UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL “SANTA ROSA DE COLIMES”, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2024.

AUTORAS:

DURÁN CHIMBORAZO MARJORIE JAMILETH

GÓMEZ TALLANA SANDY JOHANA

DIRECTORA:

ING. MARÍA DEL CARMEN IBARRA CHANGO

GUARANDA – ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL “SANTA ROSA DE COLIMES”, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2024.

AGRADECIMIENTO

Deseamos expresar nuestro más sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática y a la Carrera de Contabilidad y Auditoría, por abrirnos sus puertas y brindarnos la oportunidad de formarnos como profesional.

Nuestra gratitud sincera a la Ing. María del Carmen Ibarra, directora de tesis, a los estimados pares académicos, Ing. Verónica Arguello e Ing. Ramiro Jaramillo, por sus valiosas sugerencias, observaciones y el tiempo dedicado a la revisión de este trabajo, permitiendo enriquecerlo con sus aportes profesionales.

Un especial reconocimiento a la Dra. Aída Isabel Jaya Escobar y a la Ing. Lorena González por su orientación y apoyo en el desarrollo de este proyecto. Aunque se jubilaron de la Universidad, sus conocimientos y enseñanzas quedan reflejados en este trabajo.

Agradecemos a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, así como a sus directivos y colaboradores, por permitirnos desarrollar esta investigación en sus instalaciones y facilitar el acceso a la información necesaria para la ejecución del presente estudio.

Finalmente, a todas las personas que directa o indirectamente contribuyeron al desarrollo y culminación de este trabajo de investigación, expresamos nuestra más profunda y sincera gratitud.

Marjorie Durán

Johana Gómez

DEDICATORIA

Con profundo amor dedico este trabajo a Dios y mi Virgencita del Cisne, por brindarme la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesaria para superar cada obstáculo presentado a lo largo de este camino académico.

Con infinito amor y admiración a mis padres Javier Durán y Nancy Chimborazo, por su apoyo incondicional, sus sabios consejos y por inculcarme valores que han moldeado mi esencia y carácter. Sus sacrificios y dedicación han sido la base fundamental de cada uno de mis logros.

A mis hermanas Madeleyne, Valentina, Aynara por su constante compañerismo, comprensión y motivación, por creer en mí incluso en esos momentos en los que las dudas intentaban superarme. Su presencia es un pilar fundamental en mi vida.
A mis abuelos Segundo Chimborazo y Laura Badillo, quienes con ternura y amor me recibieron en su hogar e iluminaron los momentos que requirieron mayor aprendizaje, recordándome la importancia de la perseverancia y la alegría en cada etapa del emprendimiento.

A esa persona especial Anderson Chimbo, que ha estado a mi lado de manera incondicional, brindándome apoyo constante, fortaleza emocional y confianza, siendo refugio en los momentos difíciles y motivo de inspiración para seguir adelante.

Cada página de este trabajo lleva impresa la huella de su amor, apoyo y confianza.

Con gratitud.

Marjorie Durán

Con profunda gratitud, dedico este trabajo a Dios, quien ha guiado y cuidado cada paso de mi vida, permitiéndome alcanzar esta etapa tan importante. Su amor y bendición me brindó sabiduría, fortaleza y paciencia en los momentos más difíciles; sin su presencia, este sueño no habría sido posible.

A mi querida madre, Elsa Tallana, quien es mi mayor inspiración para seguir adelante cada día. Gracias por ser el pilar que sostiene mi vida, por su esfuerzo y sacrificio, y por brindarme la oportunidad de continuar con mis estudios. Gracias por alentarme con sus sabios consejos en los momentos difíciles, por creer en mí incluso cuando yo dudaba de mí misma y por ser la voz que me recuerda lo lejos que puedo llegar. Su apoyo incondicional ha sido la fuerza que me ha impulsado a seguir luchando por mis anhelos.

Con respeto y amor a mi padre, Jaime Gómez, quien, aunque la vida nos haya llevado por caminos diferentes, siempre lo llevo en mi corazón. Agradezco profundamente cada palabra de aliento, su apoyo brindado y las maneras en que ha estado presente a lo largo de este trayecto.

A mi abuelita, Blanca Buitrón, quien, a pesar de la distancia, siempre ha sabido acompañarme con su amor, sus llamadas y sus mensajes llenos de cariño. Su apoyo y preocupación han sido una fuente constante de motivación para seguir adelante.

A mi angelito, José Tallana, que, aunque ya no se encuentre físicamente conmigo, vive eternamente en mi corazón y me guía con su amor eterno. Sé que desde el cielo celebra este logro y se siente orgulloso de su primera nieta.

Finalmente, a mis tíos y a todas las personas especiales que han formado parte de mi vida, gracias por su confianza, su afecto y por las palabras de aliento que me han brindado cuando más lo he necesitado.

Con todo mi corazón, dedico este trabajo a cada uno de ustedes, quienes han sido parte fundamental para alcanzar este logro.

Johana Gómez

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. María del Carmen Ibarra Chango, Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado, e Ing. Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte, en su orden Directora y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "**Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", Provincia de Guayas, Año 2024.**" Desarrollado por las Señoritas Marjorie Jamileth Duran Chimborazo y Sandy Johana Gómez Tallana.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, por lo tanto, han acogido las sugerencias y recomendaciones dadas en el acto de defensa.

Guaranda, 16 de abril del 2026

Ing. María del Carmen
Ibarra Chango
Directora

Ing. Verónica del Carmen
Arguello Delgado
Par Académico

Ing. Ramiro Fernando
Jaramillo Villafuerte
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras **MARJORIE JAMILETH DURAN CHIMBORAZO y SANDY JOHANA GOMEZ TALLANA** portador/res de la Cédula de Identidad No 1251228340 y 1751412485 en calidad de autor/res y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES", PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2024.** Modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVAVIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Marjorie Jamileth Durán Chimborazo
C.I. 1251228340

Sandy Johana Gómez Tallana
C.I. 1751412485

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ii

AGRADECIMIENTO iii

DEDICATORIA iv

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN vii

INTRODUCCIÓN 1

RESÚMEN 4

ABSTRACT 5

ÑAWPAC YACHAY 6

CAPÍTULO I 7

1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 7

1.1 Descripción del problema 7

1.2 Formulación del Problema 9

1.3 Preguntas de Investigación 9

1.4 Justificación 10

1.5 Objetivos: General y Específicos 12

1.6 Idea a defender 13

1.7 Variables 14

CAPÍTULO II. 18

2. MARCO TEÓRICO 18

2.1 Antecedentes 18

2.2 MARCO CIENTÍFICO 27

2.2.1 Transporte 27

2.2.2 Antecedentes de transporte 27

2.2.3 El Transporte en el Ecuador 29

2.2.4 Cooperativas de Transporte 30

2.2.5 Control y manejo de las cooperativas de transporte 30
2.2.6 Cooperativas Transporte Interprovincial 31
2.2.7 Transporte público de pasajeros 32
2.2.8 Organismos que controlan las cooperativas de transporte 32
2.2.9 Evolución de la auditoría 34
2.2.10 Concepto de auditoría 35
2.2.11 Objetivo de la auditoría 35
2.2.12 Tipos de auditoría 36
2.2.13 Clasificación de la auditoría 37
2.2.14 Auditoría de gestión 38
2.2.15 Objetivos de la auditoría de gestión 38
2.2.16 Diferencias entre la auditoría financiera y la auditoría de gestión 39
2.2.17 Componentes de la auditoría de gestión 40
2.2.18 Fases de la auditoría de gestión 41
2.2.19 Programa de auditoría 42
2.2.20 Papeles de trabajo 43
2.2.21 Riesgos de auditoría 44
2.2.22 Marcas de auditoría: 44
2.2.23 Técnicas de Auditoría de Gestión 46
2.2.24 Pruebas de auditoría 50
2.2.25 Evidencias de auditoría 50
2.2.26 Tipos de evidencia 51
2.2.27 Hallazgos de auditoría 52
2.2.28 Atributos del hallazgo de Auditoría 52
2.2.29 Informes de auditoría 53

2.2.30 Indicadores de gestión 53
2.2.31 NIA 56
2.2.32 Procesos administrativos 56
2.2.33 Control Interno 58
2.2.34 Importancia del Control Interno 58
2.2.35 Objetivos del Control Interno 58
2.2.36 Componentes del control interno 59
2.2.37 Métodos para evaluar el control interno 60
2.3 MARCO CONCEPTUAL 61
2.3.1 Auditoría 61
2.3.2 Auditor 61
2.3.3 Gestión 61
2.3.4 Auditoría de gestión 61
2.3.5 Toma de decisiones 62
2.3.6 Transporte 62
2.3.7 Cooperativas 62
2.3.8 Cooperativas de transporte 62
2.3.9 Eficiencia 62
2.3.10 Eficacia 63
2.3.11 Efectividad 63
2.3.12 Calidad 63
2.3.13 Control interno 63
2.3.14 Error 63
2.3.15 Evidencia 63
2.3.16 Fraude 64
2.3.17 Variable 64

2.3.18 Indicadores de gestión 64
2.3.19 Muestreo en auditoría 64
2.3.20 Muestra 64
2.3.21 Papeles de trabajo 65
2.3.22 Programa de auditoría 65
2.3.23 Riesgo de auditoría 65
2.3.24 Técnicas de auditoría 65
2.3.25 Suficiencia 66
2.4 MARCO LEGAL 67
2.4.1 Constitución De La República Del Ecuador 67
2.4.2 Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial 67
2.4.3 Reglamento A La Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial 68
2.4.4 Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria.....69
2.4.5 Reglamento General De La Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria 70
2.5 GEORREFERENCIAL 74
CAPÍTULO III. 75
3. METODOLOGÍA 75
3.1 Tipo de Investigación 75
3.2 Enfoque de la Investigación 76
3.3 Métodos de Investigación.....77
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 78
3.5 Universo, Población y Muestra 79
3.5.1 Universo 79
3.5.2 Población 80

3.5.3 Muestra 80
3.6 Procesamiento de la Información 81
3.7 Metodología de Software Empleada en el Desarrollo de la Aplicación (de ser el caso) 81
CAPÍTULO IV. 82
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 82
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 82
CAPÍTULO V. 98
PROPUESTA 98
Título 98
Objetivo General 98
Objetivos Específicos 98
Contenido de la propuesta 99
Desarrollo de la propuesta 102
Fase I Planificación 121
Fase II Ejecución de la Auditoría 144
Fase III Comunicación de Resultados 182
CONCLUSIONES 203
RECOMENDACIONES 205
REFERENCIA: BIBLIOGRÁFICA / WEBGRÁFICA 207

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Independiente 14

Tabla 2. Variable Dependiente.....16

Tabla 3. Diferencia entre Auditoría Financiera y Auditoría de Gestión 40

Tabla 4. Marcas de Auditoría.....45

Tabla 5. Técnicas de Auditoría 47

Tabla 6. Atributos del hallazgo de auditoría 52

Tabla 7. Universo de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”.....80

Tabla N° 1 Resultados Encuesta Pregunta1 82

Tabla N° 2 Resultados Encuesta Pregunta 2 84

Tabla N° 3 Resultados Encuesta Pregunta 3 85

Tabla N° 4 Resultados Encuesta Pregunta 4 86

Tabla N° 5 Resultados Encuesta Pregunta 5 87

Tabla N° 6 Resultados Encuesta Pregunta 6 88

Tabla N° 7 Resultados Encuesta Pregunta 7 89

Tabla N° 8 Resultados Encuesta Pregunta 8 90

Tabla N° 9 Resultados Encuesta Pregunta 9 91

Tabla N° 10 Resultados Encuesta Pregunta 10 92

Tabla 8. Matriz comparativa de entrevistas 96

Tabla 9. Datos Informativos.....102

Tabla 10. Hoja de Índice 103

Tabla 11. Información General de la Compañía 111

Tabla 12. Hoja de Marcas 120

Tabla 13. Programa de Planificación Preliminar 121

Tabla 14. Visita Preliminar a la Cooperativa 123

Tabla 15. Entrevista al Gerente General 125

Tabla 16. Programa de Planificación Específica.....128

Tabla 17. Cuestionario de Control interno aplicado al Gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa De Colimes” 130

Tabla 18. Nivel de Confianza y Riesgo 138

Tabla 19. Programa de Ejecución de Auditoría 144

Tabla. 20 Cédula Descriptiva.....146

Tabla. 21 Checklist de Cumplimiento.....150

Tabla 22. Hoja de Hallazgo 1.....152

Tabla 23. Hoja de Hallazgo 2.....155

Tabla 24. Hoja de Hallazgo 3.....158

Tabla 25. Hoja de Hallazgo 4.....161

Tabla 26. Hoja de Hallazgo 5.....164

Tabla 27. Hoja de Hallazgo 6.....167

Tabla 28. Hoja de Hallazgo 7.....170

Tabla 29. Hoja de Hallazgo 8.....173

Tabla 30. Hoja de Hallazgo 9.....176

Tabla 31. Hoja de Hallazgo 10.....179

Tabla 32. Comunicación de Resultados.....182

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación de la Cooperativa Santa Rosa de Colimes, cantón Colimes 74

Gráfico N° 1 Resultados Pregunta 1 82

Gráfico N° 2 Resultados Pregunta 2 84

Gráfico N° 3 Resultados Pregunta 3 85

Gráfico N° 4 Resultados Pregunta 4 86

Gráfico N° 5 Resultados Pregunta 5 87

Gráfico N° 6 Resultados Pregunta 6 88

Gráfico N° 7 Resultados Pregunta 7 89

Gráfico N° 8 Resultados Pregunta 8 90

Gráfico N° 9 Resultados Pregunta 9 91

Gráfico N° 10 Resultados Pregunta 10 92

Gráfico 2. Ubicación Geográfica 113

ÍNDICE DE ANEXOS

(Anexo 1) Cronograma (Gantt) 214

(Anexo 2) Presupuesto Ejecutado 215

(Anexo 3) Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular. 216

(Anexo 4) Instrumentos de recopilación de datos (Cuestionario, guion entrevistas, ficha de observación, entre otros) 217

(Anexo 4.1) Formato de encuesta dirigido a los 21 socios de la Cooperativa . 217

(Anexo 4.2) Formato de entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa 219

..... 220

(Anexo 4.3) Formato de entrevista dirigida al Contador de la Cooperativa 221

(Anexo 5) Papeles de trabajo 223

(Anexo 5.1) Plan Estratégico 223

(Anexo 5.2) Organigrama Estructural 229

(Anexo 5.3) Manual de Funciones 230

(Anexo 5.4) Contrato de Operación 233

(Anexo 5.5) Oficio de certificación de información inexistente 238

(Anexo 5.6) Entrevistas dirigidas al Gerente y Contador de la Cooperativa 239

(Anexo 5.7) Nomina actual de los 21 socios de la Cooperativa 242

(Anexo 5.8) RUC de la Cooperativa 243

(Anexo 6) Fotografías 246

(Anexo 6.1) Socialización con el Gerente y Presidente de la cooperativa..... 246

(Anexo 6.2) Socialización con el contador y secretaria de la cooperativa..... 247

(Anexo 6.3) Oficina Matriz Cooperativa de Transporte Interprovincial Santa Rosa de Colimes..... 248

.....248

(Anexo 6.4) Oficina cantón Olmedo Provincia de Manabí.....249

(Anexo 6.5) Oficina Terminal Terrestre cantón Daule 249

(Anexo 6.6) Oficina Terminal Terrestre Pascuales.....250

(Anexo 6.7) Oficina Terminal Terrestre Guayaquil.....250

(Anexo 7) Certificado Anti plagio 251

(Anexo 8) Link del repositorio digital de biblioteca donde fue subido el proyecto.....253

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", organización dedicada a la prestación de servicios de transporte de pasajeros y encomiendas entre diversas provincias del país. El propósito del estudio es evaluar el nivel de efectividad, eficiencia y economía con que se desarrollan los procesos de gestión y operativos en la empresa. La auditoría surge de la necesidad de realizar un análisis integral de la gestión organizacional, teniendo en cuenta que su correcto funcionamiento incide directamente en la calidad de los servicios prestados a los usuarios y en la implementación de los objetivos organizacionales.

El interés en realizar esta investigación surge de las falencias identificadas en la planificación, organización e implementación de actividades en las cooperativas, especialmente en el manejo de la información administrativa, control de documentos, verificación de actividades y procesos de toma de decisiones. Estas deficiencias han generado inconsistencias, afectando la efectividad de los servicios y la gestión de los recursos disponibles. Por este motivo, se considera importante evaluar el desempeño actual de la organización y crear mecanismos de mejora para potenciar la gestión organizacional.

El estudio empleó métodos cualitativos y cuantitativos para lograr un análisis integral de la situación de la cooperativa. Los métodos de investigación utilizados fueron la observación directa, la entrevista, los cuestionarios de control interno y los análisis documentales. Estas herramientas ayudaron a reunir información

confiable, que nos permitió ver debilidades clave en nuestros procesos internos y oportunidades para mejorar la gestión y la prestación de servicios.

Esta auditoría de gestión tiene como propósito diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial Santa Rosa de Colimes, evaluar el nivel de cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y economía, y proponer recomendaciones para fortalecer el control interno, optimizar los recursos y mejorar la calidad del servicio. Los objetivos del estudio se enfocan en identificar las causas de las deficiencias actuales, aplicar las técnicas de auditoria, y formular acciones que permitan a los directivos adoptar decisiones oportunas y precisas.

El contenido de este trabajo se estructura en cinco capítulos.

En el Capítulo I se presenta la formulación del proyecto, incluyendo la descripción y delimitación del problema, las preguntas de investigación, la justificación y los objetivos general y específicos.

El Capítulo II desarrolla el marco teórico, que incluye antecedentes, bases científicas, conceptuales y legales relacionadas con la auditoría de gestión, las cooperativas de transporte y los procesos administrativos. Esta sección permite comprender los elementos esenciales que sustentan la investigación.

El Capítulo III describe la metodología aplicada, detallando el enfoque, métodos, técnicas, instrumentos y población de estudio.

El Capítulo IV expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos y técnicas seleccionadas, permitiendo

identificar debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora dentro de la cooperativa.

Finalmente, el Capítulo V contiene la propuesta de Auditoría de Gestión, en la cual se desarrollan las fases de planificación, ejecución y comunicación de resultados, acompañadas del cuestionario de control interno, hojas de hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientadas a la mejora continua de la cooperativa.

RESÚMEN

El presente trabajo de investigación fue realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes” para evaluar la eficiencia, eficacia y economía de sus procesos administrativos y operativos, bajo la hipótesis de que la aplicación de procedimientos de auditoría permite identificar debilidades que afectan el desempeño institucional. El estudio empleó una metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo, mediante observación directa, entrevistas, cuestionarios de control interno y revisión documental, lo que permitió obtener información precisa sobre el funcionamiento real de la entidad. Los resultados mostraron debilidades en la planificación y organización, ausencia de misión, visión y valores actualizados, falta de un organigrama estructural y funcional actualizado, inexistencia de un área de Talento Humano, escasa documentación de riesgos, limitado seguimiento gerencial a los informes de desempeño, carencia de registros de auditorías internas y ausencia de indicadores que permitan medir el cumplimiento de los procesos. Estas falencias ocasionaron desorganización, duplicidad de actividades, retrasos en los procesos y dificultades para detectar errores y corregirlos oportunamente. Se concluye que la cooperativa presenta debilidades en su estructura organizacional, en el control interno y en la gestión administrativa, lo que limita la eficiencia del servicio. Se recomendaron acciones orientadas a fortalecer la planificación, documentar los procesos, capacitar al personal, establecer mecanismos permanentes de supervisión e implementar indicadores que permitan mejorar la toma de decisiones y promover la mejora continua de la institución.

Palabras clave: Auditoría de Gestión, Procesos Administrativos, Control Interno, Cooperativas de Transportes.

