se realiza adecuadamente evaluando cada área, obteniendo toda la evidencia cuantitativa y cualitativa necesaria para sustentar las conclusiones y recomendaciones proporcionadas de acuerdo con los criterios y procedimientos de auditoría establecidos para cada programa, mediante la realización del cuestionario de control interno donde se recolecta de manera uniforme la información necesaria y consta de una serie de preguntas escritas a través de las cuales se evalúa el control interno del campo inspeccionado.

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 04/10/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 07/10/2022

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>FASE III.- EJECUCIÓN</b>	<b>CCI 2/3</b>
---	---	----------------

**Tabla 3-3:** CCI Ejecución

<b>Componente:</b> Gerencia			
<b>Período:</b> 01 de enero al 31 de diciembre del 2021			
N°	PREGUNTA	POND	CALF
1	¿Representa judicialmente a la cooperativa?	10	10
2	¿El personal que labora dentro de la institución cuenta con un título profesional?	10	10
3	¿Revisa usted los estados financieros para poner en consideración a los directivos y socios?	10	10
4	¿Los socios cumplen con las obligaciones de la cooperativa?	10	10
5	¿Cuenta la Cooperativa con una página web?	10	0
6	¿Se da capacitaciones constantes al personal de la cooperativa?	10	0
7	¿Se realizan mantenimientos constantes a los equipos tecnológicos?	10	10
8	¿Se realiza un análisis comparativo de lo presupuestado con lo ejecutado?	10	10
9	¿Cree usted que el servicio que ofrece la entidad es idóneo para satisfacer las necesidades de toda la ciudad?	10	10
<b>TOTAL</b>		<b>90</b>	<b>70</b>


**Fuente:** Coop. Patria, 2022.

**Realizado por:** Horna, A. 2022

**Interpretación:** La auditoría se realiza adecuadamente evaluando cada área, obteniendo toda la evidencia cuantitativa y cualitativa necesaria para sustentar las conclusiones y recomendaciones proporcionadas de acuerdo con los criterios y procedimientos de auditoría establecidos para cada programa, con la facilitación del cuestionario del CCI de ejecución, donde se recolecta de manera uniforme la información necesaria y consta de una serie de preguntas escritas a través de las cuales se evalúa el control interno del campo inspeccionado.

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 04/10/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 07/10/2022



	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>FASE III.- EJECUCIÓN</b>	<b>CCI 3/3</b>
---	---	----------------

**Tabla 3-4:** Cuestionario C.I.


<b>Componente:</b> Contabilidad			
<b>Período:</b> 01 de enero al 31 de diciembre del 2021			
N°	PREGUNTA	POND	CALF
1	¿Cómo contadora de la cooperativa como califica el ambiente laboral dentro de la cooperativa?	10	10
2	¿Cuenta la cooperativa con un sistema contable para obtener información oportuna al momento de emitir informes económicos?	10	0
3	¿Los socios realizan la cancelación de Cuotas administrativas, bienes, sanciones mensuales de manera puntual?	10	0
4	¿La información financiera presentada se encuentra elaborada bajo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas y Normas de Control?	10	10
5	¿Los estados financieros son analizados y verificados antes de enviar a los directivos para su aprobación?	10	10
6	¿La toma de decisiones económicas se realiza conjuntamente con los directivos?	10	10
7	¿Utiliza las NIIF, NEC, NCI, SEPS para elaborar los balances?	10	10
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>50</b>

**Fuente:** Coop. Patria, 2022.

**Realizado por:** Horna, A. 2022.

**Interpretación:** Para el análisis y actualización de los procesos que realiza la cooperativa con la ayuda del cuestionario CI , obteniendo toda la evidencia cuantitativa y cualitativa necesaria para sustentar las conclusiones y recomendaciones proporcionadas de acuerdo con los criterios y procedimientos de auditoría establecidos para cada programa, con el cuestionario donde se recolecta de manera uniforme la información necesaria y consta de una serie de preguntas escritas a través de las cuales se evalúa el control interno del campo inspeccionado.

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 04/10/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 07/10/2022

 <p>HORN A AUDITORES S.A.</p>	<p><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b>  <b>CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA</b>  <b>FASE III.- EJECUCIÓN</b></p>	<p><b>CCR 1/3</b></p>
--	---	-----------------------

NC= Nivel de Confianza

NC=  $CT*100 / PT$

CT= Calificación Total

NC=  $78*100/100$

CP= Calificación Porcentual

NC=  $7800/100= 78\%$

NR= Nivel de Riesgo

NR=  $100\% - 78\%$

NR= **22%**

**Tabla 3-5:** Calificación de Riesgo

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15-50%	1 BAJO	3 ALTO
51-75%	2 MODERADO	2 MODERADO
76-95%	3 ALTO	1 BAJO


Fuente: Coop. Patria, 2022.

Realizado por: Horna, A. 2022.

### Interpretación:

Luego de aplicar el cuestionario del control interno se obtuvo porcentajes a un nivel de confianza del 78% el cual se considera de un nivel alto y dando así un riesgo del 22% que representa un nivel bajo para la entidad sujeta al cuestionamiento.

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 07/10/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 10/10/2022

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA</b> <b>FASE III.- EJECUCIÓN</b>	<b>CCR 2/3</b>
---	--	----------------

<b>NC= Nivel de Confianza</b>	<b>NC= CT*100 / PT</b>
<b>CT= Calificación Total</b>	<b>NC= 70*100/90</b>
<b>CP= Calificación Porcentual</b>	<b>NC= 7000/90= 78%</b>
<b>NR= Nivel de Riesgo</b>	<b>NR= 100% - 78%</b>
	<b>NR= 22%</b>

**Tabla 3-6:** Nivel de Confianza

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15-50%	1 BAJO	3 ALTO
51-75%	2 MODERADO	2 MODERADO
76-95%	3 ALTO	1 BAJO


Fuente: Coop. Patria, 2022.

Realizado por: Horna, A. 2022.

### Interpretación:

Luego de aplicar el cuestionario del control interno se obtuvo los siguientes resultados de porcentaje un nivel de confianza del 78% el cual se considera alto y un riesgo del 22% que representa un nivel bajo para la entidad sujeta al cuestionamiento.

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 07/10/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 10/10/2022

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>CALIFICACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA</b> <b>FASE III.- EJECUCIÓN</b>	<b>CCR 3/3</b>
---	--	----------------

<b>NC= Nivel de Confianza</b>	<b>NC= CT*100 / PT</b>
<b>CT= Calificación Total</b>	<b>NC= 50*100/70</b>
<b>CP= Calificación Porcentual</b>	<b>NC= 5000/70= 71%</b>
<b>NR= Nivel de Riesgo</b>	<b>NR= 100% - 71%</b>
	<b>NR= 29%</b>

**Tabla 3-7:** Nivel de Riesgo

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15-50%	1 BAJO	3 ALTO
51-75%	2 MODERADO	2 MODERADO
76-95%	3 ALTO	1 BAJO

**Fuente:** Coop. Patria, 2022.


**Realizado por:** Horna, A. 2023.

### **Interpretación:**

Luego de aplicar el respectivo cuestionario del control interno se obtuvo los resultados de porcentaje un nivel de confianza del 71% el cual se considera alto y un riesgo del 29% que representa un nivel bajo para la entidad sujeta a cuestionamiento.

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 07/10/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 10/10/2022

**Tabla 3-8:** Indicadores de Gestión


		<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> <b>FASE III.- EJECUCIÓN</b>		<b>IG 1/4</b>
<b>EFICIENCIA</b>				
INDICADOR	FORMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN	
Determinar la utilización de equipos informáticos	$\frac{\text{Número de unidades utilizadas}}{\text{Número de unidades Instaladas}} * 100$	$7/10 = 0,70$ $0,70 * 100 = 70\%$	Existe un 70% de utilización en equipos informáticos dentro de la cooperativa lo que significa que un 30% no se utiliza por falta de personal o capacitación	
Control de asistencia	$\frac{\text{Número de empleados que no se registran}}{\text{Total de empleados}} * 100$	$27/35 = 0,71$ $0,71 * 100 = 71\%$	Dentro del control de asistencia se observa que el 71% de los empleados se registran y el 29% no lo realiza por falta de control por parte de la dirección.	
Presupuesto en adquisiciones	$\frac{\text{Presupuesto utilizado para adquisiciones}}{\text{Tota presupuesto planificado}} * 100$	$55\%/100 = 0,55$ $0,55 * 100 = 55\%$	Para el año 2021 la Cooperativa de Transportes Patria en la ejecución presupuestaria de adquisiciones ejecutó el 55%, no dando cumplimiento a lo planificado.	

Fuente: Coop. Patria, 2022.

Realizado por: Horna, A. 2022.

Mediante los indicadores de gestión propuestos se obtuvo como resultado que un 70% de utilización en equipos informáticos dentro de la cooperativa lo que significa que un 30% no se utiliza por falta de personal o capacitación por lo tanto dentro del control de asistencia se observa que el 71% de los empleados se registran y el 29% no lo realiza por falta de control por parte de la dirección. Y finalmente para el año 2021 la Cooperativa de Transportes “Patria” en la ejecución presupuestaria de adquisiciones ejecutó el 55%, no dando cumplimiento a lo planificado.