ABSTRACT

This research aimed to conduct a Management Audit of the Interprovincial Transport Cooperative “Santa Rosa de Colimes” in order to evaluate the efficiency, effectiveness, and economy of its administrative and operational processes, based on the hypothesis that the application of audit procedures makes it possible to identify weaknesses that affect institutional performance. The study employed a qualitative and quantitative methodological approach, using direct observation, interviews, internal control questionnaires, and documentary review, which made it possible to obtain accurate information about the entity’s actual operations. The results revealed weaknesses in planning and organization, the absence of updated mission, vision, and values, the lack of an updated structural and functional organizational chart, the nonexistence of a Human Resources area, limited documentation of risks, insufficient managerial follow-up on performance reports, the absence of internal audit records, and the lack of indicators to measure process compliance. These shortcomings led to disorganization, duplication of activities, process delays, and difficulties in detecting and correcting errors in a timely manner. It is concluded that the cooperative presents weaknesses in its organizational structure, internal control system, and administrative management, which limit service efficiency. Consequently, actions were recommended to strengthen planning, document processes, train personnel, establish permanent supervision mechanisms, and implement indicators that improve decision-making and promote continuous improvement within the institution.

Keywords: Management Audit, Administrative Processes, Internal Control, Transport Cooperatives.

ÑAWPAC YACHAY

Kay yachay llamkayka rurarishkami Kamachiy llankay rikuy “Santa Rosa de Colimes” llaktakunapura apachiy Tantanakuyta, paypa allikay, alli ruray shinallatak kullki allikay imashina tiyashkata rikunkapak, kamachiy shinallatak llamkay ruray ñankunapi. Kay yachaypa yuyay nishkami llankay rikuy ñankunata llamkachishpaka tantanakuy llamkaypi pisi allikuna tarina ushayanmi, chaykunaka tantanakuy alli llamkayta harkashpa tiyankuna. Kay yachay llamkayka shinallatak rikchaywan rurashka kan, ñawpa rikuy , rimay , ukupi kamachiy tapuy panka shinallatak killkashka pankakunata rikuy llamkachishpami. Chaykunawanmi tantanakuy imashina chiqap llamkashkata sumak willayta tarishka kan. Tarishka rikuchikkunami pisi allikuna tiyashkata: yuyay ruray shinallatak kamachiy tantachiy pisi tiyashkata, yuyay harina, ñawpa rikuna shinallatak allí kawsay rikuykuna mana mushukyachishkata, kamachiy tantachiy ñan mana mushukyachishkata, Runakuna yachay kamachiy wasi mana tiyashkata, panta pacha killkashkakuna pisi tiyashkata, kamachik runakunapa llamkay willaykunata mana katishkata, ukupi llankay rikuy killkashkakuna mana tiyashkata shinallatak llamkay paktachishkata tupunkapak rikuchiy mana tiyashkata. Kay pisi allikunaka tantanakuy ukupi mana alli kamachiyta, ruraykunapi ishkay kutin rurayta, pachakuna qhipariyta shinallatak pantaykunata pachallapi rikushpa alli rurayta harkarishka kan. Tukuyta rikushpaka, kay tantanakuyka pisi allikuna charinmi kamachiy tantachiykunapi, ukupi kamachiypi shinallatak kamachiy llamkaypi, chaymantami yanapay allikay paktachiyta pishiyachin. Tukuy yachaypa tukuy rimaypika, yuyay rurayta kallpachiy, llamkay ñankunata killkay, llamkak runakunata yachachiy, sapa punchaw rikchay kamachiykunata churay shinallatak yanapay llamkachiy nishpa yuyaykuna churashka kan, chaykunawanmi alli yuyayta ruray, alli kamachiyta hapishpa tantanakuy sapa punchaw alli alli wiñachun.

Hatun rimaykuna: Kamachiy llankay rikuy, kamachik ruray ñankuna, ukupi kamachiy, Apachiy tantanakuykuna.

CAPÍTULO I

1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del problema

En el entorno actual, la correcta gestión de los recursos y procesos es esencial para el buen funcionamiento de cualquier organización. En el ámbito económico y social, muchas instituciones enfrentan dificultades para administrar de manera eficiente sus actividades, lo que limita el cumplimiento de sus objetivos. En este contexto, la auditoría de gestión surge como una herramienta que permite revisar y evaluar cómo se están desarrollando los procesos administrativos, identificando posibles debilidades y oportunidades de mejora que contribuyan a la eficiencia institucional.

En el plano nacional, las cooperativas ocupan un rol destacado en la economía popular y en la economía solidaria, en especial las de transporte. No obstante, en los últimos años, al problema se le ha dado una forma de puesta en evidencia de las crisis de falta de planificación, de controles internos inadecuados y de escasa evaluación del desempeño, lo cual afecta la productividad y calidad del servicio. Esas deficiencias ponen de manifiesto la importancia de contar con mecanismos que permitan analizar la gestión y promover el buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros.

Se pueden presentar problemas en los procesos administrativos, que puede darse la situación de una organización interna poco estructurada, ausencia de procedimientos, mala planificación y supervisión operativa. A lo que se le puede

añadir posibles retrasos, duplicidad de tareas y reducción en la eficiencia del cumplimiento de los objetivos.

Frente a esta realidad, surge la necesidad de analizar la gestión administrativa de la cooperativa desde una visión más amplia, considerando la importancia de evaluar la eficiencia, eficacia y economía en sus procesos. La auditoría de gestión se plantea como una alternativa para comprender la manera en que se están desarrollando las funciones administrativas y cómo podrían fortalecerse en el futuro. Este estudio permitirá reflexionar sobre la situación actual de la cooperativa y motivar la implementación de prácticas de gestión más organizadas, transparentes y orientadas a la mejora continua.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial Santa Rosa de Colimes permitirá mejorar los procesos administrativos de la institución?

1.3 Preguntas de Investigación

¿De qué manera la aplicación de una Auditoría de Gestión puede optimizar los procesos administrativos en la Cooperativa de Transporte Interprovincial Santa Rosa de Colimes?

¿Cómo puede la Auditoría de Gestión contribuir a identificar debilidades y oportunidades de mejora en los procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”?

¿Qué estrategias o acciones podrían derivarse de la Auditoría de Gestión para fortalecer la organización, supervisión y coordinación de los procesos administrativos en la cooperativa?

1.4 Justificación

La importancia de este estudio radica en que la implementación de una Auditoría de Gestión permitirá evaluar de manera integral los procesos administrativos de la cooperativa, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en su operatividad. De esta manera, se generará información confiable y actualizada para la toma de decisiones estratégicas, fortaleciendo la eficiencia en el uso de los recursos. Además, contribuirá a que los socios y directivos adquieran conocimientos sobre buenas prácticas de gestión administrativa, control interno y normativas vigentes, reforzando la transparencia y la institucionalidad de la cooperativa.

Este estudio resulta factible gracias a la cooperativa por facilitar el acceso a la información, documentación y disposición para colaborar en la recolección de datos importantes y verificación de procesos anteriores. Asimismo, se fundamenta en los conocimientos adquiridos durante la carrera de Contabilidad y Auditoría, lo que garantiza un enfoque técnico, sistemático y eficiente en la evaluación de los procesos administrativos.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán los encargados del directorio y la gerencia de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, quienes contarán con un diagnóstico detallado de los procesos administrativos y recomendaciones específicas para optimizar la planificación, el control y la operación de la entidad. Los beneficiarios indirectos serán los usuarios del servicio de transporte y encomiendas, quienes se verán favorecidos por la mejora en la eficiencia, calidad y puntualidad del servicio ofrecido.

La realización de este estudio es de sumamente importancia, porque mejorará los procesos administrativos de la cooperativa, permitiendo evaluar de manera sistemática y profesional la eficiencia, eficacia y economía con que se administran los recursos y se ejecutan las operaciones.

Finalmente, los resultados podrán servir de referencia para otras cooperativas de transporte interprovincial del país que se encuentran en situaciones similares, logrando dar un gran impacto positivo en la sociedad.

1.5 Objetivos: General y Específicos

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión, para evaluar el nivel de eficiencia en los procesos administrativos y operativos, a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, año 2024.

Objetivos Específicos

Fundamentar teóricamente las variables del estudio, para establecer un marco conceptual que respalde la investigación.

Realizar un diagnóstico a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, para determinar el estado actual de sus procesos administrativos.

Proponer recomendaciones derivadas de la Auditoría de Gestión, para optimizar los procesos administrativos, fortalecer el control interno y mejorar la calidad del servicio de transporte y encomiendas.

1.6 Idea a defender

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, provincia del Guayas, año 2024, mediante la correcta ejecución de las fases del proceso de auditoría y los procesos administrativos permitirán la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de la gestión de la Cooperativa.

1.7 Variables

Variable independiente: Auditoría de Gestión

Tabla 1. Variable Independiente

N°	Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
1	Auditoría de Gestión (independiente)	Es un examen sistemático, objetivo y evaluativo que analiza la eficiencia, eficacia y económica de los procesos, recursos y resultados de una entidad. Su finalidad es determinar si las operaciones se ejecutan conforme a las políticas institucionales, metas y normas vigentes, proporcionando recomendaciones que contribuyan a la mejora continua del desempeño organizacional y el	- Eficacia - Eficiencia - Economía	- Uso oportuno de los recursos. - Priorización del gasto. - Aplicación de políticas de optimización. - Cumplimiento de procesos. - Aprovechamiento de recursos - Productividad del personal. - Cumplimiento de metas - Logro de objetivos	- ¿Se aplican criterios técnicos para determinar la asignación de recursos? - ¿Los recursos se destinan según prioridades institucionales? - ¿Existen mecanismos que eviten duplicidad o desperdicio en el uso de recursos? - ¿Los procesos administrativos se ejecutan dentro de los plazos establecidos? - ¿El personal dispone de medios adecuados para cumplir sus funciones? - ¿Se evalúan los resultados en relación con los recursos utilizados? - ¿Los resultados alcanzados reflejan los objetivos estratégicos? - ¿Las actividades generan un impacto positivo en la gestión institucional?	Encuestas y entrevistas

fortalecimiento del control interno.		- Impacto de resultados	-	¿Se miden los avances respecto a las metas establecidas?
	- Control Interno y Cumplimiento	- Supervisión de actividades	-	¿Existen procedimientos formales para supervisar el cumplimiento de actividades?
		- Seguimiento de recomendaciones	-	¿Se da seguimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores?
		- Aplicación de medidas correctivas	-	¿Los directivos aplican acciones correctivas frente a deficiencias detectadas?

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia de Guayas, año 2024.

Fuente: Operacionalización de variable independiente

Variable dependiente

Tabla 2. Variable Dependiente

N°	Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
1	Procesos Administrativos (dependiente)	Los procesos administrativos son el conjunto de etapas interrelacionadas que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos de manera eficiente y eficaz. Estos procesos constituyen la base de la gestión administrativa, orientando la toma de decisiones y la optimización del desempeño institucional.	- Planificación - Organización - Dirección	- Existencia de planes estratégicos y operativos. - Definición de objetivos y metas. - Estructura organizacional definida. - Asignación de funciones y responsabilidades. - Capacidad de liderazgo y toma de decisiones.	- ¿La institución cuenta con un plan estratégico vigente? - ¿Se elaboran planes operativos anuales? - ¿Los objetivos están claramente definidos y alineados con la misión institucional? - ¿Se planifican los recursos necesarios para alcanzar las metas? - ¿La organización cuenta con un organigrama actualizado? - ¿Las funciones del personal están claramente definidas? - ¿Existe coordinación entre las diferentes áreas de trabajo? - ¿Se evita la duplicidad de funciones en los procesos administrativos? - ¿Los directivos ejercen un liderazgo participativo y efectivo? - ¿Se fomenta la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos?	Encuestas y entrevistas

	- Control	- Comunicación y motivación del personal. - Supervisión de actividades. - Evaluación del cumplimiento de las metas.	- ¿El personal recibe orientación y apoyo constante de sus superiores? - ¿Existen incentivos para mejorar el desempeño del personal? - ¿Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas institucionales? - ¿Existen mecanismos de control interno documentados? - ¿Se aplican medidas correctivas ante desviaciones detectadas? - ¿Se presentan informes periódicos de resultados y avances?

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia de Guayas, año 2024.

Fuente: Operacionalización de variable dependiente

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

La Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes” cuenta con una trayectoria institucional que inicia el 1 de abril del año 2001, cuando obtuvo su reconocimiento jurídico mediante el Acuerdo Ministerial No. 5619. Desde entonces, la cooperativa ha consolidado su presencia en el sector de transporte interprovincial gracias al compromiso de sus socios fundadores, quienes impulsaron la formalización de un servicio organizado y orientado al bienestar de la comunidad del cantón Colimes. Desde entonces, la cooperativa ha consolidado su presencia en el sector de transporte interprovincial gracias al compromiso de sus socios fundadores, quienes impulsaron la formalización de un servicio organizado y orientado al bienestar de la comunidad del cantón Colimes. La organización ha fortalecido su estructura y ampliado sus alianzas a 21 miembros, lo que demuestra su crecimiento sostenible y adaptabilidad ambiental. En estos 24 años la cooperativa ha puesto en marcha formas de gestión que aseguran la calidad del servicio y de lo comunitario, y que refuerzan el impacto económico y social de la misma en la ciudad.

A partir de esta visión general de su origen y desarrollo, resulta oportuno analizar el contexto que rodea a la auditoría de gestión en las cooperativas de transporte para identificar los estudios previos, metodologías utilizadas y los resultados relevantes. Esta revisión comparativa permitirá fundamentar el desarrollo metodológico del presente estudio y fortalecer la justificación de la auditoría como herramienta clave

para mejorar los procesos administrativos y operativos dentro de la cooperativa en el año 2024.

En la investigación realizada por (Tamayo, 2019) en la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), titulado “La auditoría de gestión y la calidad en el servicio de transporte pesado de la Cooperativa de Transportes Pesado Los Andes de la ciudad de Ambato”, tuvo como objetivo principal desarrollar una auditoría de gestión para evaluar la calidad del servicio prestado por la cooperativa. La autora buscó determinar si las actividades y procesos se ejecutan bajo criterios de eficiencia, eficacia y calidad, aplicando indicadores de gestión que permitan la mejora continua. La metodología ocupada fue descriptiva, utilizando los métodos inductivo-deductivo y analítico-sintético; además, se aplicaron técnicas como entrevistas y encuestas dirigidas a la gerencia y el personal, trabajando con la población de 17 personas. Los resultados demostraron que existen deficiencias en la planificación, no existen manuales de funciones, no hay programas de mantenimiento preventivo, se mide poco la satisfacción del cliente y no existen mecanismos para evaluar la calidad del servicio. La autora señala en sus comentarios que en la cooperativa no existe un modelo de gestión que oriente las decisiones hacia la mejora continua. Entre sus recomendaciones, propuso diseñar e implementar un sistema permanente de auditoría de gestión, establecer indicadores de calidad y asignar personal capacitado en atención al cliente. Finalmente, el estudio demostró que la aplicación de la auditoría de gestión contribuye en gran medida a reforzar los procesos internos, a mejorar la eficiencia operativa y a elevar la calidad del servicio ofrecido por la cooperativa.

A diferencia de, la investigación elaborada por (Chávez, 2019) en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, titulado "Auditoría de gestión a la cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros Transportes Unidos, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017", tuvo como tema central evaluar la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en el manejo de los recursos de la cooperativa. Su objetivo general fue realizar una auditoría de gestión que permita identificar debilidades administrativas y operativas, aplicando indicadores de gestión y el modelo de control interno COSO III. La metodología utilizada combino enfoques descriptivos, de campo y documental, empleando métodos inductivo y deductivo, además de técnicas como observación, entrevistas, encuestas y cuestionarios dirigidos a los miembros del personal. Entre los resultados más relevantes se identificó un nivel de confianza del 55,57% y un riesgo del 44,43%, reflejando un control interno moderado; se evidencio la falta de planificación estratégica, ausencia de manuales de funciones y escasa gestión tecnológica, en sus comentarios, la autora señalo que la deficiente estructura administrativa obstaculiza la eficiencia institucional y limita la calidad del servicio. En las recomendaciones, propuso fortalecer el control interno, elaborar manuales de funciones, desarrollar una administración estratégica y capacitar al personal. En conclusión, la investigación determinó que la aplicación de una auditoría de gestión contribuye a optimizar los procesos internos, mejorar la toma de decisiones y elevar la efectividad organizacional de la cooperativa.

Asimismo, en la investigación elaborada por (Cáceres, 2024) en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, titulado "Auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Macas Ltda., periodo 2023", tuvo como tema central evaluar la

eficiencia, eficacia y economía del control interno y gobiernos cooperativo de la institución. Su objetivo principal fue analizar la gestión administrativa y operativa para proponer mejoras que fortalezcan los procesos internos y promuevan la transparencia institucional. La metodología aplicada se basó en un enfoque descriptivo y analítico, utilizando técnicas como entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno fundamentados en el modelo COSO III y el Manual de Control Interno para Organizaciones del Sector No Financiero. En el análisis de los resultados se ha hecho evidente la existencia de una serie de deficiencias relacionadas con el funcionamiento organizacional, como parte de una serie de signos que evidencian algunos de los problemas organizacionales existentes, entre ellos la falta de indicadores adecuados para el control y la escasa formación que ha recibido el personal. También se hizo notar la existencia de una estructura organizativa que no es eficiente y la falta de mecanismos que faciliten el seguimiento (o el control) del desempeño del personal que atiende a los clientes. La autora, en sus observaciones, hace hincapié en la creación de una cultura relacionada con el control interno y la planificación estratégica. Para ella, estas prácticas básicas son muy importantes para cimentar las condiciones de una gestión eficiente y un desempeño correcto en la ejecución. Así, se propuso la implementación de un buzón, físico y digital, que contara con un espacio exclusivo para las quejas y reclamos de los usuarios. También propuso elaborar indicadores de gestión que den cuenta del desempeño de las respectivas acciones que se llevan a cabo. Finalmente se resaltó la necesidad de reforzar la gobernanza cooperativa a través de un programa permanente de capacitación que mantenga y aumente las habilidades de todos los participantes.

En conclusión, el estudio evidencio que la auditoría de gestión es una herramienta clave para optimizar recursos, mejorar la eficiencia institucional y garantizar una administración transparente y sostenible.

De la misma manera, en el artículo titulado “Auditoría de gestión y su incidencia en la administración de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros La Maná, periodo 2021” fue elaborado por (Segovia & Guzmán, 2023), de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. El estudio se enfocó en el tema de cómo la auditoría de gestión incide en la administración de la cooperativa. La finalidad fundamental fue la de identificar las acciones propias de la auditoría de gestión para poder diagnosticar el estado administrativo y proponer mejoras. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo-descriptivo, aplicando cuestionarios calificados para la auditoría y análisis financiero utilizando indicadores como la rotación de cartera, activo fijo, ventas y gastos administrativos. Los resultados reflejan falencias en la planificación estratégica, falta de manuales de procedimientos y debilidad del control interno, lo que generó un nivel de riesgo alto (45%) de gestión institucional. Las autoras declaran que las fallas en capacitación, control contable y la motivación del personal influyen en el desempeño organizacional. Se sugirieron elaborar y socializar manuales de funciones, implementar planes de capacitación e incentivos, establecer políticas de control interno y crear un sistema de publicidad que refuercen la imagen institucional. Publicidad que, por último, optimice la imagen institucional. En conclusión, la auditoría de gestión permitió identificar las principales falencias administrativas y contables de la cooperativa, orientado la necesidad de mejorar la eficiencia y transparencia en los procesos para optimizar el desempeño organizacional y cumplir con los objetivos institucionales.

Mientras que, en el artículo titulado “La auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas de transporte urbano del cantón Cuenca” fue elaborado por (Currillo & Sánchez, 2024), de la Universidad del Azuay. El tema de la discusión gira en torno al papel que desempeña la auditoría de gestión como un elemento esencial para reforzar el aspecto administrativo y operativo de las empresas de transporte urbano.

El objetivo primordial de esta evaluación fue realizar un estudio exhaustivo de los procesos internos de la organización, con la finalidad de medir y determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los mismos. Se hace con la intención de poder proponer varias estrategias que permitan optimizar los recursos disponibles y, al mismo tiempo, mejorar de forma importante la calidad del servicio ofrecido.

La metodología empleada en este estudio fue descriptiva y cuantitativa. Esto supuso el uso de diferentes herramientas para recoger datos, como encuestas y cuestionarios. Se hizo, además, un estudio detallado de varios indicadores financieros y administrativos. El COSO I fue el modelo sobre el cual se basó todo esto, modelo que ofrece un marco muy sólido para poder evaluar y gestionar los riesgos que hay dentro de las organizaciones.

Los resultados obtenidos han demostrado de manera clara y contundente que existen varias deficiencias significativas en el sistema de control interno. También se ha notado la ausencia de guías con los pasos requeridos y esto ha llevado a que todo esté mal organizado. Asimismo, se ha observado un escaso seguimiento a los planes operativos establecidos y una limitada capacitación del personal

involucrado. El conjunto de todas estas falencias incide de forma negativa en la eficiencia de la gestión, convirtiéndola en poco eficaz en su desempeño.

Los autores han resaltado que la auditoría de gestión es un instrumento fundamental y clave, que permite no sólo la identificación de posibles errores, sino también la evaluación de los riesgos involucrados y el fortalecimiento de la transparencia en el proceso de toma de decisiones. De las recomendaciones que expusieron, destacaron la necesidad de establecer políticas de control efectivas, asegurar una capacitación constante y continua para el personal, y desarrollar indicadores de gestión específicos que faciliten el seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos. En conclusión, la auditoría de gestión constituye un medio esencial para mejorar el desempeño organizacional, promover la eficiencia administrativa y garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos en las empresas de transporte urbano del cantón Cuenca.

Cabe concluir que, en el artículo titulado “La auditoría de gestión y la efectividad en la cooperativa de transporte de carga en camionetas Darío Guevara” fue elaborado por la (Estévez et al., 2019), publicado en la Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. El punto esencial que se plantea en el contexto en referencia, es la importante incidencia que tiene la auditoría de gestión en la mejora y optimización de los procesos administrativos y operativos de la cooperativa de transporte “Darío Guevara” del cantón Pelileo. Su principal objetivo era hacer una evaluación exhaustiva de los procesos administrativos y de servicio, con el fin de medir y analizar en qué grado estos eran eficientes, eficaces y económicos. También pretendía identificar y proponer estrategias que pudieran ayudar a mejorar integralmente a la institución. Se utilizó una metodología que

combina enfoques cuantitativos y descriptivos, implementando encuestas dirigidas a un total de 55 miembros de la cooperativa.

En este proceso se revisó minuciosamente una serie de datos, destacando especialmente las frecuencias absolutas, los porcentajes correspondientes y los intervalos de confianza, los cuales se establecieron para un nivel de confianza del 95 %. Los resultados de la investigación revelaron que más del 70% de las personas encuestadas desconocían sobre la realización de auditorías, y que la asombrosa cifra del 81% no recibía ninguna capacitación al respecto. También se constató que había una planificación presupuestaria insuficiente, un control interno deficiente y falta de conocimiento de la normativa aplicable. Las autoras coincidieron en que la ausencia de procedimientos formales establecidos, así como la falta de un modelo de gestión adecuado, restringen de forma significativa la eficiencia interna de la organización, afectando de manera directa y negativa la calidad del servicio ofrecido.

Entre las tantas sugerencias que ofrecieron, propusieron realizar una auditoría que cubra todos los aspectos de la gestión integral y poner en marcha diversos planes de capacitación del personal. De otro lado, recomendaron la existencia de un área concreta de atención al cliente como algo muy necesario, y resaltaron la importancia de un seguimiento exhaustivo de las metas formuladas y de los indicadores de rendimiento de la institución. En definitiva, podemos afirmar que la auditoría de gestión es entendida como un mecanismo valioso y esencial que, por un lado, permite optimizar los procesos administrativos y, por el otro, reduce el deterioro de la eficacia de las instituciones; y por tanto, permite afirmar una mejora continua en

la calidad del servicio que reciben los socios de la cooperativa, por contar con controles adecuados, indicadores internos, manuales y planificación.

En definitiva, los estudios de auditorías de gestión en cooperativas de transporte del Ecuador reflejan debilidades comunes como la falta de manuales, indicadores, controles internos, formación y planificación, que limitan la capacidad de las instituciones; y demuestran, sobre todo, que la Auditoría de gestión es la clave para encontrar problemas, proponer mejoras y fortalecer la gestión a partir de mejoras en el control interno y la calidad del servicio de estas organizaciones.

2.2 MARCO CIENTÍFICO

2.2.1 Transporte

Para (Romero & Bajaña, 2024), el transporte constituye una compleja red de actividades y servicios indispensables para el desplazamiento eficaz de personas y mercancías entre distintos lugares. Esta red se apoya en la variedad de medios existentes, como automóviles, trenes, aviones y embarcaciones, cada uno adaptado a diferentes requerimientos y entornos geográficos. Su relevancia va más allá del simple tratado, abarcando también la gestión, regulación y control de todas las operaciones que lo conforman.

Dentro de este ámbito, destacan la construcción y el mantenimiento de infraestructuras esenciales como carreteras, puentes, líneas férreas y puertos que permiten garantizar un transporte seguro y eficiente. Asimismo, la prestación de servicio de transporte, tanto públicos como privados, es un componente fundamental, ya que asegura la disponibilidad de medios de movilidad para la población y el comercio.

La seguridad representa un aspecto prioritario del sistema de transporte, orientado a reducir los riesgos y conlleva el movimiento de personas y bienes. Para ello, se aplican normativas y protocolos de emergencia destinados a proteger tanto a usuarios como a los trabajadores del sector.

2.2.2 Antecedentes de transporte

Según, (Arguello et al., 2020), nos mencionan referente al antecedente del transporte lo siguiente:

Etimológicamente, el término transporte proviene de los vocablos latinos “trans” (al otro lado) y “portare” (llevar), por lo que se entiende como la acción de trasladar personas o bienes de un lugar a otro.

A nivel global, el transporte se considera un factor determinante en el avance o el retroceso de las diferentes civilizaciones. A lo largo de la historia, este ha experimentado una constante evolución. En el período precolombino, por ejemplo, los incas contaban con sistema vial altamente eficiente que permitía la conexión a lo largo de su extenso imperio, facilitando el traslado de diversos productos. Dichos desplazamientos se realizaban a pie o mediante el uso de animales de carga, como las llamas.

Con la llegada de los españoles y portugueses al continente americano, se produjeron transformaciones significativas en los medios de transporte, destacándose la navegación marítima como la forma más rápida y eficaz para movilizar tanto personas como mercancías.

El transporte terrestre, en cambio, tuvo un desarrollo más lento. Ya en el siglo XVIII existían carreteras que comunicaban pequeñas ciudades de América Latina, las cuales comenzaron a mejorar de manera notables a partir de 1930. Sin embargo, en las regiones tropicales Sudamérica el progreso fue más limitado debido a las condiciones climáticas adversas, que dificultaban el mantenimiento de las vías y elevaban los costos durante ciertas épocas del año.

2.2.3 El Transporte en el Ecuador

Durante la década de 1970, se comenzó a estudiar con mayor profundidad los factores económicos y sociales que influían en la planificación y desarrollo del transporte, impulsados por el constante crecimiento poblacional.

En el gobierno del Doctor Isidro Ayora, presidente del Ecuador entre 1929 y 1931, se estableció el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, con el propósito de organizar y ejecutar proyectos relacionados con la infraestructura vial. Ese mismo año, el 9 de Julio de 1929, la Asamblea Nacional aprobó la Ley de Régimen Político Administrativo, en el cual se designó a dicho ministerio como entidad encargada de dirigir y supervisar las obras publicas en el país.

El aumento de la población en las principales ciudades ecuatorianas generó la necesidad de contar con un sistema de transporte colectivo eficiente, considerado esencial para el desarrollo económico y social. Con el paso del tiempo, en distintos espacios urbanos del Ecuador se han implementado diversos medios de transporte público destinados a facilitar la movilidad de los ciudadanos.

La gestión de transporte en el Ecuador tuvo su inicio formal en 1983, año a partir del cual se han realizado múltiples reformas orientadas a lograr una administración más efectiva del transporte de pasajeros y encomiendas. En las últimas décadas, el servicio interprovincial de pasajeros y encomiendas ha experimentado un notable crecimiento, lo que ha hecho impredecible establecer mecanismos de control y evaluación periódica del desempeño de todos los actores involucrados en este sector. (Arguello et al., 2020)

2.2.4 Cooperativas de Transporte

Las cooperativas de transporte son asociaciones conformadas por personas que, de manera voluntaria y autónoma, se unen con el propósito de ofrecer servicios de transporte tanto a sus socios como a la comunidad en general. Estas entidades se sustentan en principios de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. (Montoya et al., 2020)

Este tipo de cooperativas pueden desempeñarse en distintos campos, como el transporte de pasajeros, de carga o escolar, entre otros. Generalmente, los socios son propietarios y conductores de sus propios vehículos, los cuales ponen al servicio de la organización para el cumplimiento de sus actividades.

Además de garantizar un servicio seguro y eficiente, las cooperativas de transporte juegan un papel importante en el desarrollo económico y social de las comunidades donde operan. Al tratarse de entidades sin fines de lucro, los ingresos obtenidos se reinvierten de los miembros de la cooperativa y de la comunidad, fortaleciendo asi el bienestar colectivo y la sostenibilidad del sistema.

2.2.5 Control y manejo de las cooperativas de transporte

En Ecuador, las cooperativas de transporte terrestre, tanto de pasajeros como de carga, funcionan dentro un marco normativo y de control riguroso, supervisado por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre (ANT). Este organismo técnico y especializado cumple un papel esencial en la fiscalización y regulación del sector, garantizando que las operaciones se desarrollen de forma segura, eficiente y conforme a la legislación nacional. (Romero & Bajaña, 2024)

La Ley Orgánica de Trasporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del (2008) constituye la base legal principal para la regulación de las cooperativas de transporte. Dicha ley establece normas y requisitos indispensables para su correcto funcionamiento, como la estructura organizativa, los criterios de admisión de nuevos socios, la definición de tarifas, los estándares de seguridad tanto de los vehículos como de los conductores, y las responsabilidades en caso de accidentes.

Internamente, las cooperativas se estructuran mediante un sistema de gobierno democrático, que incluye una asamblea general, un consejo de administración y un comité de vigilancia. Estos órganos, elegidos por los propios socios, se encargan de la toma de decisiones, la supervisión de la gestión y la rendición de cuentas. Asimismo, las cooperativas aplican mecanismo de control interno para monitorear la gestión financiera y operativa, asegurando la transparencia y eficiencia en sus actividades.

En conjunto, este marco legal y organizativo ofrece un servicio de transporte seguro y confiable, además de impulsar una administración responsable y sostenible de las cooperativas, lo que contribuye significativamente al desarrollo económico y social del Ecuador.

2.2.6 Cooperativas Transporte Interprovincial

Según (Orna, 2024), las cooperativas interprovinciales son asociaciones conformadas por personas, en su mayoría conductores o dueños de vehículos, que se unen con el propósito de ofrecer servicios de transporte de pasajeros y carga entre diversas provincias de un mismo país. Estas organizaciones funcionan dentro de un marco legal que les otorga permisos y concesiones para operar en rutas

determinadas, permitiendo de esta manera conectar diferentes ciudades o regiones y facilitar la movilidad entre zonas geográficas dictantes.

2.2.7 Transporte público de pasajeros

El transporte público de pasajeros en Ecuador constituye un servicio esencial que garantiza la movilidad urbana e interurbana, permitiendo el desplazamiento eficiente de personas a lo largo de las distintas regiones del país. Este servicio puede ser gestionado directamente por el Estado o mediante contratos, permisos y autorizaciones otorgados a cooperativas y empresas que cumplan con los requisitos legales establecidos para su operación. Su relevancia va más allá del simple traslado de usuarios, ya que tambien abarca la infraestructura y los equipos complementarios que posibilitan su adecuado funcionamiento, tales como terminales, paradas, señalización y sistemas de información al usuario. (Ríos et al., 2023)

Asimismo, el sistema de transporte público no se limita únicamente a los autobuses y minibuses tradicionales, sino que integra medio modernos y eficientes como tranvías, metros, teleféricos y funiculares, los cuales amplían las alternativas de movilidad disponibles para la población. Estos sistemas contribuyen a mejorar la accesibilidad, optimizar el tiempo de desplazamiento y disminuir la congestión vehicular en las principales zonas urbanas del país.

2.2.8 Organismos que controlan las cooperativas de transporte

En Ecuador, las cooperativas de transporte se encuentran bajo la supervisión y control de diversos organismos públicos, los cuales garantizan su correcto funcionamiento y cumplimiento de la normativa vigente. Entre los principales destacan:

1. **Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre (ANT**): Es la entidad responsable de regular y fiscalizar el transporte terrestre de pasajeros y carga en todo el país. Su labor incluye el otorgamiento y renovación de permisos y autorizaciones necesarias para que las cooperativas de transporte puedan operar legalmente.
2. **Comisión Nacional de Tránsito (CNT):** Tiene a su cargo la regulación y control de tránsito vehicular a nivel nacional. Entre sus funciones principales se encuentran la emisión y renovación de licencias de conducir, la realización de inspecciones técnicas vehiculares y la vigilancia del cumplimiento de las normas de tránsito por parte de los conductores.
3. **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS):** Es el organismo que regula y supervisa las actividades económicas de las entidades pertenecientes al sector popular y solidario, incluidas las cooperativas de transporte. Su función es asegurar que estas organizaciones cumplan con los requisitos legales y normativos establecidos para su adecuado funcionamiento.
4. **Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD):** Son las instituciones encargadas de administrar los recursos y gestionar los servicios publico locales, entre ellos el transporte. Los GAD tienen la facultad de regular, controlar y otorgar permisos a las cooperativas que operan dentro de su jurisdicción, velando por una gestión eficiente y ordenada del transporte en su territorio.

2.2.9 Evolución de la auditoría

(Núñez et al., 2018), sobre la evolución de la auditoría, menciona que:

En sus orígenes, la auditoría se enfocaba en responder a las necesidades internas de las empresas, garantizando un manejo seguro de los recursos financieros y un registro preciso de las transacciones, con el propósito de brindar confianza al propietario del capital invertido. Sin embargo, con el incremento del uso del crédito a largo plazo como alternativa al capital propio y el surgimiento de sociedades anónimas con múltiples accionistas e inversionistas, la auditoría amplió su función hacia la verificación y validación de las actividades realizadas dentro de la organización.

En la actualidad, la auditoría continúa evolucionando tanto en el ámbito privado como en público, orientándose no solo a certificar la veracidad de las operaciones pasadas, sino también a contribuir a la mejora de las actividades futuras mediante la formulación de recomendaciones constructivas que promuevan la economía, la eficiencia y la eficacia institucional.

De su lado, (Puig de Travi, 2024), en relación a la evolución de la auditoría, establece que:

En las últimas décadas, la auditoría ha evolucionado hasta convertirse en una función de asesoramiento para la alta dirección de las empresas, ofreciendo servicios fiscales, consultorías en sistemas contables, investigaciones administrativas e industriales, asi como apoyo en la organización empresarial.

La labor del auditor consiste en analizar y evaluar la aplicación de las políticas y programas institucionales, verificando la existencia de controles adecuados y

acordes con las necesidades de la entidad. No obstante, esta nueva visión no deja de lado el valor esencial que tuvo la auditoría en sus inicios: la protección de los activos y la precisión de los registros contables.

La principal diferencia entre la auditoría tradicional y la actual radica en el enfoque del auditor. Anteriormente, su labor se centraba principalmente en la verificación y salvaguarda de los recursos; en cambio, hoy en día su análisis abarca todas las áreas del negocio, formulando recomendaciones destinadas a optimizar las operaciones y hacerlas más rentables.

2.2.10 Concepto de auditoría

Para (D. Zambrano & Gilces, 2020), la auditoría implica comprobar que la información financiera, administrativa y operativa producida por la organización sea confiable, precisa y emitida de manera oportuna. Consiste en revisar que los hechos, actividades y operaciones se desarrollen conforme a lo planificado, verificando además que las políticas y procedimientos establecidos se apliquen y cumplan correctamente. Asimismo, busca evaluar la gestión y el funcionamiento de la entidad con el propósito de garantizar un uso óptimo de los recursos disponibles.

2.2.11 Objetivo de la auditoría

(Malvacias & Mendoza, 2025), define los siguientes objetivos:

- Verificar el uso eficiente de los recursos humanos, financieros y materiales.
- Asegurar que las actividades se realicen conforme a las normas y planes establecidos.

- Identificar riesgos o deficiencias que afecten los procesos administrativos y operativos.
- Proponer mejoras para optimizar el desempeño y la gestión organizacional.
- Evaluar los resultados, calidad de la gestión e impacto social con base en los criterios de economía, eficiencia y eficacia.

2.2.12 Tipos de auditoría

Según (G. Zambrano et al., 2021), los tipos de auditoría son:

Auditoría Interna: Es una función cuyo propósito principal consiste en analizar y evaluar la correcta y efectiva aplicación de los sistemas de control interno, garantizando la protección del patrimonio de la entidad y la eficiencia de su gestión económica. Además, tiene la responsabilidad de recomendar a la dirección las acciones correctivas necesarias para mejorar el desempeño institucional.

Auditoría Externa: Se define como la revisión crítica, metódica y exhaustiva del sistema de información de una organización, realizada por un contador público independiente, es decir, sin relación laboral con la entidad. Su finalidad es emitir una opinión objetiva sobre el funcionamiento del sistema, la eficacia del control interno y proponer recomendaciones que contribuyan a su fortalecimiento.

2.2.13 Clasificación de la auditoría

Según (Arias et al., 2023), la auditoría se clasifica en:

Auditoría financiera: Evalúa la situación económica de la organización mediante un dictamen que presenta los estados financieros, siendo esencial para inversionistas y el entorno externo.

Auditoría fiscal: Extiende la auditoría financiera y se aplica como una medida administrativa con efectos tributarios, realizada por contadores públicos o autoridades fiscales.

Auditoría operacional: Surge como respuesta a las necesidades de control y mejora en los ámbitos público y privado.

Auditoría administrativa: Consiste en un examen general de la gestión y los procesos administrativos de la organización.

Auditoría informática: Analiza la organización, seguridad y eficiencia de los sistemas computarizados, así como el hardware, software y la capacitación del personal, que influyen en la calidad de la información.

Auditoría Integral: Evalúa la eficiencia y eficacia de las decisiones tomadas por la organización mediante un enfoque interdisciplinario que abarca aspectos legales, financieros, administrativos, operativos e informáticos.

Auditoría ambiental: Realiza análisis técnicos sobre el impacto que las actividades industriales y los desechos generan en el medio ambiente y los recursos naturales.

Auditoría social: Examina el comportamiento social de la empresa, considerando sus acciones y efectos en la comunidad en áreas como salud, vivienda, educación, seguridad y programas sociales.

Auditoría gubernamental: Evalúa la gestión del sector público, fiscalizando ingresos, gastos, inversiones, programas, estructuras organizativas y sistemas administrativos.

2.2.14 Auditoría de gestión

Para (G. Zambrano et al., 2021), la auditoría de gestión se fundamenta en la identificación y evaluación de los niveles de eficacia, eficiencia y calidad de los procesos empresariales. Además, ofrece un análisis profundo de las organizaciones, lo que facilita afrontar de manera adecuada la complejidad. Para ello, se emplea diversas técnicas y procedimientos orientados a la investigación y al análisis del proceso administrativo, dentro de un entorno de cambio constante, considerando también la evaluación del cumplimiento de la estrategia organizacional.