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 10/10/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 12/10/2022

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> <b>FASE III.- EJECUCIÓN</b>	<b>IG 2/4</b>
---	--	---------------

**Tabla 3-9:** Fase Ejecución

EFICACIA			
INDICADOR	FORMULA	CALCULO	INTERPRETACIÓN
Establecer el grado de conocimiento de la misión y visión de la cooperativa	$\frac{\text{Número de empleados que conocen la misión y visión}}{\text{Número total de empleados}} * 100$	$\frac{22}{35}=0,62$ $0,62*100=62\%$	El 62% de los empleados conocen la misión y visión, mientras que un 48% la desconocen no dando cumplimiento en su totalidad a objetivos y metas.
Verificar el número de empleados que ha recibido capacitación	$\frac{\text{Número de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}} * 100$	$\frac{10}{35}=0,28$ $0,28*100=28\%$	Se ha capacitado al 28% de empleados dentro de la entidad indicando un desbalance en el desarrollo de sus actividades.
Establecer el grado de cumplimiento de actividades planificadas	$\frac{\text{Número de actividades ejecutadas}}{\text{Número de actividades planificadas}} * 100$	$\frac{10}{15}= 0,67$ $0,67*100=67\%$	Existe un 53% de cumplimiento en las actividades planificadas dentro de la institución, y un 47%

**Fuente:** Coop. Patria, 2022.

**Realizado por:** Horna, A. 2022.

Se desarrollará un método de mediciones de tiempo y movimientos de las actividades implicadas en el proceso, dando así que el 62% de los empleados conocen la misión y visión, mientras que un 48% la desconocen no dando cumplimiento en su totalidad a objetivos y metas. También se ha capacitado al 28% de empleados dentro de la entidad indicando un desbalance en el desarrollo de sus actividades. Y por último, existe un 53% de cumplimiento en las actividades planificadas dentro de la institución, y un 47%



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**FASE III.- EJECUCIÓN**

**IG 3/4**

**Tabla 3-10:** Inversiones

ECONOMÍA			
INDICADOR	FORMULA	CALCULO	INTERPRETACIÓN
Inversión para servicio de publicidad	$\frac{\text{Presupuesto para servicio publicitario}}{\text{Presupuesto para servicio publicitario programada}} * 100$	$50/70 = 0,71$ $0,71 * 100 = 71\%$	En el año 2021 se ha ejecutado el 71% de presupuesto publicitario para la institución el cual no ha cumplido las expectativas establecidas.
Liquidez de la Cooperativa	$\frac{\text{Activo Corriente a}}{\text{Pasivo corriente}} * 100$	$70\%/80\% = 0,87$ $0,87 * 100 = 87\%$	Se determinó en la cooperativa una liquidez del 87%, cabe mencionar que la falta de pago oportuno de las cuotas por parte de los socios de la cooperativa no permite contar con la disponibilidad de recursos al 100% para cumplir con el plan anual de actividades.

**Fuente:** Coop. Patria, 2022.

**Realizado por:** Horna, A. 2022.

Los procesos de las inversiones, actividades y tareas que se encuentren afectados en la efectividad, economía y eficacia, constituyen los denominados hallazgos. Se obtiene que en el año 2021 se ha ejecutado el 71% de presupuesto publicitario para la institución el cual no ha cumplido las expectativas establecidas. Por último se determinó en la cooperativa una liquidez del 87%, cabe mencionar que la falta de pago oportuno de las cuotas por parte de los socios de la cooperativa no permite contar con la disponibilidad de recursos al 100% para cumplir con el plan anual de actividades



**COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**  
**FASE III.- EJECUCIÓN**

**IG 4/4**

**Tabla 3-11:** Formación Profesional

<b>ÉTICA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>CALCULO</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Formación Profesional	$\frac{\text{Número de personal titulado al año 2021}}{\text{Total, de personal no a fin al título en al año 2021}} * 100$	$5/35=0,14\%$ $0,14\%*100=$ $14\%$	A la presente fecha, existen el 14% de personal en la cooperativa con un título profesional que se enmarcan en las funciones encomendadas, siendo importante contar con personal calificado para que aporte al puesto de trabajo, para de esta manera cumplir con la aplicación de técnicas y conocimientos según normas y leyes actuales.
Contratación de personal	$\frac{\text{Número de personal contratado}}{\text{Total, de personal reclutado}} * 100$	$5/10=0,50$ $0,50*100= 50\%$	Observamos un 50% de personal reclutado en la cooperativa, dándonos a entender que el otro 50% no es reclutado no dando cumplimiento a objetivos, metas y normativa.
Capacitación atención al cliente	$\frac{\text{Número de cursos realizados atención al cliente}}{\text{Total de cursos atención al cliente}} * 100$	$10/35=0,28\%$ $0,28\%*100=$ $28\%$	El 28% de personal cuenta con capacitaciones en atención al cliente mientras que un 72% no.

**Fuente:** Coop. Patria, 2022.

**Realizado por:** Horna, A. 2022

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 10/10/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 12/10/2022



Se aplicará una formación personal, para evaluar el tiempo y movimientos de tareas de los factores de productividad e improductividad del proceso. Obteniendo así que, en la presente fecha, existen el 14% de personal en la cooperativa con un título profesional que se enmarcan en las funciones encomendadas, siendo importante contar con personal calificado para que aporte al puesto de trabajo, para de esta manera cumplir con la aplicación de técnicas y conocimientos según normas y leyes actuales. También se observa un 50% de personal reclutado en la cooperativa, dándonos a entender que el otro 50% no es reclutado no dando cumplimiento a objetivos, metas y normativa. Y finalmente con el 28% de personal cuenta con capacitaciones en atención al cliente mientras que un 72% no

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> <b>FASE IV.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>IA 1/1</b>
---	--	---------------

**Oficio N° AG-COOPP-005-2022**

Riobamba, 07 de noviembre del 2022.