En este sentido, la auditoría de gestión surge como un mecanismo destinado a evaluar los resultados alcanzados en periodos determinados, promoviendo una adecuada organización y administración de los recursos con el fin de elevar la productividad. (Cantos, 2019)

2.2.15 Objetivos de la auditoría de gestión

- Analizar el grado de economía, eficiencia y eficacia con que operan las entidades.
- Verificar que las políticas establecidas por el gobierno se estén cumpliendo adecuadamente.

- Comprobar el cumplimiento de los objetivos, metas y resultados definidos en los programas, proyectos u operaciones de los organismos bajo control.
- Evaluar los costos de las actividades y la adecuada utilización de los recursos asignados. (Auditoría de Gestión, 2021)

2.2.16 Diferencias entre la auditoría financiera y la auditoría de gestión

La Auditoría de Gestión se define como una herramienta estratégica orientada a identificar mejoras en la eficiencia operativa y en la utilización de recursos, contribuyendo así a optimizar la rentabilidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales. A diferencia de la auditoría financiera, su alcance es más amplio, ya que no solo supervisa aspectos contables, sino también procesos, controles internos y normativas. (Llumiguano et al., 2021)

De igual manera (Vásquez & Pinargote, 2018), piensan que cuando se habla de auditoría se piensa directamente en la financiera, toda auditoría nace de las bases de una revisión y dependiendo a qué se enfocara en forma específica recibe el nombre, es así que se procede a realizar la comparación entre la auditoría financiera y la auditoría de gestión.

Tabla 3. Diferencia entre Auditoría Financiera y Auditoría de Gestión

Aspecto	Auditoría Financiera	Auditoría de Gestión
Estados financieros	Son un fin.	Son un medio.
Objetivos	Emitir una opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros.	Emplea los planes estratégicos, los presupuestos.
Insumos	Emplea los estados financieros, los principios y normas generalmente aceptados.	Emplea los planes estratégicos, los presupuestos.
El control interno	Está orientado a lograr estados financieros, los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.	Evalúa el control interno de forma integral, relacionado con el cumplimiento de metas y objetivos.
Las personas que la realizan	Participan fundamentalmente profesionales del área económica.	Participa un equipo multidisciplinario integrado por profesionales de las especialidades a fines de actividad que se audita.
Las recomendaciones se orienta a	Mejoras en el sistema contable.	Erradicar las causas de las desviaciones, al logro de las metas y los objetivos de la organización.

Fuente: (Vásquez & Pinargote, 2018)
Realizado por: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

2.2.17 Componentes de la auditoría de gestión

Según (López, 2021), menciona los 5 componentes de la auditoría de gestión y son:

Eficiencia, Eficacia, Economía, Ética y Ecología (Las 5"E")

- **Eficiencia:** Es la utilización óptima de los recursos disponibles para obtener el máximo rendimiento.
- **Eficacia:** Grado en que se alcanzan los objetivos establecidos.

- **Economía:** Capacidad para adquirir recursos en condiciones favorables de costo y calidad.
- **Ética:** Es la ciencia que estudia la conducta moral y el comportamiento humano frente a problemas prácticos de la vida en sociedad.
- **Ecología:** La protección ambiental es una prioridad y, en proyectos con impacto en el medio ambiente, los auditores deben darle un tratamiento especializado.

2.2.18 Fases de la auditoría de gestión

Según menciona la (Contraloría General del Estado, 2021) la planificación de una auditoría comprende las fases de planificación, ejecución de trabajo, comunicación de resultados y seguimiento.

Fase I Planificación: Inicia con una solicitud formal y una carta de presentación dirigida a la autoridad de la entidad, donde se detallan los objetivos, el alcance, el equipo auditor, el cronograma y las instrucciones para ejecutar la auditoría.

a) **Fase de planificación preliminar:** Comienza con la orden de trabajo y una guía de visita para recopilar información sobre la entidad. Incluye le elaboración de un programa general de auditoría y culmina con un informe dirigido a la jefatura de auditoría, en el que se revisan los estándares establecidos y los aspectos a evaluar.
b) **Fase de planificación específica:** Se enfoca en analizar el control interno, identificar y valorar riesgos, y seleccionar los procedimientos de auditoría que se aplicarán en cada componente durante la ejecución.

Fase II Ejecución: En esta fase, el auditor aplica los procedimientos planificados y documenta los hallazgos significativos, detallando las condiciones, causas, efectos y criterios de cada desviación o problema detectado.

Fase III Comunicación de Resultados: Constituye la etapa final, aunque se desarrolla durante todo el proceso. Su propósito es informar a los responsables de la entidad sobre los hallazgos mediante reportes orales o escritos, facilitando la aclaración y retroalimentación.

Fase IV Seguimiento: Consiste en comprobar que las recomendaciones planteadas en el informe de auditoría se ejecuten de forma correcta y dentro del tiempo establecidos, con el propósito de garantizar que la organización logre los objetivos propuestos y mejore la eficiencia, eficacia y economía de sus procesos.

2.2.19 Programa de auditoría

Según (Mendoza, 2021), los programas para la auditoría de gestión se trata de un documento que pertenece al archivo permanente que integra el legado de auditoría. A mediad que se ejecutan los procedimientos correspondientes y se registran en las cédulas de auditoría, deben incorporarse referencias cruzadas, escritas a lápiz o tinta roja, con el fin de dejar evidencia del cumplimiento de cada actividad.

- Dentro de un documento escrito se identifican:
- Identificación: Nombre de la Auditoría
- Responsable/s: Auditor a cargo de su implementación
- Áreas: Universo bajo estudio
- Actividades: Pasos específicos a desarrollar
- Tiempo: Fechas asignadas a la realización de las actividades

- Marcas

Esto ayuda a llevar un control de las actividades de auditoría a realizar.

También para (Chavarria, 2021), es el conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado (por ejemplo, durante el año 2019). En el programa de auditoría se pondrán fecha a las distintas auditorías que tendrán lugar en la organización, tanto las auditorías internas como externas.

2.2.20 Papeles de trabajo

Constituye el conjunto de cédulas y documentos que el auditor prepara y recopila durante el desarrollo de la auditoría. Estos materiales sirven como evidencia suficiente, competente y relevante del trabajo efectuado, respaldando las opiniones, hallazgos, conclusiones y recomendaciones incluidas en los informes. Además, incluyen todos los documentos de apoyo al informe final, tanto los proporcionados por terceros ajenos a la entidad como los emitidos por la propia organización o elaborados por el auditor durante el proceso de evaluación. (Alava & Cedeño, 2021)

Dentro de los papeles deben incluir:

- Datos de identificación de la auditoría
- Listados, cuestionarios, hojas de trabajo y resúmenes de las actividades efectuadas
- Registro de observaciones detectadas
- Comentarios sobre el desarrollo del trabajo
- Notas con información significativa o de interés
- Correcciones aplicadas durante la ejecución del proceso
- Instrucciones o directrices recibidas por cada área o etapa de la auditoría

- Informe sobre posibles anomalías o irregularidades encontradas

2.2.21 Riesgos de auditoría

En relación a los riesgos de auditoría, (Marca & Torres, 2025), establecen los siguientes:

Riesgo inherente: Es aquel que no puede ser controlado por el auditor, ya que forma parte natural de las operaciones de la entidad y resulta difícil implementar acciones que lo eliminen por completo.

Riesgo de control: Se refiere a la posibilidad de que los sistemas de control interno no logren identificar o prevenir de manera oportuna errores o irregularidades significativas.

Riesgo de detección: Corresponde al riesgo de que los procedimientos de auditoría aplicados no logren descubrir errores o irregularidades presentes en los estados financieros.

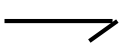
2.2.22 Marcas de auditoría:

Las marcas de auditoría son símbolos que representan los procedimientos aplicados durante la revisión de los papeles de trabajo. Estas constituyen una manifestación personal e intransferible del auditor responsable de la cedula, cuya autoría se identifica mediante las iniciales indicadas en el encabezado.

Asimismo, para (Contraloría General de la República, n.d.), es una técnica que ahorra tiempo, elimina la necesidad de explicar los procedimientos de auditoría que son similares más de una vez y elimina redundancia en la redacción de explicaciones de orden ordinario y recurrente. De igual forma las mismas deberán

ser definidas al pie de la “cédula sumaria” o al final del expediente, que permita su fácil consulta.

Tabla 4. Marcas de Auditoría

MARCAS	DESCRIPCIÓN
✓	Operaciones aritméticas verificadas
✓✓	Sumas cuadradas
	Importe no considerado en la suma
	Confrontado con documentación comprobatoria
	Cotejado con registros presupuestarios autorizados
	Verificado físicamente
	Cotejado con registros contables
@	Cotejado con la Cuenta
Ø	Punto pendiente
	Punto pendiente aclarado
	Incluir en el informe
	Partida presupuestaria afectada que no cumple la normativa aplicable
©	Notas aclaratoria (llamada de auditoría)
DE:	Fuente de datos
N/A	No aplicable
	Va a otra cédula

	Viene de otra cédula
	Operación aritmética incorrecta
A	Suma de registro auxiliar igual a saldo de mayor
	Sin comprobante
	Comprobante sin requisitos fiscales
	Cumple requisitos fiscales

Fuente: (Contraloría General de la República, n.d.)
Elaborado por: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

También para (Ramirez et al., 2025), son símbolos empleados por el auditor para identificar en los papeles de trabajo el tipo de revisión y las pruebas realizadas. El uso de estas marcas ofrece varios beneficios: a) optimiza el trabajo y el uso de espacio, al registrar de manera resumida las labores efectuadas, y b) facilita la supervisión, ya que permite comprender de forma rápida y clara las acciones ejecutadas durante la auditoría.

2.2.23 Técnicas de Auditoría de Gestión

En la auditoría de gestión, el criterio profesional del auditor es esencial para seleccionar las técnicas más adecuadas que permitan obtener evidencia suficiente, competente y objetiva, la cual respalde sus observaciones, conclusiones y recomendaciones.

Por lo tanto, (Cubero, 2022), menciona las principales técnicas empleadas que son:

Tabla 5. Técnicas de Auditoría

VERIFICACIÓN	TÉCNICAS
OCULAR	a. Comparación b. Observación c. Rastreo
VERBAL	a. Indagación b. Entrevista c. Encuesta
ESCRITA	a. Análisis b. Conciliación c. Confirmación d. Tabulación
DOCUMENTAL	a. Comprobación b. Cálculos c. Revisión selectiva
FÍSICA	a. Inspección

Fuente: (Cubero, 2022)
Elaborado por: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Ocular:

a. **Comparación:** Consiste en identificas semejanzas o diferencias entre hechos u operaciones, contrastando los resultados de la entidad con normas, criterios técnicos o practicas establecidas, con el fin de evaluar y emitir conclusiones.
b. **Observación:** Implica la verificación visual directa de actividades, procesos, documentos o materiales, permitiendo al auditor examinar físicamente el desarrollo de las operaciones.
c. **Rastreo:** se refiere al seguimiento de una operación dentro de un proceso o entre distintos procesos, para conocer y evaluar su correcta ejecución.

Verbal:

a. **Indagación:** Consiste en obtener información verbal a través de consultas o conversaciones con funcionarios o terceros, especialmente sobre aspectos no documentados.
b. **Entrevistas:** Se realiza a personal de la entidad o a externos con el propósito de recopilar información relevante, la cual debe ser posteriormente confirmada y documentada.
c. **Encuesta:** Se aplica a través de cuestionarios, de manera presencial o por correo, para recopilar información de un grupo de personas, cuyos resultados son luego analizados y tabulados.

Escrita:

a. **Análisis:** Consiste en separar y examinar de forma crítica, objetiva y detallada los componentes de una operación, transacción o proceso, con el fin de determinar su validez y conformidad con los criterios técnicos y normativos establecidos. Este procedimiento incluye la revisión de la documentación interna y externa de la organización para llegar a conclusiones lógicas.
b. **Conciliación:** Implica comparar y hacer coincidir dos conjuntos de datos relacionados pero independientes, como la información generada por distintas áreas administrativas u operativas, con el propósito de verificar su coherencia, así como la veracidad y validez de los registros, informes y resultados analizados.
c. **Confirmación:** Es el proceso de obtener una comunicación escrita, ya sea de empleados de la entidad o de fuentes externas, con el fin de verificar la

autenticidad de los registros y documentos revisados, así como confirmar la exactitud y validez de cifras, hechos u operaciones específicas.

d. **Tabulación:** Consiste en organizar y clasificar los resultados obtenidos en las áreas o elementos analizados, con el fin de facilitar la interpretación de la información y la formulación de conclusiones.

Documental:

a. Comprobación: Implica verificar la existencia, validez y legitimidad de las operaciones realizadas por la entidad mediante la revisión de documentos justificativos o de respaldo.

b. Cálculo: Se basa en comprobar la exactitud aritmética y la corrección de los valores reflejados en informes, contratos, comprobante u otros documentos.

c. Revisión selectiva: Consiste en realizar una evaluación rápida o parcial de un conjunto de datos u operaciones, con el propósito de identificar y analizar aquellas situaciones que requieren un examen más detallado durante la auditoría.

Física:

a. Inspección: Es la verificación física y visual de activos, documentos, obras o valores para confirmar su existencia y autenticidad, complementándose con otras técnicas como la indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.

2.2.24 Pruebas de auditoría

Según (Cubero, 2022), las pruebas de auditoría consisten en aplicar las técnicas y herramientas más apropiadas dentro de los procedimientos de auditoría, con el objetivo de obtener evidencia suficiente que permita identificar, confirmar o delimitar posibles irregularidades o efectos dentro de la organización.

Con base en los resultados del análisis del sistema de control interno, auditor planifica y ejecuta estas pruebas, determinando su tipo, alcance y el tiempo destinado a su realización.

Por lo tanto, (Valderrama et al., 2021) mencionan que las pruebas de auditoría se clasifican en:

Pruebas de cumplimiento: Son procedimientos diseñados por el auditor para verificar si los controles internos implementados por la entidad son eficaces, se aplican correctamente y funcionan de manera adecuada, con el fin de evaluar la existencia de riesgos internos y externos, sobre todo comprobar el grado de cumplimiento y efectividad del sistema de control.

Pruebas sustantivas: Son procedimientos que proporcionan evidencia directa acerca de la validez de las áreas o componentes examinados. Se realizan mediante indagaciones, entrevistas al personal, análisis de datos, revisión de documentos de respaldo, observaciones físicas y solicitudes de confirmación.

2.2.25 Evidencias de auditoría

Según (Hernández, 2025), se refiere a la información de respaldo que el auditor obtiene para sustentar su juicio profesional. Por esta razón, gran parte del trabajo

del auditor se centra en la búsqueda y recolección de evidencia, misma que debe ser:

Evidencia suficiente: Se relaciona con la cantidad de información obtenida, la cual debe ser útil y recolectada dentro de los plazos establecidos.

Evidencia competente: Hace referencia a la calidad y validez de la información, asegurando que sea relevante y apropiada.

Evidencia confiable: Depende de la credibilidad y procedencia de la fuente que la genera.

En la auditoría de gestión, la mayor parte de la evidencia se obtiene mediante procesos de verificación.

2.2.26 Tipos de evidencia

- **Física:** Corresponde a la evidencia obtenida mediante la observación directa y puede presentarse en notas, fotografías, gráficos, tablas u otros medios visuales.
- **Documental:** Se recopila a través de documentos oficiales o internos, tales como cartas, contratos, registros y otros archivos escritos.
- **Testimonial:** Proviene de las declaraciones o afirmaciones realizadas por las personas involucradas en el proceso de auditoría.
- **Analítica:** Se basa en la aplicación de cálculos, comparaciones y razonamientos, así como en la segmentación o análisis detallado de la información por áreas.

2.2.27 Hallazgos de auditoría

Según mencionan (Arias et al., 2023) los hallazgos en una auditoría se entienden como aquellos aspectos que despiertan la atención del auditor y que, según su criterio profesional, deben ser informados a la entidad. Estos reflejan deficiencias significativas que pueden afectar negativamente la capacidad de la organización para registrar, procesar, resumir y presentar información de manera confiable y coherente con las afirmaciones realizadas por la administración.

2.2.28 Atributos del hallazgo de Auditoría

En una auditoría, no siempre es posible identificar todos los atributos involucrados; por ello, el auditor debe aplicar su criterio profesional y juicio para determinar la forma adecuada de informar una debilidad detectada en el control interno. Los principales atributos son:

Tabla 6. Atributos del hallazgo de auditoría

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
CONDICIÓN	Corresponde a la situación actual que el auditor encuentra al examinar un área, actividad o proceso, es decir, “lo que es”.
CRITERIO	Representa “lo que debe ser”, y sirve como parámetro para que el auditor evalúe la situación observada en comparación con normas o estándares establecidos.
EFECTO	Se refiere a las consecuencias negativas reales o potenciales derivadas de las situación detectada, generalmente expresadas en pérdidas económicas o en el incumplimiento de objetivos institucionales.
CAUSA	Indica el motivo o los factores que originaron la condición observada, es decir, la raíz del problema identificado.

Fuente: (Arias et al., 2023)
Elaborado por: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

2.2.29 Informes de auditoría

Para (Calle et al., 2024), el informe de auditoría es un documento de gran interés para la entidad auditada, por lo que su elaboración, revisión y presentación deben realizarse con dedicación, tiempo y esmero. Antes de concluirlo, es recomendable aclara con los supervisores, auditores operativos o de apoyo, y con el personal de la entidad, cualquier duda o hecho relevante, con el fin de precisar, corregir o confirmar la información y evitar interpretaciones erróneas de la realidad. Por ellos, su preparación exige atención, diligencia, respaldo documental y el uso de notas personales que contribuyan a la precisión del contenido final. Se clasifican en dos clases:

a) **Informe corto:** Se considera corto aquel que incluye únicamente el dictamen del auditor junto con los estados financieros básicos, es decir, el balance general, el estado de resultados, el estado de efectivo y sus respectivas notas explicativas.
b) **Informe largo:** Abarca además del dictamen del auditor y los estados financieros básicos, las notas a dichos estados y otra información complementaria que, aunque no es obligatoria según los principios de contabilidad generalmente aceptados, aporta un análisis más detallado y amplio de la situación financiera de la entidad.

2.2.30 Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son una expresión cualitativa o cuantitativa que puede observarse y que permite describir las características, comportamientos o fenómenos de realidad mediante el análisis de la evolución de una variable o la

relación entre varias de ellas. Su propósito es medir el grado de cumplimiento y logro de la misión, los objetivos, metas, programas o políticas de un proceso o estrategia específica. En este sentido, los indicadores representan información que adopta valor para la toma de decisiones, más allá de ser simples datos aislados. (Puce, 2025)

(Silva, 2025), al hablar de los indicadores de gestión, establece la siguiente clasificación:

Indicadores de eficacia:

Estos indicadores permiten medir de forma cuantitativa el grado de cumplimiento de las metas establecidas en un periodo determinado o los resultados obtenidos respecto al presupuesto asignado.

Las fórmulas más comunes son:

Eficacia programática= Metas alcanzadas / Metas programadas

Eficacia presupuestal= Presupuesto ejercido / Presupuesto asignado

La eficacia refleja la capacidad de una entidad para alcanzar sus objeticos y metas planificadas utilizando los recursos disponibles dentro de un tiempo determinado.

En la eficacia programática, un valor mayor a uno indica un resultado favorable; si es menor, refleja incumplimiento. En la eficacia presupuestal, un valor superior a uno puede representar sobreprecio, mientras que uno inferior puede sugerir un uso más eficiente de los recursos.

Indicadores de eficiencia:

Evalúan la relación entre las metas alcanzadas y los recursos empleados para lograrlas, pudiendo expresarse como:

Eficiencia = Eficiencia programática / eficiencia presupuestal

La eficiencia se refiere al logro de los objetivos con el mínimo uso posible de recursos.

Requiere definir claramente los resultados esperados y los costos unitarios proyectados para asegurar una adecuada presupuestación y control del gasto.

Indicador de productividad:

Mide la capacidad de producción o desempeño de uno o varios trabajadores al alcanzar una meta o ejecutar una tarea dentro de un periodo especifico. La productividad se define como la relación entre los bienes o servicios generados y los insumos utilizados.

Productividad= Dictámenes periciales emitidos por día / Dictaminadores que intervinieron

Este indicador permite valorar la eficiencia laboral y el rendimiento de los recursos humanos en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Indicadores de efectividad:

Representa la combinación de la eficiencia y la eficacia, permitiendo medir el desempeño considerando tanto el cumplimiento de objetivos como el uso adecuado de los recursos. Su fórmula es:

Efectividad= Eficacia + Eficiencia / 2

Este indicador refleja el promedio de ambas dimensiones eficacia y eficiencia, y evalúa si las actividades se realizan correctamente y generan resultados con costos razonables. En esencia, la efectividad implica “hacer las cosas bien” y alcanzar resultados que aporten un mayor valor a la organización, combinando la calidad en la ejecución con el logro de las metas establecidas.

2.2.31 NIA

Según (Arias et al., 2023), las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) unifican las funciones de los auditores a nivel global. Aunque su aplicación no es obligatoria, fomentan una mayor coherencia y comparabilidad en los resultados de las auditorías realizadas en distintos países. Estas normas son emitidas por la Federación Internacional de Contadores, actualmente denominada Junta de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB).

2.2.32 Procesos administrativos

Según (Muños et al., 2020), es un proceso se define como el conjunto de etapas o pasos necesarios para ejecutar una actividad. Siguiendo la línea de pensamiento de Fayol, los autores clásicos y neoclásicos consideran al Proceso Administrativo como el eje central de su teoría, el cual está compuesto por cuatro elementos fundamentales:

a) **Planificar:** Consiste en diseñar estrategias y métodos que permitan alcanzar los objetivos de la organización dentro de un tiempo determinado, proporcionando claridad a las acciones que se deben ejecutar.

b) **Organizar:** Implica estructurar y ordenar de manera lógica las acciones establecidas en la etapa de planeación, con el propósito de cumplir los procesos administrativos de forma eficiente.
c) **Dirigir:** Se refiere a guiar y coordinar al equipo de trabajo mediante instrucciones precisas, fomentando el compromiso y la motivación para lograr los resultados esperados.
d) **Controlar:** Consiste en medir y evaluar los procesos administrativos desarrollados, identificando debilidades y oportunidades para implementar acciones correctivas y planes de mejora.

También, la **gestión administrativa** hace referencia al conjunto de actividades de planificación, organización, dirección y control que está orientada a garantizar el cumplimiento de los objetivos de la institución. Su propósito es coordinar los recursos humanos, materiales y financieros de forma estructurada, permitiendo la eficiencia operativa y el logro de metas. (Sierra et al., 2022)

De igual manera para (Ponce & Mantuano, 2024), la **gestión financiera** se basa en administrar los recursos económicos mediante decisiones sobre su obtención, uso e inversión, con de fin de llevar al máximo el valor de la empresa, de esta misma forma incluye actividades como la elaboración de presupuestos, proyecciones financieras, evaluación de inversiones y manejo del capital de trabajo.

Asimismo, para (Punte & Belmaña, 2020), la **gestión operativa** comprende los procesos que permiten a una institución cumplir con sus funciones diarias, asegurando la prestación eficiente y oportuna de servicios, además, en el ámbito de

transporte, abarca la programación de rutas, mantenimiento de unidades, control de enmiendas y la correcta atención al cliente.

2.2.33 Control Interno

En opinión de (Holguin et al., 2024), el control interno es un sistema de políticas y procedimientos orientado a garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento normativo, dentro de ello el modelo COSO se considera un pilar fundamental para reducir riesgos y fortalecer la gestión institucional.

2.2.34 Importancia del Control Interno

El control interno es importante en toda organización, ya que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales y al adecuado control e información de las operaciones. Este sistema garantiza una gestión eficiente de los bienes, funciones y datos de la empresa, brindando una visión confiable de su situación y desempeño en el mercado. Además, facilita el uso eficiente de los recursos disponibles, apoyándose en criterios técnicos que aseguran su integridad, correcta custodia y registro oportuno dentro de los sistemas correspondientes. (Escobar et al., 2022)

2.2.35 Objetivos del Control Interno

- Proteger los activos de la empresa, evitando pérdidas ocasionada por fraudes o negligencias.
- Verificar que los datos contables sean precisos y verídicos, ya que sirven como base para la toma de decisiones gerenciales.

- Fomentar la eficiencia en las operaciones y el uso adecuado de los recursos.
- Incentivar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la administración.

2.2.36 Componentes del control interno

Dentro del marco que integra el Control Interno COSO I, comprende cinco componentes, los cuales son, Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo. (Control Interno, 2023)

Ambiente de Control. – Se refiere al conjunto de valores, principios y actitudes de la organización que promueven la ética, la transparencia y la responsabilidad en todas sus actividades.

Evaluación de Riesgos. – Es el proceso de identificar, analizar y valorar los riesgos o amenazas que pueden afectar el logro de los objetivos, para tomar decisiones que reduzcan su impacto.

Actividades de Control. – Son las políticas, procedimientos y acciones implementadas para prevenir, detectar y corregir errores, fraudes o incumplimientos en la organización.

Información y Comunicación. – Consiste en generar y compartir información confiable, comprensible y a tiempo, para que todos los niveles de la organización puedan tomar decisiones adecuadas.

Monitoreo o supervisión. – Es la supervisión constante y sistemática de los procesos y controles, con el fin de verificar su efectividad y realizar ajustes cuando sea necesario.

2.2.37 Métodos para evaluar el control interno

(Mora et al., 2023), con respecto a los métodos de evaluación del sistema de control interno, mencionan los siguientes:

Método descriptivo: Se fundamenta en detallar las características del sistema evaluando, describiendo los procedimientos, registros y formularios que permiten comprender de manera precisa los procesos internos de la empresa, a partir de la información proporcionada a su personal.

Método de cuestionarios: Consiste en elaborar formularios con preguntas dirigidas a los funcionarios y responsables de las diferentes áreas de la organización, las cuales responden durante entrevistas especificas realizadas con fines de auditoría.

Método gráfico: Se basa en representar de forma visual y objetiva la estructura organizacional y los procedimientos de las áreas vinculadas con la auditoría, mostrando su funcionamiento a través de los distintos departamentos y actividades.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

En este apartado es importante detallar los diferentes términos utilizados durante el proceso de la investigación, ya que, de esta manera permite una mejor comprensión de los siguientes términos:

2.3.1 Auditoría

Es un proceso sistemático que examina los registros contables y financieros de una entidad para comprender su rentabilidad, integridad y autenticad, además de proponer mejoras para la organización. (Arias et al., 2023)

2.3.2 Auditor

El auditor tiene la responsabilidad de planificar y ejecutar la auditoría con el propósito de obtener una seguridad objetiva respecto a si los estados financieros están libres de errores significativos, ya sean producto de fraude o error. (K. Rodríguez et al., 2022)

2.3.3 Gestión

La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. (A. Rodríguez & Pérez, 2022)

2.3.4 Auditoría de gestión

Es un proceso sistemático de evaluación que permite medir la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos institucionales, con el objetivo de identificar deficiencias, proponer correctivos y mejorar la administración de las organizaciones. (Llumiguano et al., 2021)

2.3.5 Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso que enfrentan las personas al elegir entre varias opciones, lo cual ocurre a diario y no siempre es sencillo, ya que surge ante conflictos que requieren la mejor solución posible. (Barreto et al., 2022)

2.3.6 Transporte

El transporte se define como el traslado de personas o bienes a través del espacio físico, lo que permite mejorar la movilidad y garantizar la accesibilidad entre diferentes territorios. (Torres & Cruz, 2025)

2.3.7 Cooperativas

Las cooperativas son empresas de prioridad compartida y gestión democrática basadas en los principios de sus socios. (Guilarte & Chávez, 2023)

2.3.8 Cooperativas de transporte

Son asociaciones integradas por personas que, de manera voluntaria y autónoma, se unen con el propósito de brindar servicios de transporte tanto a sus socios como a la comunidad. (Montoya et al., 2020)

2.3.9 Eficiencia

La eficiencia es la capacidad de alcanzar el máximo resultado usando la menor cantidad de recursos, energía y tiempo, aprovechando de forma óptima lo disponible. (Rojas et al., 2018)

2.3.10 Eficacia

Es la capacidad de una organización para cumplir los objetivos esperados, considerando tanto la eficiencia como los factores del entorno. (Rojas et al., 2018)

2.3.11 Efectividad

Capacidad de cumplir los objetivos propuestos, midiendo los resultados alcanzados en relación con las metas planteadas. (Rojas et al., 2018)

2.3.12 Calidad

Es el indicador que mide el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a los productos o servicios recibidos. (Pineda, 2020)

2.3.13 Control interno

Es un conjunto de procedimientos orientados al control y gestión de los recursos y activos de una organización, con el propósito de mantener un registro adecuado que permita supervisar su actividad y asegurar la trazabilidad de las operaciones realizadas. (Mora et al., 2023)

2.3.14 Error

Se refiere a un error involuntario presente en los estados financieros, es decir, una afirmación incorrecta que no fie cometida de forma intencional durante su elaboración o presentación. (Castillo & Ramírez, 2025)

2.3.15 Evidencia

Es la información o prueba que permite confirmar la veracidad de un hecho o proposición, otorgando certeza y validez a su contenido. (Coha & Barraza, 2025)

2.3.16 Fraude

Es una declaración errónea intencional en los estados financieros, realizada con el propósito de engañar o inducir un error a los usuarios de la información contable. (Castillo & Ramírez, 2025)

2.3.17 Variable

Es una representación cuantitativa o cualitativa que puede tomar diferentes valores según el momento o las condiciones de observación, y se expresa mediante una unidad de mediad adecuada a dicha característica. (Auditoría de Gestión, 2021)

2.3.18 Indicadores de gestión

Es una relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite analizar la situación, evolución o cambio de un fenómeno u objeto determinado, en función de los objetivos, metas e impactos esperados. (Auditoría de Gestión, 2021)

2.3.19 Muestreo en auditoría

Es un procedimiento que permite obtener conclusiones sobre las características de un conjunto amplio de partida (universo) mediante el examen de una parte representativa de ellas (muestra). (Espinosa, 2025)

2.3.20 Muestra

Un conjunto finito o infinito de elementos que comparten características similares y sobre los cuales se aplicaran las conclusiones del estudio. (Arias et al., 2023)

2.3.21 Papeles de trabajo

Contribuyen un elemento esencial en la fase de ejecución de la auditoría, pues registran los procedimientos aplicados y la evidencia recopilada durante el proceso. Su función principal es garantizar la trazabilidad de la auditoría para posterior confirmar y evaluar el trabajo efectuado por el auditor. (Espinosa, 2025)

2.3.22 Programa de auditoría

Es un documento que contiene la lista de procedimientos y pasos a seguir durante la auditoría, con el fin de comparar las actividades, sistemas y controles existentes con los criterios establecidos. Además, permite recopilar la evidencia necesaria que respalden las observaciones de auditoría. (Auditoría de Gestión, 2021)

2.3.23 Riesgo de auditoría

Se define como la probabilidad de que el auditor emita un informe incorrecto, debido a que no se detectaron errores o irregularidades significativas que podrían afectar la validez de la opinión expresada en el informe final. (Farfán & Valencia, 2024)

2.3.24 Técnicas de auditoría

Son los métodos que el auditor utiliza para recolectar evidencia durante el examen. Entre las más comunes se encuentran la revisión de documentos, la realización de entrevistas y cuestionarios, el análisis de información y la observación directa o física. (Auditoría de Gestión, 2021)

2.3.25 Suficiencia

Se refiere a la cantidad de evidencias obtenidas durante la auditoría, la cual se determina por el tamaño de las muestras analizadas. Dicho tamaño depende de factores como la efectividad del control interno, el nivel de riesgo, y otros elementos relacionados. (Bajaña, 2025)

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1 Constitución De La República Del Ecuador

La Constitución del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No.449 el 20 de octubre de 2008 y reformada el 25 de enero del 2021, establece en la Sección Duodécima sobre Transporte lo siguiente:

Art. 394.- El Estado garantiza la libertad de transporte en sus diferentes modalidades (terrestre nacional, aéreo, marítimo y fluvial) dentro del territorio nacional, sin establecer privilegios. Se prioriza el fomento del transporte público masivo y la aplicación de políticas tarifarias diferenciadas. Además, corresponde al Estado la regulación del transporte terrestre, aéreo y acuático, así como de las actividades portuarias y aeroportuarias. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2021)

2.4.2 Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial

La (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2018), en el apartado de Servicios de Transporte Terrestre Publico, establece lo siguiente:

Art. 52.- El Estado asegurará la prestación del servicio de transporte público de manera colectiva y/o masiva de personas, animales y bienes dentro del territorio nacional, utilizando el parque automotor del país y sujeto a una contraprestación económica.

Art. 54.- La prestación del servicio de transporte debe garantizar:

a) La protección y seguridad de los usuarios, salvaguardando la integridad física, psicológica y sexual de mujeres, hombres, personas adultas mayores, adolescentes, niños y niñas.

b) La eficiencia en la prestación del servicio.

c) La protección del medio ambiente.

d) La prioridad del interés general sobre los intereses particulares.

Art. 56. - El servicio de transporte público podrá ser gestionado por el Estado o mediante autorización a operadoras legalmente constituidas, con base en las necesidades definidas en el Plan de Rutas y Frecuencias aprobado por la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, o por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de acuerdo con sus competencias y el respectivo Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

Articulo. 68. - El servicio de transporte público interprovincial comprende las operaciones que se realizan dentro del territorio nacional, sin importar el tipo de servicio. La Comisión Nacional del Transporte Terrestre y Seguridad Vial es la entidad responsable de celebrar los contratos de operación, conforme a lo dispuesto en la Ley y su Reglamento.

2.4.3 Reglamento A La Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial

El (Reglamento a Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2012). (Decreto Ejecutivo N° 1196 de 25 de junio de 2012) establece disposiciones necesarias para aplicar lo que determina dicha ley:

Art. 1.- Señala que el reglamento contiene las normas que deben cumplir los conductores, peatones, pasajeros, operadoras de transporte y los diferentes tipos de vehículos (a motor, de tracción animal, mecánica o humana) que circulen en vías públicas o privadas abiertas al tránsito.

Art. 2.- Establece definiciones de los términos principales usados en el reglamento, con el fin de clarificar su aplicación.

En otros artículos detallan competencias, organización y atribuciones del ente regulador, además de normas para el control de tránsito, sanciones, responsabilidades de los operadores, así como las condiciones de embarque y desembarque de pasajeros.

2.4.4 Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria

La (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2023), publicada en el Registro Oficial No. 444 y modificada el 16 de mayo de 2023, en la Sección 3 sobre las Organizaciones del Sector Cooperativo, dispone lo siguiente:

Art. 21.- Sector cooperativo. (Sustituido por la Disp. Reformatoria Primera núm. 7 de la Ley S/n, R.O. 311-S, 16-V-2023). – Se define como el conjunto de cooperativas, entendidas como sociedades de personas que se asocian voluntariamente con el propósito de satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad colectiva y gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado, sin fines de lucro y de interés social.

Art. 28.- Cooperativas de Servicios. (Sustituido por la Disp. Reformatoria Primera núm. 11 de la Ley S/n, R.O. 311-S, 16-V-2023) Son aquellas que se organizan para

atender necesidades de los socios o de la colectividad en ámbitos como limpieza, alimentación, transporte, turismo, seguros, salud, cultura, trabajos asociados, ventas autónomas y otras actividades de comercialización.

Art. 32.- Estructura interna. Las cooperativas estarán conformadas por una Asamblea General de socios o representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia. Sus funciones y responsabilidades estarán definidas en la Ley, el Reglamento y el estatuto social, procurando siempre evitar conflictos de interés en a designación de sus miembros.

Articulo. 33. – Asamblea General de Socios. La Asamblea General constituye el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y está conformada por todos los socios, cada uno con derecho a un solo voto, independientemente del monto de sus aportaciones. Este voto puede ejercerse de manera directa o por delegación a otro socio. Las decisiones y resoluciones adoptadas por la Asamblea son de cumplimiento obligatorio para todos los socios y los órganos de la cooperativa.

Articulo. 34. – Asamblea General de Representantes. En las cooperativas con más de doscientos socios, la Asamblea General se llevará a cabo mediante representantes, los cuales deberán ser elegido con un número no menor de treinta ni mayor de cien.

2.4.5 Reglamento General De La Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria

De acuerdo con el (Reglamento De La Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria, 2020), publicado el 27 de febrero de 2012 y reformado el 04 de agosto de 2020, se establece lo siguiente:

Título IV: De los Organismos de Integración y Entidades de Apoyo

Art. 123.- Auditorías obligatorias. Los organismos de integración representativa que posean activos superiores a doscientos mil dólares deberán contar con auditoría interna y una auditoría externa anual. En el cambio, aquellos organismos cuyo nivel de activos sea inferior a doscientos mil dólares, tendrán las funciones de auditoría interna a cargo de Consejo de Vigilancia.

Código De Comercio

En el (Código de Comercio, 2019), publicado en el Registro Oficial No. 497 el 29 de mayo de 2019, establece disposiciones necesarias para aplicar lo que determina dicha ley:

CAPÍTULO III

Del Contrato de Transporte de Pasajeros

Art. 800. – Se denomina Contrato de Transporte de Pasajeros (CTTP) al acuerdo de voluntades entre el transportista y el pasajero, cuyo objeto es trasladar una o más personas de un lugar a otro a cambio del pago de un pasaje, conforme a las condiciones de servicio autorizadas y ofrecidas.

Art. 801. – El transportista deberá emitir un pasaje como comprobante del pago por el traslado de pasajeros. El equipaje permitido estará incluido en el valor total del pasaje, mientras que el exceso de equipaje podrá generar pagos adicionales. Además, el transportista autorizado deberá entregar un talón o recibo por el equipaje recibido al embarcarse; dicho equipaje solo podrá reclamarse en el destino mediante la presentación del talón correspondiente.

Art. 802. – El pasaje servirá como prueba de la existencia del contrato de transporte, y deberá detallar la siguiente información: origen y destino, ruta, hora, nombre del pasajero, asiento o localidad, y capacidad de equipaje permitida.

Art. 803. – Los pasajeros no estarán obligado a registrar el equipaje exento por porte, según la costumbre; sin embrago, si este es entregado al transportista al momento de la partida, el transportista asumirá la obligación de su restitución.

En caso de pérdida o daño del equipaje entregado al transportista o a sus mandatarios, dependientes o auxiliares, el pasajero deberá acreditar su entrega y, de haber declarado su contenido, el valor total del importe correspondiente.

Art. 804. – Los operadores de transporte no serán responsables por dinero, alhajas, documentos u objetos de gran valor contenidos en el equipaje si su contenido no fue declarado expresamente por el pasajero al momento de su entrega.

Art. 806.- El transportista es responsable de la seguridad del pasajero y de su equipaje, así como de su contenido, una vez consignado para el transporte o ingresado al vehículo. No obstante, en casos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificados, el transportista no será responsable por los daños ocasionados al pasajero o a su equipaje. En tales casos, el transportista deberá mantener una póliza de seguro vigente que proteja el pasajero y a la carga.