Dr. Pliño Tamayo.

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA**

Presente. -

De mi consideración:

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Transporte Patria de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo período 2021.

El examen se realizó según las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Normas de Control Interno, a más de los procedimientos propios de la investigación, necesarios para ayudar a la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos.

En los resultados constan los hallazgos obtenidos, incluyendo las respectivas, conclusiones y recomendaciones que de seguro serán en beneficio para la Cooperativa de Transportes Patria.

Atentamente,

Lic. Ana Horna

**AUDITORA JEFE DE EQUIPO**

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 01/11/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 02/11/2022

**Interpretación:**

En la última etapa de comunicación de los resultados, se elaboró un informe final, que revelará las brechas existentes y contendrá resultados positivos. En el apartado correspondiente a la conclusión del informe de auditoría de gestión, se indicarán de forma resumida los costes de las no conformidades y sus consecuencias financieras, así como las causas y condiciones de la eficiencia, eficacia y cumplimiento económico de la gestión de los recursos, la entidad auditada.

La comunicación oficial y formal de los resultados de la auditoría de gestión tiene lugar en un informe escrito, en el que los auditores registran debidamente estos resultados, cuidando de expresarlos de manera que convencen eficazmente al lector de la trascendencia de los resultados, validez de las conclusiones y conveniencia de adoptar recomendaciones.

### 3.2. Hallazgos

**Tabla 3-12:** Conclusiones y Recomendaciones

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>Hallazgo N°01</b> <b>Reglamento Interno Desactualizado</b>	La Asamblea General no actualizo el reglamento interno para regular las funciones de los empleados.	Incumplimiento con el Reglamento General de la Ley de Cooperativas Art.- 24 Literal A.- Corresponde a la Asamblea Reformar el Reglamento Interno. B.-Aprobar el plan de trabajo de la Cooperativa	Desinterés en la actualización del reglamento interno por parte de la dirigencia.	Ineficiencia en el trabajo que se está realizando.	La cooperativa no cuenta con un reglamento interno actualizado, que le permita establecer sus funciones de manera eficiente y eficaz, ocasionando casos de duplicidad en la funciones y retraso en los procesos actividades y servicios.	<b>RECOMENDACIÓN N° 01</b> <b>Para la Asamblea General:</b> Reformar el reglamento interno con la finalidad de tener una base legal actualizada el cual permitirá el cumplimiento de objetivos de la cooperativa, cumpliendo con los requerimientos establecidos por SEPS.
<b>Hallazgo N°02</b> <b>No se socializa la Misión y Visión</b>	El Gerente no ha puesto en conocimiento a sus empleados su misión, visión de la institución.	No se ha dado cumplimiento a la Norma de Control Interno COSO III Principio 12.- La Organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.	Situación producida por descuido.	Desconocimiento de la misión y visión por parte de los empleados de la cooperativa, el cual origina a no saber su razón de ser, y a dónde quiere llegar para alcanzar sus objetivos y metas.	La cooperativa de Transportes Patria cuenta con misión y visión, el cual no se encuentra socializada empleados, por tal motivo no pueden direccionarse hacia sus objetivos.	<b>RECOMENDACIÓN N° 02</b> <b>Para el Gerente y Consejo de Vigilancia:</b> Socializar la misión, visión a sus empleados y socios para que de esta manera tengan un conocimiento amplio de que quiere ser y a dónde quiere llegar la cooperativa, defendiendo los intereses morales y materiales de la institución y clientes.

<p><b>Hallazgo N°03</b></p> <p><b>Falta de capacitaciones al personal</b></p>	<p>El Consejo de vigilancia no elaboró un plan de capacitación para el personal.</p>	<p>No se ha dado cumplimiento de la Norma de Control Interno N°: 407-06 “Capacitación y entrenamiento continuo”, que dice: “Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los y las servidoras en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo “.</p>	<p>Situación producida por falta de interés y presupuesto.</p>	<p>El personal de la entidad no realiza su trabajo de manera eficiente.</p>	<p>No se preparó un plan de capacitación para el personal la Cooperativa de Transportes Patria, debido a la falta de un plan de capacitaciones y presupuesto.</p>	<p><b>RECOMENDACIÓN N° 03</b></p> <p><b>Para el Gerente y Consejo de Vigilancia:</b></p> <p>Elaborar un plan de capacitaciones anual para promover de forma constante y progresiva la formación y desarrollo profesional de acuerdo a las normas y reglamentos establecidos, para de que esta manera sus empleados eleven la calidad de su trabajo.</p>
<p><b>Hallazgo N°04</b></p> <p><b>Cuotas mensuales atrasadas</b></p>	<p>El Gerente de la cooperativa no verifica que los socios cancelan sus cuotas de manera puntual.</p>	<p>Incumplimiento con el Reglamento General de la Ley de Cooperativas Art.- 49 Régimen Económico. Los certificados de aportación suscritos por los socios se considerarán, para los efectos de contabilidad, como pagados íntegramente, aunque no lo estuvieren sino en el 50% de su valor; pero la cooperativa pagará</p>	<p>Bajo control por parte de la Gerencia y Consejo de Vigilancia para el pago de sus obligaciones.</p>	<p>Déficit en la liquidez de la cooperativa.</p>	<p>La demora en la cancelación de cuotas por parte de los socios complica el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.</p>	<p><b>Recomendación N° 04</b></p> <p><b>Para el Gerente y Consejo de Vigilancia:</b></p> <p>Realizar una planificación donde se manifieste reglas y parámetros que sancionen a los socios que incumplan con sus</p>