Art. 808. – Las operadoras de transporte terrestre de pasajeros deberán contar obligatoriamente con un seguro de responsabilidad civil, que cubra los reclamos e indemnizaciones derivados de afectaciones o daño sufridos por los pasajeros durante la prestación del servicio.

Art. 811. – El transportista tiene el derecho de exigir al generador de carga que, una vez recibida la carga, emita la correspondiente guía de remisión.

Dicho documento deberá estar fechado y firmado, será expedido por duplicado y deberá contener, al menos, la siguiente información:

a) Nombres, apellidos y domicilio del generador de carga, del transportista, del destinatario y, de existir, el consignatario;

b) Descripción, cantidad (unidades) y peso de los objetos transportados, incluyendo la marca, si fuera necesario;

c) Lugar de origen y punto de entrega de la carga;

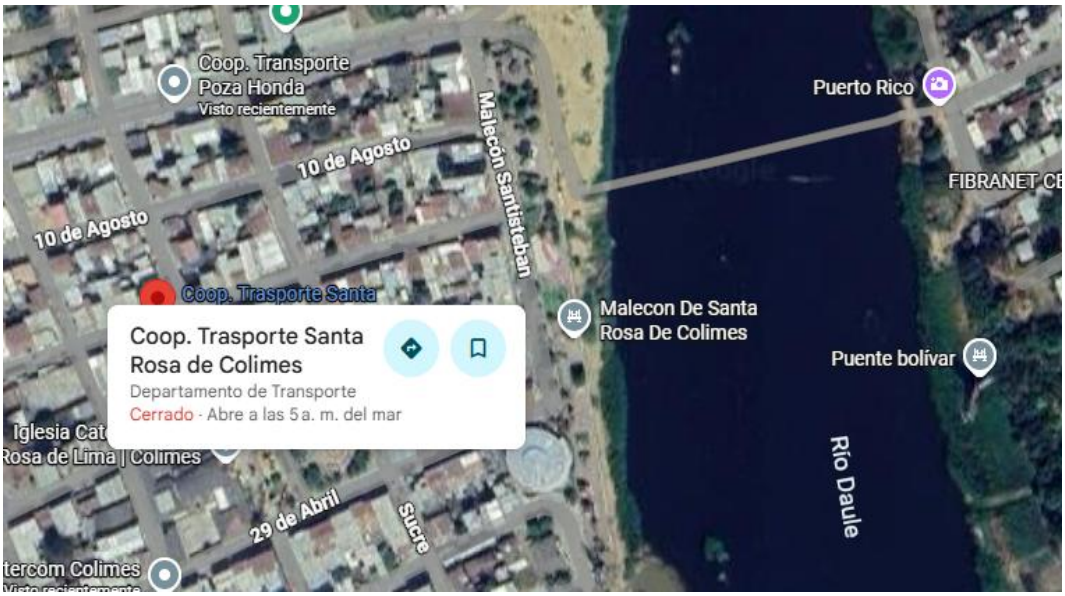
d) Valor del flete o porte; y,

e) Declaración del valor de las mercancías o bienes, caso de que corresponda.

El generador de carga, el destinatario o el consignatario no podrán responsabilizar al transportista por pérdidas o averías de mercancías que no hayan sido detalladas en el Contrato de Trasporte Terrestre de Mercancías (CTTM), en la guía de remisión o en la carta de porte.

2.5 GEORREFERENCIAL

Gráfico 1. Ubicación de la Cooperativa Santa Rosa de Colimes, cantón Colimes



Fuente: Google Maps

La Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" está ubicada en Ecuador Provincia del Guayas cantón Colimes, diagonal a la iglesia Católica Santa Rosa De Colimes en la calle C. Sucre y Avenida 10 de agosto y sus coordenadas son 1°32'42.3"S 80°00'40.9"W. La longitud es de -80.011361 y la latitud de -1.545083.

Presta servicios de transporte y encomiendas hacia diversas provincias, siendo un actor clave en la movilidad de los habitantes y en el impulso de la economía local.

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo documental, ya que se recopiló información secundaria proveniente de libros, artículos académicos, informes de auditoría y normativas relacionadas con la auditoría de gestión y los procesos administrativos. Esta fase permitió establecer el marco teórico y conceptual que sustentó el estudio, proporcionando antecedentes y fundamentación sobre la aplicación de auditorías en cooperativas de transporte interprovincial.

Del mismo modo, que la investigación se realizó en un contexto de campo, es decir, se recolectaron datos primarios directamente en las instalaciones de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes". Se utilizaron diversas metodologías de recolección de datos, como encuestas, entrevistas y observación directa, dirigidas a los socios de la organización, a los directivos y al personal administrativo. Dicho lo cual, la finalidad principal de estas acciones fue obtener información detallada y valiosa sobre los procesos internos que se desarrollan en la institución, la planificación, la ejecución y el control de las actividades operativas. Se procuró, además, recoger opiniones y percepciones acerca de la gestión administrativa, desde la perspectiva de todos los individuos que están directamente involucrados en estas actividades.

Por otro lado, la investigación fue de tipo descriptiva, puesto que se realizó un minucioso proceso de identificación y caracterización de los diferentes elementos que conforman los procesos administrativos y los relativos a la auditoría de gestión.

Se describio una descripción detallada del estado actual sobre la planificación, organización, dirección y control que se desarrolla en la cooperativa. Este detallado análisis permitió identificar no sólo las fortalezas y debilidades que presentan en su funcionamiento sino también los aspectos que requieren mejoras. También se mostró cómo se realizan y se controlan los distintos procesos internos dentro de la cooperativa dándole una visión integral de su funcionamiento y gestión.

Finalmente, la investigación fue analítica, dado que se evaluó la relación entre la auditoría de gestión y los procesos administrativos. Se analizó cómo la implementación de la auditoría impactó en la eficiencia, eficacia y transparencia de los procesos, permitiendo emitir conclusiones y recomendaciones que fortalecieron la administración de la cooperativa y optimizaron la prestación de servicios de transporte y encomiendas.

3.2 Enfoque de la Investigación

El enfoque de la presente investigación fue mixto, combinando aspectos cualitativos y cuantitativos, con el fin de analizar la auditoría de gestión y los procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”.

Por el lado cualitativo, se estudiaron las opiniones, experiencias y apreciaciones de los socios, directivos y personal administrativo respecto a la planificación, organización, dirección y control de los procesos administrativos, lo cual permitió identificar tanto las deficiencias como las oportunidades de mejora en la operación de la cooperativa.

Por el lado cuantitativo, se recopilaron datos numéricos de la ejecución de actividades, el cumplimiento de los procedimientos, la implementación de las recomendaciones y la eficiencia en la asignación de recursos en los procesos administrativos. Con estos datos se midió y comparó la eficiencia y la eficacia de los procesos anteriores con los posteriores a la auditoría de gestión.

Este enfoque permitió que la investigación integrara información cualitativa y cuantitativa, logrando un análisis más completo de los procesos administrativos de la cooperativa. De esta manera, se formularon conclusiones y recomendaciones que fortalecieron la eficiencia, eficacia y transparencia de los procesos administrativos, asegurando la mejora continua en la prestación del servicio de y encomiendas.

3.3 Métodos de Investigación

La investigación aplicó el método deductivo, estableciendo como punto de partida los fundamentos de la auditoría de gestión y de los procesos administrativos. Esto permitió partir de teorías, normas y procedimientos previamente establecidos para analizar cómo se aplicaron estos conceptos en la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”.

Mediante este método se formularon hipótesis sobre la relación entre la auditoría de gestión y la eficiencia de los procesos administrativos, identificando los elementos clave que debían evaluarse para determinar si los procedimientos y controles internos cumplían con los objetivos de eficiencia, eficacia y economía. Del mismo modo, la aplicación del método deductivo permitió la anticipación para posibles problemas, planificación para la recolección de información y orientación en el estudio hacia la mejora de los procesos internos de la cooperativa.

De igual manera, se aplicó el método inductivo, que consistió en recolectar información directamente dentro de la cooperativa, a través de encuestas, entrevistas, observación detallada de los procesos administrativos y análisis riguroso de los documentos internos que son relevantes para el estudio. A partir de estos datos recolectados y analizados, se evaluó cómo se desarrollaron los procesos administrativos, el grado de cumplimiento de los procedimientos previamente establecidos y la efectividad de la auditoría de gestión. Este análisis permitió generar conclusiones basadas en evidencia concreta, identificar áreas de mejora y proponer acciones que fortalecieron la eficiencia, eficacia y transparencia en la operación de la cooperativa.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

La recolección de datos se realizó mediante técnicas e instrumentos que permitieron obtener información completa y confiable sobre la auditoría de gestión y los procesos administrativos en la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”.

Se aplicó una encuesta especialmente diseñada para los socios que conforman la cooperativa, con la finalidad de conocer su opinión sobre la planificación, organización, dirección y control de los procesos, así como sobre la aplicación de la auditoría de gestión y el cumplimiento de recomendaciones anteriores. Las preguntas se estructuraron de manera cerrada y semiestructurada para facilitar la obtención de información cuantitativa y cualitativa.

De igual manera, se realizó una entrevista dirigida al gerente general y al responsable de las áreas clave de la cooperativa, con el objetivo de profundizar en

los procedimientos de control interno, las políticas de operación y la forma en que se implementaron las recomendaciones de auditoría. Las entrevistas permitieron obtener información más detallada, comprender la percepción de los directivos sobre la eficiencia de los procesos administrativos y conocer las dificultades que enfrentaron en la gestión de la cooperativa.

Adicionalmente, se llevó a cabo la observación directa, revisando cómo se ejecutaron los procesos administrativos, el seguimiento de rutas, la asignación de frecuencias y la gestión de ingresos y egresos, de tal manera que, esta técnica permitió verificar de manera objetiva la información obtenida en encuestas y entrevistas, identificando posibles inconsistencias o áreas que requirieron mejoras.

Por último, se realizó la revisión documental de registros internos, informes anteriores de auditoría, manuales de procedimientos, estados financieros y cualquier otro documento que permitió evaluar la eficacia, eficiencia y economía de los procesos administrativos. Esta revisión garantizó que la información recopilada estuviera respaldada por evidencia objetiva, facilitando un análisis riguroso y fundamentado que permitió emitir conclusiones y recomendaciones aplicables a la cooperativa.

3.5 Universo, Población y Muestra

3.5.1 Universo

La investigación tuvo como universo a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, ubicada en el cantón Colimes, provincia del Guayas.

3.5.2 Población

Para el presente estudio, se definió como unidad de análisis a los socios y autoridades de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", ya que fueron quienes intervinieron directamente en los procesos administrativos y en la toma de decisiones de la institución. Este grupo resultó fundamental, puesto que cumplió funciones relacionadas con la planificación, organización, dirección y control, aspectos clave para el desarrollo y sostenibilidad de la cooperativa.

Tabla 7. Universo de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes".

Personal de la Cooperativa "Santa Rosa de Colimes"		
Presidente	1	
Gerente General	1	
Secretario/a	2	
Consejo de Administrativo (3 vocales principales)	3	
Consejo Vigilancia (3 vocales principales)	3	
Total, Directiva		**10**
Socios Activos		21
Contador		1
Total, Población		**32**

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" (2024).

3.5.3 Muestra

Dado que la población involucrada no fue extensa, se trabajó con la totalidad de la misma.

3.6 Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información se realizó con base en los datos obtenidos de las encuestas, entrevistas, observación directa y revisión documental aplicadas en la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”.

Se utilizó un cuestionario de control interno fundamentado en el modelo COSO I, estructurado según sus cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

Los datos se tabularon y se representaron mediante tablas y gráficos, lo que permitió determinar el nivel de riesgo y confianza, así como identificar las principales fortalezas y debilidades en los procesos administrativos de la cooperativa.

3.7 Metodología de Software Empleada en el Desarrollo de la Aplicación (de ser el caso)

La información fue procesada mediante el programa Microsoft Excel, el cual permitió tabular los datos obtenidos y transformarlos en resultados cuantitativos y cualitativos. A través de esta herramienta se generaron tablas y gráficos que facilitaron el análisis y la interpretación de la información, constituyendo la base para la formulación de las conclusiones y recomendaciones del estudio.

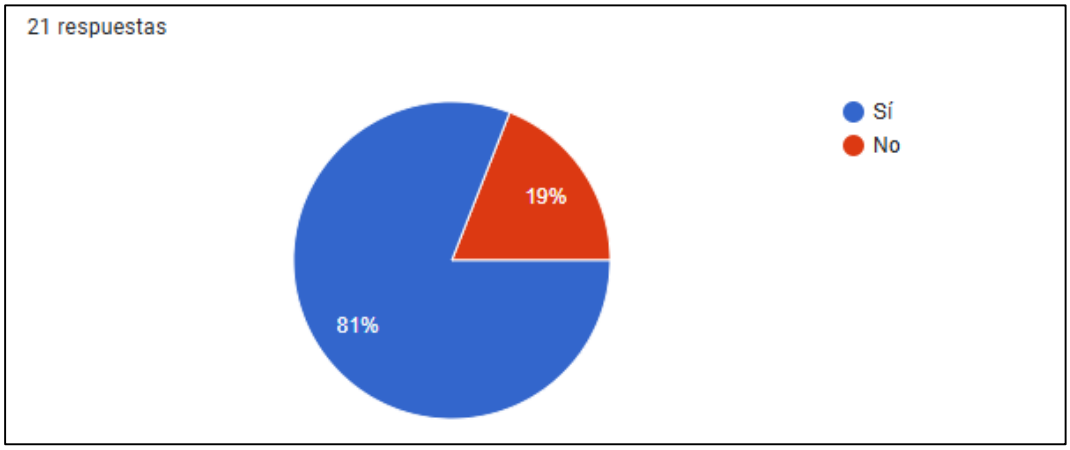
CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

1. ¿Considera que la cooperativa cuenta con una planificación clara para la asignación de rutas y frecuencias de transporte?

Gráfico N° 1 Resultados Pregunta 1



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Tabla N° 1 Resultados Encuesta Pregunta1

CLASE	DATOS	Frecuencia	Frecuencia relativa
1	Sí	17	81%
2	No	4	19%
TOTAL		**21**	**100%**

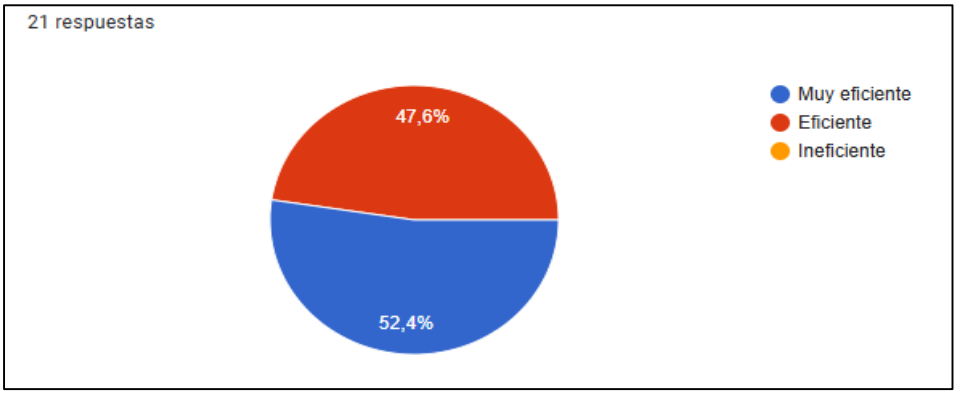
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Análisis: La mayoría de los socios (81%) percibe que la cooperativa tiene una planificación clara para asignar rutas y frecuencias, mientras que un (19%) considera que no es así, lo que indica que algunos socios podrían no tener claridad total sobre la asignación de rutas y horarios.

Interpretación: Estos resultados muestran que, aunque la planificación de la cooperativa es percibida de manera positiva por la mayoría, existe un pequeño grupo que aún percibe falta de claridad. Esto indica la necesidad de reforzar la comunicación interna y asegurar que todos los socios comprendan claramente cómo se asignan las rutas y frecuencias, para mejorar la coordinación y eficiencia operativa.

2. **¿Cómo califica la eficiencia en la distribución de los recursos (vehículos, rutas y horarios) dentro de la cooperativa?**

Gráfico N° 2 Resultados Pregunta 2



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Tabla N° 2 Resultados Encuesta Pregunta 2

CLASE	DATOS	Frecuencia	Frecuencia relativa
1	Muy eficiente	11	52%
2	Eficiente	10	48%
TOTAL		**21**	**100%**

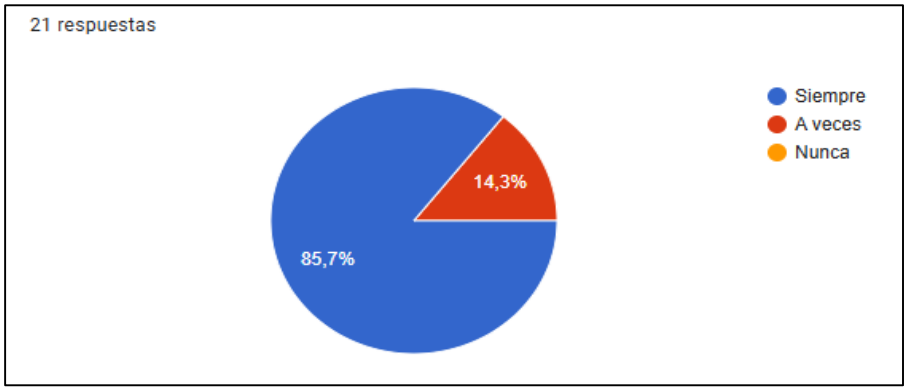
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Análisis: El 100% de los encuestados considera que la distribución de los recursos es eficiente o muy eficiente, lo que muestra un nivel alto de satisfacción respecto a la manera en que administran los vehículos, las rutas y los horarios. El grupo mayoritario (52%) la califica como "muy eficiente", mientras un 48% la considera simplemente "eficiente". La inexistencia de respuestas negativas demuestra que no se identifican fallas notorias en este proceso.

Interpretación: La cooperativa gestiona adecuadamente sus recursos operativos. Sin embargo, el hecho de que casi la mitad perciba la eficiencia como "solo eficiente" muestra que existen áreas susceptibles de optimización para mejorar aún más el rendimiento operativo.

3. **¿Se comunica de manera clara y oportuna cualquier cambio en la planificación o asignación de funciones?**

Gráfico N° 3 Resultados Pregunta 3



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Tabla N° 3 Resultados Encuesta Pregunta 3

CLASE	DATOS	Frecuencia	Frecuencia relativa
1	Siempre	18	86%
2	A veces	3	14%
TOTAL		**21**	**100%**

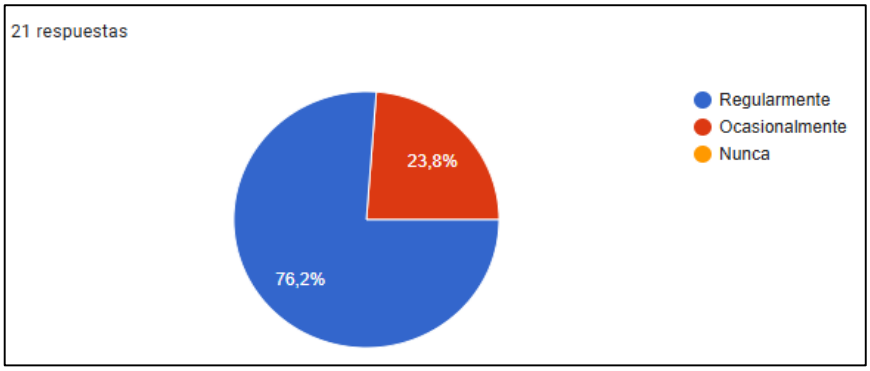
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Análisis: Los resultados revelan que la comunicación interna es percibida como clara y oportuna en la mayoría de los casos; el 86% indica que siempre se les comunica cualquiera cambio, mientras que un 14% señala que esto sucede solo ocasionalmente. No existe ningún caso en el que los socios perciban ausencia total de comunicación.