		intereses sobre el valor abonado en efectivo. La mora en el pago de las cuotas de los certificados de aportación da derecho a la cooperativa para el cobro de un interés del 10% anual.				obligaciones financieras, para evitar que la cooperativa tenga una liquidez baja al momento de adquirir servicios o bienes.
<b>Hallazgo N°05</b>  <b>Ausencia de una página web</b>	La Dirección, no ha puesto en conocimiento que la Cooperativa no cuenta con una página web en el cual se pueda conocer los servicios que otorgan.	No se ha dado cumplimiento a la norma de control interno. Actividades de Control Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. La organización selecciona y desarrolla actividades de control general sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	La falta de coordinación y comunicación por parte de los directivos, socios y empleados no ha permitido la creación de una página web para el conocimiento de los usuarios.	Por la falta de una página web la entidad no sabe si está cumpliendo con las expectativas de la sociedad, ni tampoco puede conocer las sugerencias dadas para tomar las respectivas decisiones.	En la Cooperativa de Transportes Patria, no se podrán tomar mejores decisiones en el sentido de servicio a la sociedad ya que por la falta de una página web desconocen lo que opina la ciudadanía.	<b>Recomendación N° 05</b> <b>Para la Asamblea General:</b> Invertir en la creación de una página web donde se detalle todo lo que es y quiere llegar a ser la cooperativa con el fin de medir el grado de aceptación, y tomar decisiones que permitan mejorar su servicio.
<b>Hallazgo N°06</b>  <b>Ausencia de un sistema</b>	El Gerente no ha puesto en conocimiento a la asamblea general que la Cooperativa de	No se ha dado cumplimiento a la Norma de Control Interno N° 500.- El sistema de información y	Situación producida por falta de interés por parte de los	Atraso por parte de la contadora en el registro de los datos financieros y falta	La cooperativa no dispone de un sistema contable para agilizar el proceso contable.	<b>Recomendación N°06</b> <b>Para el gerente:</b>

<b>contable</b>	Transportes Patria no cuenta con un sistema contable confiable.	comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.	directivos y bajo presupuesto para la inversión y actualización de las herramientas de gestión.	de confiabilidad de la información al momento de tomar decisiones.		Adquirir un sistema contable para el registro de sus operaciones diaria, el cual optimizara recursos, facilitando de forma rápida y oportuna la información para la toma de decisiones.
-----------------	---	--	---	--	--	---

Fuente: Coop. Patria, 2022.

Realizado por: Horna, A. 2022.

<b>REALIZADO POR:</b> AH	<b>FECHA:</b> 06/11/2022
<b>REVISADO POR:</b> AM	<b>FECHA:</b> 07/11/2022

## CONCLUSIONES

- Desde la fundación de la cooperativa, los directores de Chimborazo no se han esforzado en realizar una auditoría de gestión, que permita evaluar la eficacia y eficiencia de las actividades relacionadas con la gestión de la cooperativa.
- También se puede señalar que existen manuales y normas desactualizadas que no permiten realizar las operaciones del departamento de recursos humanos, financieros y materiales de la cooperativa “Patria”. Debido a importantes dificultades en la gestión de los activos financieros en términos contables, tal y como se indica claramente en el informe final.
- Gestión empresarial metódica y metódica sustentada en documentación propia de la cooperativa “Patria”, es decir, diagnóstico de nuestro análisis basado en las fortalezas y debilidades creadas en la composición de las metas anuales, también han sido probados y su impacto informado a los gerentes de manera oportuna para identificar las fortalezas y debilidades persistentes de las reformas, acciones que permitirán reconocer la eficacia y la integridad de los servicios prestados por la cooperativa.
- Al concluir este trabajo de investigación se lograron los objetivos previstos, que ayudarán a la gestión de los directivos de la cooperativa Patria a avanzar en la gestión de sus negocios, para que estos servicios de transporte de pasajeros sean beneficiosos para los ciudadanos de Riobamba y promover la estabilidad económica en toda la provincia de Chimborazo de la misma manera.