Interpretación: La comunicación dentro de la cooperativa es efectiva por la mayoría de los socios. Sin embargo, algunos reciben la información de manera irregular, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los canales de comunicación para que todos los miembros estén plenamente informados sobre cualquier cambio en la planificación o funciones.

4. **¿Cuenta con capacitación actualizada que respalde el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades dentro del transporte interprovincial?**

Gráfico N° 4 Resultados Pregunta 4



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Tabla N° 4 Resultados Encuesta Pregunta 4

CLASE	DATOS	Frecuencia	Frecuencia relativa
1	Regularmente	16	76%
2	Ocasionalmente	5	24%
TOTAL		**21**	**100%**

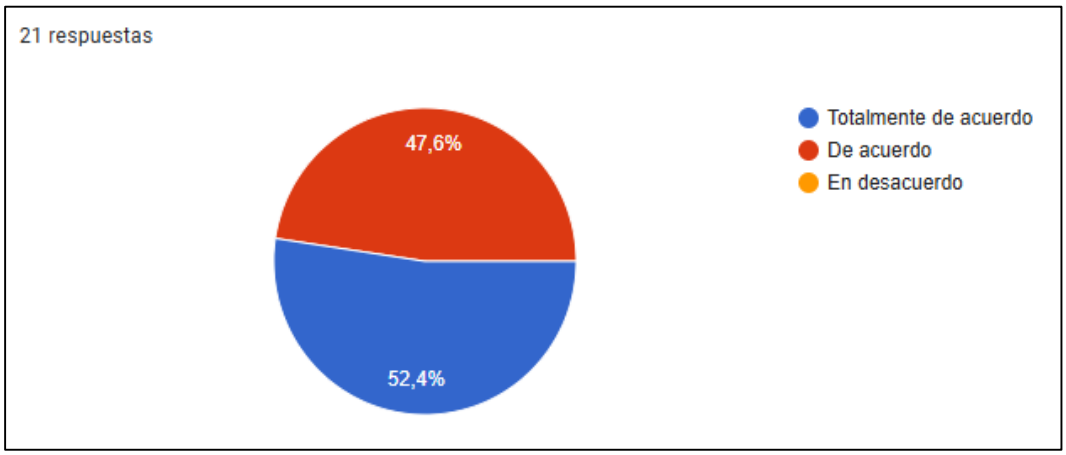
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Análisis: La mayoría de los socios (76%) cuenta con capacitación actualizada de manera regular, mientras que un 24% la recibe ocasionalmente y ningún socio indica no recibirla.

Interpretación: La capacitación actualizada es percibida como adecuada por la mayoría de los socios, lo que facilita el cumplimiento de sus responsabilidades dentro del transporte interprovincial. Sin embargo, un grupo menor recibe formación de manera irregular, lo que sugiere la necesidad de garantizar acceso constante a programas de actualización para mantener un desempeño uniforme y eficiente entre todos los miembros de la cooperativa.

5. ¿Considera que la capacitación recibida le permite desempeñar mejor sus funciones dentro de la cooperativa?

Gráfico N° 5 Resultados Pregunta 5



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Tabla N° 5 Resultados Encuesta Pregunta 5

CLASE	DATOS	Frecuencia	Frecuencia relativa
1	Totalmente de acuerdo	11	52%
2	De acuerdo	10	48%
TOTAL		**21**	**100%**

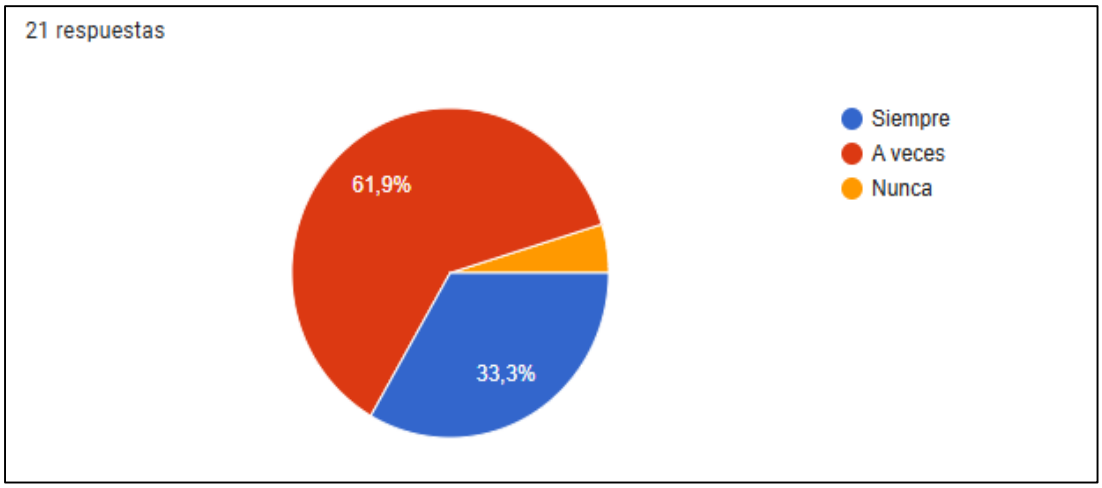
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Análisis: La mayoría de los socios (52%) está totalmente de acuerdo en que la capacitación recibida les permite mejorar su desempeño, mientras que un 48% está de acuerdo y no existen respuestas negativas, lo que indica que todos perciben algún nivel de beneficio en la formación recibida.

Interpretación: La capacitación proporcionada es percibida como útil por todos los socios, contribuyendo al mejor desempeño en sus funciones. Esto indica que los programas de formación actuales son efectivos, aunque no siempre es suficiente o suficientemente práctica.

6. ¿Cree que la dirección de la cooperativa brinda un adecuado seguimiento a las actividades de los socios?

Gráfico N° 6 Resultados Pregunta 6



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Tabla N° 6 Resultados Encuesta Pregunta 6

CLASE	DATOS	Frecuencia	Frecuencia relativa
1	Siempre	7	33%
2	A veces	13	62%
3	Nunca	1	5%
TOTAL		**21**	**100%**

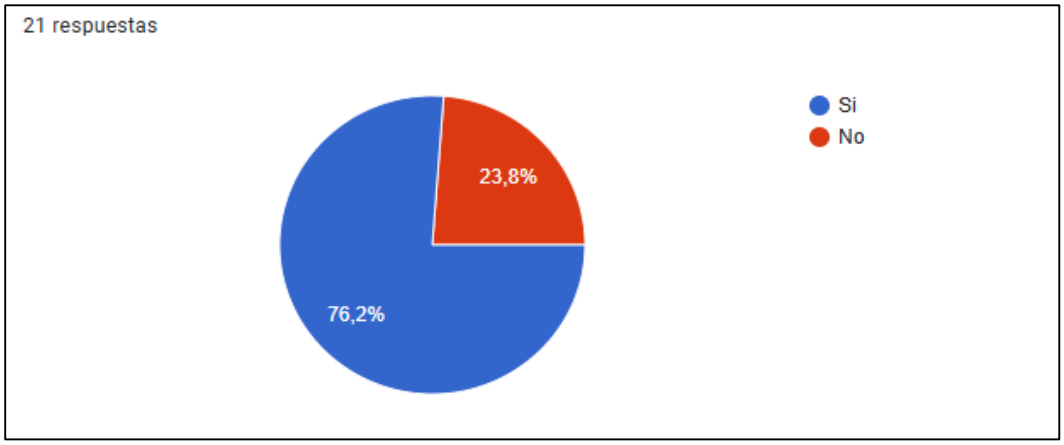
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Análisis: Un 33% de los socios considera que la dirección siempre brinda seguimiento a sus actividades, mientras que la mayoría (62%) opina que esto ocurre solo a veces, y un 5% indica que nunca se realiza seguimiento.

Interpretación: El seguimiento de la dirección es percibido como regular por la mayoría de los socios, lo que sugiere que, aunque existen esfuerzos por supervisar las actividades, no siempre son consistentes. Esto evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión para garantizar un control más uniforme y efectivo sobre el desempeño de todos los socios.

7. ¿Existen mecanismos claros para supervisar la ejecución de los procesos administrativos y operativos?

Gráfico N° 7 Resultados Pregunta 7



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Tabla N° 7 Resultados Encuesta Pregunta 7

CLASE	DATOS	Frecuencia	Frecuencia relativa
1	Sí	16	76%
2	No	5	24%
TOTAL		**21**	**100%**

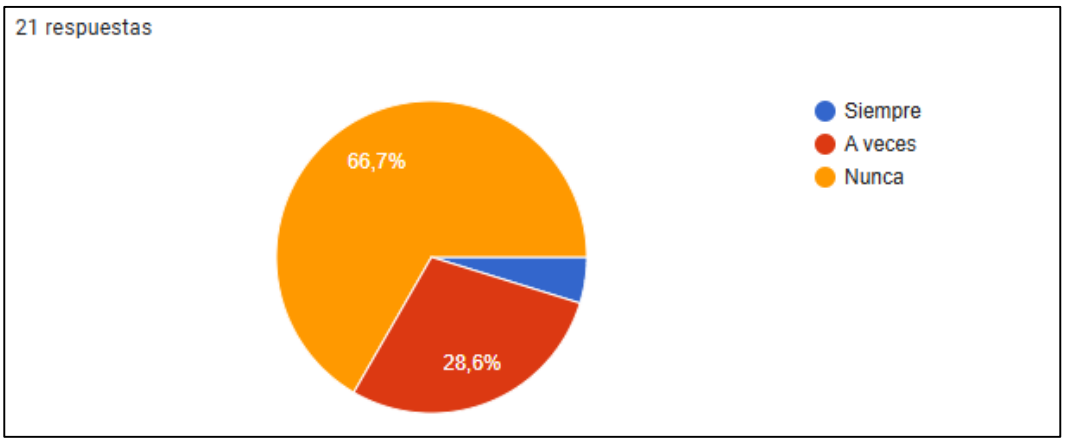
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Análisis: La mayoría de los socios (76%) considera que existen mecanismos claros para supervisar los procesos administrativos y operativos, mientras que un 24% opina que no los hay.

Interpretación: Los resultados reflejan que, los socios perciben que la cooperativa cuenta con mecanismos de supervisión adecuados. Sin embargo, una proporción significativa no los reconoce, lo que indica la necesidad de mejorar la comunicación y visibilidad de estos mecanismos para que todos los miembros comprendan cómo se supervisan los procesos.

8. ¿Se le informa sobre los resultados de las evaluaciones de desempeño o de auditorías anteriores?

Gráfico N° 8 Resultados Pregunta 8



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Tabla N° 8 Resultados Encuesta Pregunta 8

CLASE	DATOS	Frecuencia	Frecuencia relativa
1	Siempre	1	5%
2	A veces	6	29%
3	Nunca	14	67%
TOTAL		**21**	**100%**

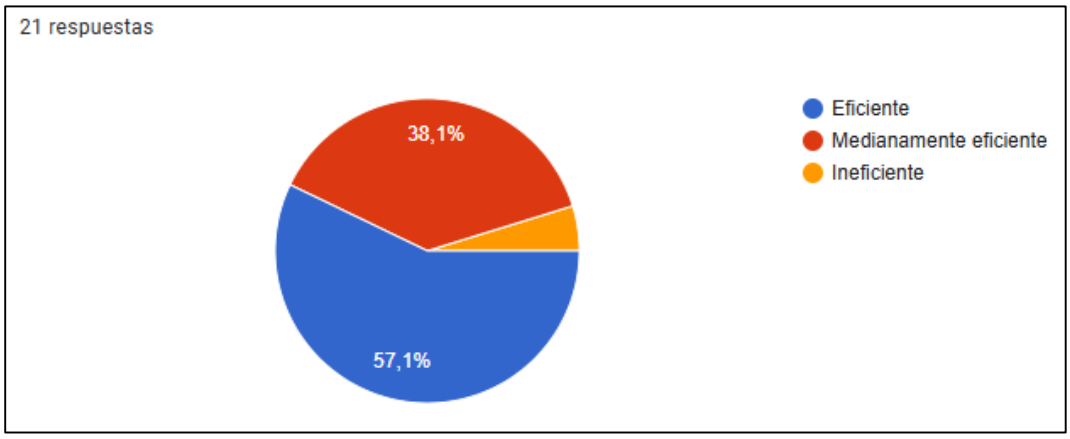
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Análisis: Solo un 5% de los socios indica que siempre recibe información sobre los resultados de evaluaciones o auditorías, un 29% la recibe a veces, y la mayoría (67%) nunca es informada.

Interpretación: La mayoría de los socios no recibe información sobre los resultados de evaluaciones o auditorías, lo que evidencia una deficiencia en la comunicación de estos procesos. Por lo tanto, es necesario establecer canales claros y sistemáticos para que todos los miembros conozcan los resultados, promoviendo mayor transparencia y participación en la gestión de la cooperativa.

9. ¿Considera que los recursos de la cooperativa se utilizan de manera eficiente y transparente?

Gráfico N° 9 Resultados Pregunta 9



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Tabla N° 9 Resultados Encuesta Pregunta 9

CLASE	DATOS	Frecuencia	Frecuencia relativa
1	Eficiente	12	57%
2	Medianamente eficiente	8	38%
3	Ineficiente	1	5%
TOTAL		**21**	**100%**

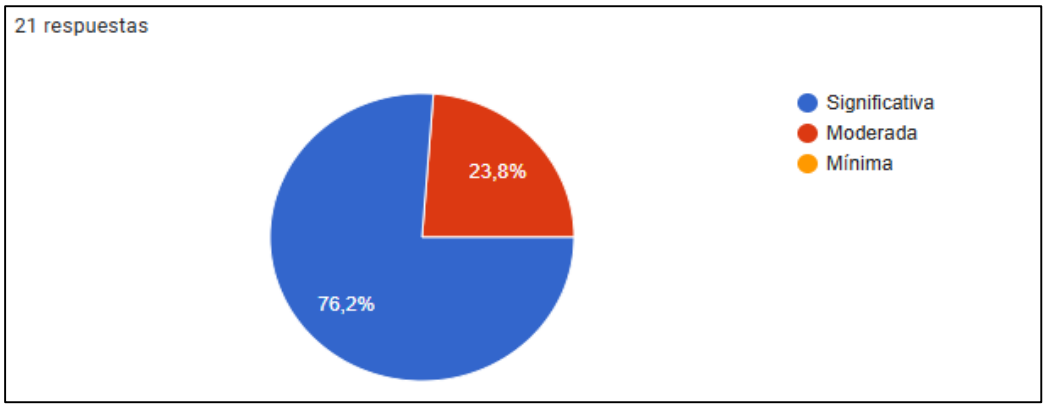
Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Análisis: Este resultado nos dice que más de la mitad de los socios, con un (57%) considera que los recursos se utilizan de manera eficiente, un 38% opina que son medianamente eficientes, y solo un 5% los considera ineficientes.

Interpretación: Esto nos dice que, si bien la mayoría tiene una percepción positiva, aún existe un grupo importante que duda del manejo de los recursos. Esto demuestra que la cooperativa debe fortalecer la claridad y comunicación sobre su gestión financiera para generar mayor confianza entre los socios.

10. En su opinión, ¿una auditoría de gestión ayudaría a mejorar la organización, planificación y control de los procesos administrativos de la cooperativa?

Gráfico N° 10 Resultados Pregunta 10



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Tabla N° 10 Resultados Encuesta Pregunta 10

CLASE	DATOS	Frecuencia	Frecuencia relativa
1	Significativa	16	76%
2	Moderada	5	24%
TOTAL		**21**	**100%**

Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", 2025
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

Análisis: La mayoría de los socios (76%) considera que una auditoría de gestión tendría un impacto significativo en la mejora de la organización y control de los procesos, mientras que un 24% cree que su impacto sería moderado. No se registran respuestas en desacuerdo.

Interpretación: Estos resultados reflejan que los socios valoran positivamente la realización de auditorías de gestión como una herramienta clave para optimizar la organización y planificación de la cooperativa. Esto evidencia la importancia de implementar auditorías periódicas que permitan fortalecer el control interno y la eficiencia de los procesos administrativos.

ANÁLISIS DE ENTREVISTAS

A partir de las entrevistas realizadas al gerente y al contador de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, se evidencia que la administración de la institución funciona principalmente con el apoyo del Consejo de Administración y el gerente, dado que no se cuenta con departamentos formales, como Talento Humano o áreas especializadas. Ambos entrevistados coinciden en que esto se debe al tamaño reducido de la cooperativa y a sus limitados recursos económicos. Por esta razón, muchas tareas se organizan de manera directa y práctica.

La asignación de funciones para el personal se realiza mediante instrucciones verbales basadas en la experiencia previa de cada trabajador. No existen manuales que expliquen detalladamente cómo deben hacerse las actividades; por ello, cada colaborador atraviesa un periodo de adaptación para aprender las tareas operativas más importantes. Pese a que el gerente considera que este método funciona, el contador señala que en ocasiones existen fallas en la comunicación interna, especialmente en el área operativa.

En cuanto al control interno, ambos entrevistados coinciden en que existen mecanismos básicos que permiten monitorear las actividades de la cooperativa. El Consejo de Administración se reúne una vez al mes para revisar la situación financiera, operativa y administrativa, mientras que el Consejo de Vigilancia verifica que lo aprobado se cumpla. Estos controles permiten mantener orden en los registros contables, en la entrega de préstamos a socios y en el cumplimiento de actividades aprobadas por la directiva.

En cuanto a la tecnología, el gerente menciona que la cooperativa no cuenta con un sistema de rastreo satelital, pero considera que no afecta significativamente la operación porque el número de unidades es reducido y las frecuencias son constantes. Desde su perspectiva, evitar este gasto representa un ahorro que beneficia a los socios. El contador no profundiza en este tema, lo que sugiere que el control vehicular no es una prioridad contable, aunque sí podría influir en la operatividad diaria.

Respecto a los gastos administrativos y operativos, el contador explica que la cooperativa sí cuenta con un plan anual que se aprueba cada año con el Consejo de Administración. Sin embargo, el gerente aclara que, cuando surgen trámites legales o situaciones imprevistas, estos se atienden según la urgencia y, si no existe presupuesto, los costos se distribuyen entre los socios activos. Esto revela una diferencia en la percepción interna: por un lado, existe un presupuesto anual, pero por otro, se reconoce que este no siempre cubre todas las necesidades reales de la cooperativa, especialmente frente a gastos inesperados.

En cuanto a la actualización del control de operaciones, tanto el gerente como el contador coinciden en que se lleva un registro al día con los cambios relacionados con los socios y el parque automotor. Este control ha permitido mantener dicho documento actualizado cada vez que existe una modificación o renovación de vehículos.

Sobre la capacitación a los socios, el gerente manifiesta que la formación que reciben es mínima y depende de la disposición de los socios para participar, ya que no existe un plan de capacitación continua, debido al tamaño de la institución.

Aunque sí cumplen con una preparación obligatoria una vez al año, no cuentan con un programa sistemático de formación que permita mejorar las competencias administrativas.

Por último, ambos entrevistados coincidieron que la realización de una Auditoría de Gestión sería beneficiosa y favorable para la cooperativa. El gerente señala que muchos procesos no se ejecutan de manera técnica, mientras que el contador indica que una auditoría permitirá ordenar de mejor manera las actividades, dar constancia de su cumplimiento y respaldar el trabajo de quienes tienen responsabilidades administrativas, operativas y financieras. En general, ambos coinciden en que es necesario fortalecer los procesos de trabajo, simplificarlos cuando sea posible y mantener registros formales de todas las actividades, con el fin de avanzar hacia una gestión más organizada, eficiente y transparente.