## RECOMENDACIONES

- Asesorar a los directores de la Cooperativa de Pasajeros “Patria” en Riobamba, Chimborazo a adoptar al menos una auditoría de gestión anual para evaluar la eficiencia, eficacia y economía que han realizado para administrar la cooperativa con los recursos a su disposición.
- Se recomienda al presidente y gerente de la cooperativa revisar el presente informe de auditoría de gestión con el fin de mejorar la gestión que pueda ser utilizada para brindar los servicios de transporte de pasajeros que brinda la cooperativa Patria, debido a que los controles internos no son perfectos, lo que determina los recursos financieros de la cooperativa Gestión inadecuada.
- Al diagnosticar el estado de la cooperativa, reconoce que, para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la cooperativa, los directores, gerentes, presidentes y quienes integran el ejecutivo y supervisores de la cooperativa deben reconocer su mejora y desarrollo. Gestión de los recursos de que dispone la cooperativa.
- Si de acuerdo con los objetivos de la investigación, la investigación se va a realizar o ampliar en el territorio administrativo, porque existen otros recursos, como personal técnico, que también deben ser evaluados con la ayuda de la investigación operativa, que permite identificar falencias en la gestión de esta cooperativa, la cual es de gran importancia en el desarrollo socioeconómico.

## **GLOSARIO**

**Auditoría.** - Una auditoría es un proceso sistemático de evaluación crítica de la información de la empresa para determinar su autenticidad, lo que se denomina auditoría de terceros, la auditoría en sí misma significa la aplicación de varios métodos de auditoría y métodos de investigación de información con el objetivo de realizar una evaluación profunda. Análisis, y evaluación de la gestión de la empresa.

**Eficiencia.** - La eficiencia puede definirse como la correlación entre los recursos monopolizados en el proyecto y los resultados obtenidos. Se concibe que la eficiencia se produce cuando se monopolizan menos capitales para conseguir el objetivo. O viceversa, cuando se consigue más con los equivalentes o menos recursos.

**Eficacia.** - La eficiencia se manifiesta principalmente en el campo organizacional y requiere el desarrollo de diversas estrategias encaminadas al logro de los objetivos. La eficiencia es el objetivo principal de todas las actividades industriales y manufactureras: el producto debe fabricarse de forma que cumpla todos los requisitos necesarios para que sea atractivo.

**Calidad.** -La calidad es el conjunto de rasgos y características de un producto o servicio que le permiten satisfacer las necesidades, gustos y deseos de los consumidores. Estos atributos o características pueden estar relacionados con datos de uso, diseño, presentación, estética, protección, durabilidad, atención al cliente, servicio postventa.

**Cooperativa transporte.** - Las cooperativas son sociedades mixtas sin ánimo de lucro en las que los empleados o usuarios (en su caso) son a la vez inversores y administradores de la empresa, y que se constituyen para producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios. servicios para satisfacer las necesidades de sus empleados y de la sociedad en su conjunto.

**Evaluación de riesgo.** - La evaluación de riesgos de una empresa toma en cuenta todos los riesgos significativos que pueden afectar sus operaciones y operaciones. Los auditores estarán más interesados en la evaluación de riesgos de temas relacionados con la información financiera.

**Ambiente de control.** - Implica crear un ambiente que estimule e influya en las acciones de las personas para controlar sus acciones.

**Procedimiento de control.** - El Manual de Procedimientos es parte integral del sistema de control interno, creado para obtener información detallada, organizada, sistemática y completa que

contenga información sobre políticas, funciones, sistemas y diversas actividades o programas de actividades, llevado a cabo.

**Riesgo de control.** - El riesgo de posible información errónea en los saldos de las cuentas o categorías de transacciones puede ser relativamente importante solo o en combinación con información errónea en otros saldos o categorías. Los sistemas de contabilidad y control interno no previnieron, detectaron y corrigieron a tiempo.

**Riesgo de detección.** - Existe el riesgo de que los procedimientos de auditoría significativos no detecten inconsistencias en los saldos de las cuentas o categorías de transacciones que pueden ser importantes por sí solas o en combinación con inconsistencias en otros saldos o categorías.

**Riesgo inherente.** - Suponiendo que no existan controles internos adecuados, la sensibilidad a las incorrecciones en los saldos de una cuenta o clase de transacciones puede ser importante por sí sola o en combinación con incorrecciones en otras cuentas o clases.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alban, G. (2020). Hipótesis, método & diseño de investigación (hypothesis, method & research design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 4(3), 163-173.
- Alonso, f. (2019). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO. *Migraciones. Publicación del Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones*, 2(37), 268-283.
- Álvarez, G. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465.
- Armijos, C. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista médica de Chile*, 148(5), 626-643.
- Arroba, J. (2019). *Estados financieros*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/inventarios-estados-financieros.html>
- Avila, H. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación ISSN 2224-2643*, 11(3), 62-79.
- Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.
- Cajal, A. (15 de Abril de 2020). *Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos*: Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- Castelló, M. (2020). Enfoques en la investigación de la regulación de escritura académica: Estado de la cuestión. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8(3), 1253-1282.
- Chavarry, P. (2021). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación valdizana*, 14(4), 188-197.
- Cobos, K. (2022). *Auditoría de gestión y su incidencia en el área administrativa de la empresa jipi Chifle del Cantón Jipijapa, periodo 2021*:(Trabajo de titulación, Universidad Estatal del Sur de Manabí). Recuperado de: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4670>.
- Coca, G. (2017). *Metodo analítico*: Recuperado de: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/b\\_huejutla/2017/Metodo\\_Analitico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf)
- Cohen , N., & Gomez, G. (2019). *Metodología de la Investigacion ¿ Para que ?* Buenos Aires: Teseo.
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 182-186.
- Frías, J. (2019). *La auditoría de gestión como instrumento de control y evaluación para innovar la gestión en la municipalidad provincial de Bagua*. (Trabajo de titulación, Universidad


- nacional "Pedro Ruiz Gallo"). Recuperado de:  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6022>.
- Grande, E. (2006). *Análisis de Encuestas*. Madrid, España: ESIC.
- Gutiérrez, H. (2021). *Elementos de la investigación* Recuperado de:  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=adUqEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=nivel+de+investigacion&ots=EZsPHXpwz4&sig=nXAdDTJXaIrUVGE8VAiLA0e1j2s#v=onepage&q&f=false>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2020). *¿Qué es población?:* Recuperado de:  
<https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/que-es-poblacion>
- Intep. (2019). *Investigación no Experimental:* Recuperado de:  
[https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018\\_1/Documentos/INVESTIGACION\\_NO\\_EXPERIMENTAL.pdf](https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf)
- Llumiguano, P. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3).
- López, P. (2020). Población muestra y muestreo. *SciELO*, 4(2), 1-2.
- Macias, F. (2019). Auditoría de gestión al proceso administrativo-académico en la Unidad Educativa Salinas del Cantón San Vicente.: *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*.
- Mateu, E. (2003). *Tamaño de muestra*. <https://neuroclinica.org/wp-content/uploads/2021/09/TamanoMuestra3.pdf>
- Medina, N. (2021). Auditoría de gestión del conocimiento: revisión bibliográfica, variables intrínsecas y definición de concepto. *Retos de la Dirección*, 15, 216-235.
- Merchán, N. (2019). Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales. *Polo del conocimiento*, 3(5), 115-127.
- Mesa, L. (2020). La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas. *Cooperativismo y desarrollo: COODES*, 1(2), 316-334.
- Morales, F. (2020). *Estudio transversal*. Recuperado de:  
<https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Ocampo, D. (2019). *El enfoque mixto de investigación: algunas características*. Recuperado de:  
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- Ortega, A. (2018). *Enfoque de investigación*. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
- Pagola, S. (2020). *Auditoría de gestión y procesos administrativos en la municipalidad provincial de Huaraz, 2017*. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15377>


- Parra, C. (2021). *Técnicas de auditorías para los procesos de: mantenimiento, fiabilidad operacional y gestión de activos*. Recuperado de: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.13140/RG>
- Parragues, S. (2019). *El estudio y la investigación documental*. Recuperado de: [https://www.academia.edu/32220610/El\\_estudio\\_y\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_documental\\_estrategias\\_metodol%C3%B3gicas\\_y\\_herramientas\\_TIC](https://www.academia.edu/32220610/El_estudio_y_la_investigaci%C3%B3n_documental_estrategias_metodol%C3%B3gicas_y_herramientas_TIC).
- Pereda, C. (2019). Auditoria de gestión. *Quipukamayoc*, 7(14), 69-75.
- Pita, S. (2019). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad aten primaria*, 9(1), 76-78.
- Poveda, J. (2016). *Importancia del control interno en el sector público*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>
- Quinaluisa, N. (2019). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283.
- Ramírez, R. (2020). Estratégica para la Gestión de Personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información tecnológica*, 31(1), 133-140.
- Rodas, E. (2020). Evaluación del sistema de control interno del componente propiedad, planta y equipo en empresas hospitalarias. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 526-551.
- Rojas, J. C. (2021). Beneficios del uso de tecnologías digitales en la auditoría externa: una revisión de la literatura. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(2), 45-65.
- Salgado, A. C. (2021). *Auditoría de gestión aplicada a los procesos administrativos y financieros dentro de la coac - chimborazo período 2018*. (Trabajo de titulación, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/15303> .
- Santamaría, G. (2019). La auditoria de gestión, una herramienta necesaria para la economía. *UTCiencia" Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo*, 3(2), 95-103.
- Significados. (2021). *Qué es Encuesta*. Recuperado de: <https://www.significados.com/encuesta/>
- Vilanova, J. C. (2012). *Revisión bibliográfica del tema de estudio de un proyecto de investigación* Literature review of the subject of a research project. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0033833811002189>



## ANEXOS

### ANEXO A: AUDITORÍA DE GESTIÓN

 <p>HORNA AUDITORES S.A.</p>	<p><b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>FASE I.- CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b></p>	<p><b>PA 1/1</b></p>		
<p><b>Tipo de auditoría:</b> Auditoría de Gestión <b>Período:</b> 01 de enero al 31 de diciembre del 2021 <b>Objetivo:</b> Obtener información preliminar sobre las actividades realizadas de la Cooperativa de Transporte Riobamba</p>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore la carta de presentación	CP 1/1	AH	02/10/2022
2	Elabore el contrato de servicios	CS 1/22/2	AH	10/10/2022
3	Elabore la orden de trabajo	OT 1/1	AH	13/10/2022
4	Notifique al Gerente el inicio de la Auditoría	NIA 1/1	AH	17/10/2022
5	Visite las instalaciones de la Cooperativa de Transportes Patria para observar cada una de las actividades.	GO 1/1	AH	23/10/2022
6	Entreviste al representante legal de la cooperativa	GE 1/22/2	AH	27/10/2022
7	Realice el reporte de conocimiento preliminar	RVP 1/2- 2/2	AH	30/10/2022

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>CARTA DE PRESENTACIÓN</b> <b>FASE I.- CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>	<b>CP 1/1</b>
---	---	---------------

**Oficio N° AG-COOPP-001-2022**

Riobamba, 1 de mayo del 2022

Dr. Plinio Tamayo

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA**

De mi consideración

La presente tiene como objeto extender mis agradecimientos por la aceptación a mi solicitud, para la realización de una Auditoría de Gestión a la cooperativa de Transporte Riobamba, período 2021, como parte de mi trabajo de titulación.

La Auditoría de Gestión se realizará en base a la normativa vigente, leyes, reglamentos que rigen esta actividad, con la finalidad de obtener información sobre el funcionamiento y así poder emitir un informe con conclusiones y recomendaciones

A su vez solicitarle se disponga muy comedidamente al personal Administrativo y Operativo de la Cooperativa sujeto a examen, que disponga de toda la información y documentación necesaria para el tema de investigación


Por la acogida que dé a la presente reciba mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Lic. Ana Horna

**AUDITORA JEFE DE EQUIPO**



	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>CONTRATO DE TRABAJO</b> <b>FASE I.- CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>	<b>CT 1/2</b>
---	---	---------------

**C.T N° 001**

**COMPARECIENTES:**

En la ciudad de Riobamba, el 01 de octubre del 2022, la Cooperativa de Transportes Patria, que en adelante se le denominará Contratante, representada por su Gerente Dr. Plino Tamayo, y por otra parte el Equipo de Auditoría Horna S.A. a la que en adelante se denominará Contratista, convienen en celebrar el presente contrato de prestación de servicios de Auditoría Gestión a la Cooperativa de Transportes Patria período 2021 conteniendo las siguientes cláusulas:


**PRIMERA: ANTECEDENTES**

**EL CONTRATISTA**, es una entidad de Transporte Interprovincial cuya organización y funcionamiento se fundamenta bajo lineamientos de: servicio, respeto y amabilidad a la colectividad ecuatoriana, la Institución forma parte del Sistema Nacional de Transportación Provincial y Nacional.

**EL CONTRATANTE** en conocimiento de los servicios y de la trayectoria que presta EP AUDITORES, ha decidido contratar las prestaciones profesionales para la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Riobamba período 2021.

**SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO**

Por medio del presente contrato, el CONTRATISTA se compromete con la empresa CONTRATANTE, a realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transportes Patria, a través de la revisión y evaluación del control interno, actividades que se llevarán a cabo con eficacia. El examen a practicarse y sus resultados se concluirá con la presentación del informe correspondiente de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo del Gerente de la Cooperativa.

	<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES PATRIA</b> <b>CONTRATO DE TRABAJO</b> <b>FASE I.- CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>	<b>CT 2/2</b>
---	---	---------------

### **TERCERA. - PLAZO**

El presente contrato tiene una duración de aproximadamente 3 meses, 90 días contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

### **CUARTA. - CONDICIONES**

Para el mejor desempeño y cumplimiento del trabajo EL CONTRATANTE, deberá poner a disponibilidad del CONTRATISTA, todos los documentos, bases de datos, registros del personal y demás documentación solicitada que reflejen en forma veraz y completa la situación de la Cooperativa de Transportes Patria.

### **QUINTA. - DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA**

Las partes fijan su domicilio en esta ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo las partes afirman y ratifican en el contenido del presente contrato y para constancia firman dos ejemplares de igual tenor y valor.

**LIC. ANA HORNA**  
**REPRESENTANTE LEGAL DE HORNA**  
**AUDITORES S. A**

**DR. PLIÑO TAMAYO**  
**GERENTE DE LA COOP.**  
**TRANSPORTES PATRIA**



epoch

Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 27 / 10 / 2023

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> ANA MARÍA HORNA SANIPATIN
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
<b>Título a optar:</b> LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



**1867-DBRA-UPT-2023**