Tabla 8. Matriz comparativa de entrevistas

Tema analizado	Gerente	Contador	Análisis
Estructura administrativa	La cooperativa funciona con el Consejo de Administración y la Gerencia. No existen departamentos formales por falta de recursos y tamaño reducido.	Considera que la cooperativa funciona adecuadamente con la estructura actual y que no son necesarios más departamentos.	Ambos coinciden en que la ausencia de departamentos especializados se debe al tamaño y recursos limitados.
Asignación de funciones	Se asignan de forma verbal, basadas en experiencia. No existen manuales de procesos.	Indica que uno de los problemas es la falta de comunicación, especialmente del área operativa.	Coinciden en la falta de formalidad. El gerente lo ve como funcionalidad, por el contrario, el contador detecta fallas operativas.
Control interno	Reuniones mensuales del Consejo de Administración y supervisión del Consejo de Vigilancia	El Consejo de Vigilancia hace controles frecuentes, similares a auditoría interna.	Coinciden en que existen controles básicos y que estos funcionan regularmente.
Uso de tecnología (rastreo satelital)	No lo considera necesario debido a la cantidad de unidades y frecuencia de las rutas, logrando así evitar gastos.	No profundiza en el tema con respecto a la tecnología .	Existe coincidencia en sus respuestas, en el cual ninguno lo consideró prioritario.
Manejo del presupuesto y gastos	Los trámites se atienden según urgencia, en el que si no hay presupuesto, se	Pronuncia que existe un plan operativos y presupuesto anual aprobado.	El gerente menciona que el presupuesto no siempre cubre imprevisto; el contados afirma

	reparte entre socios.		que sí existe planificación anual.
Actualización del contrato de operaciones	Afirma que mantiene un rastreo actualizado de socios y vehículos.	Coincide en que llevan registro al día.	Total, coincidencia entre gerente y contador.
Capacitación a socios	Indica que la capacitación es mínima y depende de la disposición de los socios; no existe un plan continuo.	No profundiza en este tema acerca de la capacitaciones.	Coincidencia en las respuestas, lo cual se confirma que no existe capacitaciones continuas.
Aporte esperado de una Auditoría de Gestión	Considera que es necesaria porque muchos procesos no son técnicos.	Afirma que ayudaría a ordenar actividades y respaldar responsabilidades.	Coinciden en que una auditoría beneficiaría a la cooperativa y permitiría mejorar la gestión.
Áreas a fortalecer	Señala la necesidad de procesos más técnicos y con registros.	Recomienda simplificar procesos y ejecutarlos con más eficiencia.	Coinciden en que se requiere mejorar los procesos y formalizarlos.

Fuente: Guía de entrevistas, ver (Anexo 5.5)
Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

CAPÍTULO V.

PROPUESTA

Título

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL “SANTA ROSA DE COLIMES”, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2024.

Objetivo General

Efectuar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y operativos durante el año 2024.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, identificando fortalezas y debilidades en su gestión.

Aplicar herramientas y técnicas de auditoría de gestión, como el cuestionario de control interno basado en el modelo COSO I, para evaluar el nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos.

Elaborar un informe de auditoría de gestión que incluya hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientadas a optimizar la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración de la cooperativa.

Contenido de la propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad evaluar, analizar y fortalecer los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, mediante la aplicación de una auditoría de gestión orientada a promover la eficiencia, eficacia y economía institucional. El desarrollo de la propuesta se sustenta en la necesidad de mejorar los procedimientos de planificación, organización, dirección y control dentro de la cooperativa, garantizando una administración transparente, responsable y alineada con los objetivos organizacionales. Además, la auditoría se enfoca en los procesos relacionados con la prestación del servicio de transporte y manejo de encomiendas, buscando optimizar el uso de los recursos y mejorar la satisfacción de los usuarios.

La propuesta se estructura en tres fases principales, conforme a la metodología de auditoría de gestión:

Fase I: Planificación

Planificación Preliminar. - Durante esta etapa se obtiene un conocimiento general de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes” mediante visitas, entrevistas y revisión de documentos, lo que permite comprender su funcionamiento e identificar las principales áreas a evaluar.

Planificación Específica. - En esta etapa se definen los objetivos, el alcance y las actividades a realizar, además de aplicar el cuestionario de control interno, cuyos resultados permiten conocer la situación de la cooperativa y orientar la auditoría.

Fase II: Ejecución

En esta fase se aplican técnicas de auditoría como la observación directa, entrevistas y revisión documental, con el propósito de obtener evidencia suficiente. A partir del análisis de la información recopilada, se evalúan los niveles de eficiencia, eficacia y economía, identificando debilidades y situaciones relevantes que se documentan en papeles de trabajo y se organizan en hojas de hallazgos, sirviendo como base para la formulación de conclusiones y recomendaciones.

Fase III: Comunicación de Resultados

En esta fase se elabora el informe de auditoría, en el que se presentan los resultados obtenidos junto con sus conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar la gestión de la cooperativa y apoyar la toma de decisiones.

Componentes de la propuesta

Modelo COSO I

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

Hoja de hallazgos

Mediante la aplicación de las fases de la auditoría de gestión, se identificarán las posibles evidencias encontradas en los procesos administrativos y operativos "Cooperativa de Transporte Interprovincial Santa Rosa de Colimes"

Las hojas de hallazgos se presentarán con la siguiente estructura:

- Componente
- Condición
- Criterio
- Causa
- Efecto
- Conclusiones y recomendaciones

Elaboración del informe final de auditoría

El Informe de Auditoría de Gestión presentará las conclusiones y recomendaciones obtenidas del análisis y evaluación del control interno y de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa.

El informe se elaborará de manera objetiva, clara, concisa y constructiva, con el propósito de constituirse en una herramienta útil para la toma de decisiones y para el fortalecimiento de la gestión institucional, promoviendo la mejora continua en la prestación del servicio de transporte y encomiendas.

Desarrollo de la propuesta

Tabla 9. Datos Informativos

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
"AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES", AÑO 2024.''		
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de gestión	
EMPRESA A AUDITAR	Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes"	
PERIODO	Del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2024	
CIUDAD	Guayas- Colimes	
EQUIPO DE TRABAJO		
NOMBRE	**CATEGORÍA**	**SIGLAS**
Ing. María del Carmen Ibarra	Director	**MCI**
Ing. Verónica Arguello	Par	**VA**
Ing. Ramiro Jaramillo	Par	**RJ**
Marjorie Jamileth Durán Chimborazo	Auditor	**MJDCH**
Sandy Johana Gómez Tallana	Auditora	**SJGT**
Elaborado por: Marjorie Durán – Johana Gómez **Revisado por:** Ing. María del Carmen Ibarra		

Tabla 10. Hoja de Índice

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES" **01 de enero al 31 de diciembre del 2024**	
ÍNDICE DE AUDITORÍA		
	ABREVIATURAS	
Carta de presentación	**CP/1**	
Carta de aceptación	**CA/2**	
Requerimiento de información	**RI/3**	
Orden de trabajo	**OT/4**	
Notificación de inicio de auditoría	**NIA/5**	
Información general de la empresa	**IG/6**	
Hoja de marcas	**HM/7**	
Programa general de la auditoría	**PGA/8**	
FASE I: PLANIFICACIÓN		
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		
Programa de planificación preliminar	**PPP**	
Narrativa de la visita preliminar	**VP/1**	
Entrevista al gerente general	**EG/2**	
Revisión documental	**RD/3**	
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
Programa de planificación específica	**PPE**	
Cuestionario de Control Interno	**CCI/1**	
Nivel de Riesgo y Confianza	**NRC/2**	
Informe de Control Interno	**ICI/3**	
FASE II: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA		
Elaborar papeles de trabajo	**PT/1**	
Elaboración de hojas de hallazgo	**HH/2**	
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		
Informe Final	**IF/1**	
Elaborado por: Marjorie Durán – Johana Gómez **Revisado por:** Ing. María del Carmen Ibarra		

CARTA DE PRESENTACIÓN

Colimes, 25 de junio del 2025

Oficio N° 001-2025-AUD

CP/1

Señor

Luis Enrique Gaglay Durán

Gerente

Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa De Colimes”

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y mis mejores deseos de éxito en las funciones que desempeña. Por medio de la presente me permito dirigirme a usted con el propósito de presentar la propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL “SANTA ROSA DE COLIMES”, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2024, la cual tiene como finalidad evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en los procesos administrativos y operativos de la institución.

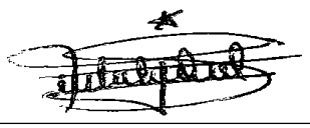
La responsabilidad de la Auditoría de Gestión estará a cargo de Marjorie Durán y Johana Gómez, en calidad de auditoras responsables del trabajo investigativo, quienes desarrollarán el proceso de auditoría de acuerdo con las técnicas.

De igual manera, solicitamos muy comedidamente su colaboración y la de su personal para facilitar el acceso a la información, registros y documentos necesarios que permitan el adecuado desarrollo del proceso de auditoría.

Seguros de contar con su valiosa colaboración, anticipamos nuestro sincero agradecimiento.

Atentamente,

Marjorie Jamileth Durán Chimborazo



Sandy Johana Gómez Tallana

CARTA DE ACEPTACIÓN

Colimes, 26 de junio del 2025

Oficio N° 002-2025-AUD

CP/2

Licenciadas

Marjorie Durán – Johana Gómez

Auditoras Responsables

Presente. -

De mi consideración:

Posterior al análisis de la propuesta presentada, la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" ha considerado favorable la realización de la Auditoría de Gestión propuesta, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, la cual permitirá evaluar los procesos administrativos y operativos de la institución.

En este sentido, se autoriza al equipo auditor conformado por Marjorie Durán y Johana Gómez para llevar a cabo el desarrollo del proceso de auditoría, brindando las facilidades necesarias para el acceso a la información requerida.

Anticipo mi agradecimiento por la atención prestada y por el desarrollo del presente trabajo investigativo en beneficio de nuestra institución.

Atentamente,

Sr. Luis Enrique Gaglay Durán

Gerente General de la Cooperativa de Transporte Inter. "SRC"

REQUERIEMIENTO DE INFORMACIÓN

Colimes, 28 de octubre del 2025

Oficio N° 003-2025-AUD

RI/3

Señor

Luis Enrique Gaglay Durán

Gerente

Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa De Colimes”

Presente. -

Reciba un cordial y respetuoso saludo. Por medio de la presente, solicitamos de la manera más atenta se nos proporcione la información institucional necesaria para el desarrollo de la **Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, provincia del Guayas, año 2024.** La documentación requerida permitirá realizar el análisis respectivo y elaborar los papeles de trabajo necesarios para el desarrollo del examen de auditoría.

A continuación, se detalla la información solicitada:

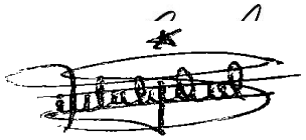
- Datos generales de la empresa
- Organigrama estructural de la empresa
- Misión y visión
- Manuales, reglamentos y políticas internas de la compañía
- Código de ética
- Constitución y resolución de la compañía
- Nómina del personal – directivos y funcionales
- Presupuesto
- Planificación estratégica
- Planificación Operativa Anual

Agradecemos de antemano su colaboración y la disposición para facilitar esta información, la cual será tratada con absoluta **confidencialidad** y utilizada exclusivamente para fines académicos y de investigación en el desarrollo del presente proceso de auditoría.

Atentamente,

Marjorie Jamileth Durán Chimborazo

Estudiante



Sandy Johana Gómez Tallana

Estudiante

Sr. Luis Enrique Gaglay Durán

Gerente General de la Cooperativa de Transporte Inter. "SRC"

ORDEN DE TRABAJO

Colimes, 29 de octubre del 2025

Oficio N° 004-2025-AUD

OT/4

Señor

Luis Enrique Gaglay Durán

Gerente

Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa De Colimes”

De mi consideración:

Por medio de la presente se comunica formalmente el inicio del proceso de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, provincia del Guayas, correspondiente al período enero y diciembre del año 2024. Este proceso se desarrollará de acuerdo con las Normas de Auditoría de Gestión y los lineamientos técnicos establecidos en la profesión.

La auditoría tiene como finalidad analizar y evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos administrativos y operativos de la cooperativa, con el propósito de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional.

El alcance del examen comprende la revisión de los procesos administrativos y operativos, el cumplimiento de la normativa vigente, la evaluación del sistema de control interno y el análisis de los mecanismos de supervisión y seguimiento, con el fin de determinar su incidencia en el desempeño de la organización.

Durante el desarrollo de la auditoría, la cooperativa se compromete a facilitar información veraz, completa y oportuna para el logro de los objetivos del examen. Por su parte, el equipo auditor se compromete a mantener absoluta confidencialidad sobre la información proporcionada, utilizándola exclusivamente con fines académicos y de investigación.

Las actividades de revisión y recopilación de información en la institución se realizarán en el mes de noviembre y diciembre del presente año, respetando los procedimientos internos, las medidas de seguridad y el uso de herramientas tecnológicas que permitan optimizar el análisis de la información.

El equipo encargado de desarrollar esta auditoría está conformado por:

Lic. Marjorie Durán y Lic. Johana Gómez, en calidad de auditoras responsables del trabajo investigativo.

Es importante señalar que la ejecución de esta auditoría no representa ningún tipo de remuneración económica, puesto que forma parte del proceso investigativo previo a la obtención del título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

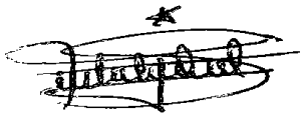
Sin otro particular, se agradece la apertura y colaboración brindada por parte de la institución para el desarrollo del presente proceso

Atentamente,

Marjorie Jamileth Durán Chimborazo

Luis Enrique Gaglay Durán

Gerente



Sandy Johana Gómez Tallana

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Colimes, 29 de octubre del 2025

Oficio N° 005-2025-AUD

NIA/5

Señor

Luis Enrique Gaglay Durán

Gerente

Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa De Colimes"

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted de la manera más atenta, con el propósito de informar a usted que, a partir del día de hoy 28 de octubre del 2025, se dará el inicio a la "Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, período 2024", la cual se desarrollará conforme a la carta de encargo emitida y al cronograma establecido para el presente trabajo.

El desarrollo de la auditoría se efectuará durante los meses de noviembre y diciembre del presente año, en concordancia con las Normas de Auditoría de Gestión y los lineamientos técnicos aplicables a este tipo de examen.

En este sentido, se solicita muy comedidamente contar con la colaboración de usted y del personal de la institución, a fin de facilitar el acceso a la información, registros, documentos y demás evidencias necesarias que permitan realizar adecuadamente el proceso de auditoría y la elaboración del informe correspondiente.

Atentamente,

Luis Enrique Gaglay Durán

Gerente

Marjorie Jamileth Durán Chimborazo

Sandy Johana Gómez Tallana

Tabla 11. Información General de la Compañía

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES" **Periodo: enero – diciembre 2024**	**IG/6**

Diagnóstico General de la Compañía

Razón social	**Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes"**
Representante legal	Luis Enrique Gaglay Durán
RUC	0992267704001
Tipo de Empresa	Privada
Actividad económica	Transporte Terrestre de pasajeros por sistemas de Transporte Interprovincial.
Establecimiento	Matriz.
Ubicación	Colimes - Calle Olmedo
Cantón	Colimes
Provincia	Guayas
Correo	coop.santarosacolimes@hotmail.com

Elaborado por: Marjorie Durán – Johana Gómez
Revisado por: Ing. María del Carmen Ibarra

Historia de la Cooperativa

La Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes” fue constituida oficialmente el 1 de abril del año 2001, mediante el Acuerdo Ministerial No. 5619 emitido por la Subsecretaría de Bienestar Social del Litoral. Su creación se sustentó en el marco constitucional vigente, específicamente en el artículo 23, numeral 19, que reconoce el derecho a la libre asociación con fines lícitos, así como en el artículo 584 del Código Civil, que faculta al Estado para otorgar personería jurídica a organizaciones de derecho privado. Con esta resolución, la cooperativa adquirió la capacidad legal para desarrollar actividades de transporte interprovincial de pasajeros.

La iniciativa de conformar la cooperativa se originó a partir del esfuerzo de quince socios fundadores, quienes promovieron la aprobación del estatuto institucional y la obtención de personería jurídica, con el propósito de organizar y mejorar la prestación del servicio de transporte en el cantón Colimes. Durante el proceso de constitución, las autoridades competentes realizaron observaciones y modificaciones al estatuto original, orientadas a asegurar la concordancia con la Ley General de Cooperativas, su Reglamento y disposiciones administrativas del Ministerio de Bienestar Social, fortaleciendo así el marco jurídico y operativo de la organización.

El acuerdo de constitución estableció formalmente la estructura organizativa de la cooperativa, reconociendo a la Asamblea General de Socios como el máximo órgano de decisión, e institucionalizando las funciones de los órganos directivos, tales como la Gerencia, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia.

Esta estructura permitió consolidar los principios cooperativistas que rigen la gestión y la toma de decisiones dentro de la entidad.

A lo largo de sus 24 años de trayectoria institucional, la cooperativa ha mantenido un proceso de crecimiento sostenido. Desde los 15 socios iniciales, actualmente cuenta con 21 socios activos, lo cual evidencia su capacidad de expansión y su relevancia dentro del sector de transporte interprovincial. Este incremento de asociados refleja el fortalecimiento de su estructura operativa y la confianza que genera la organización en la comunidad de transportistas de la zona.

En la actualidad, la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes” se ha consolidado como una entidad con autonomía administrativa y capacidad de autogestión, contribuyendo significativamente al desarrollo socioeconómico del cantón Colimes y sus áreas de influencia, mediante un servicio de transporte responsable, seguro y alineado a las normativas del sector.

Gráfico 2. Ubicación Geográfica

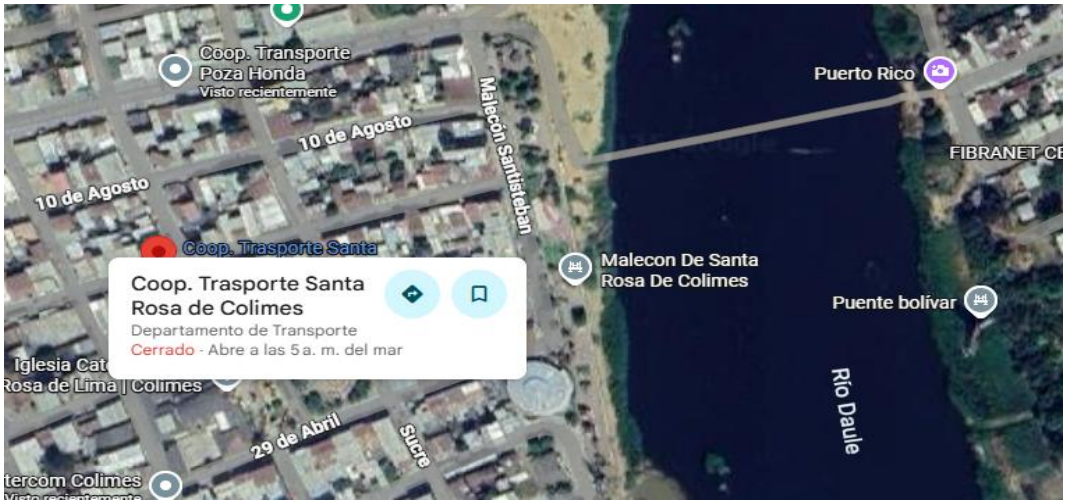


Ilustración: Ubicación Geográfica de la Compañía

Organigrama

Organización del Funcionamiento

Socios. - Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de ser conductor profesional y la voluntad de integrarse a la cooperativa, bajo las características de la economía social y solidaria, además de cumplir con los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constan en el Reglamento Interno.

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

El Consejo de Administración. - El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por los Vocales principales o suplentes principalizados, elegidos en Asamblea General, previo cumplimiento de los requisitos Reglamentarios.

Comisiones. - La cooperativa contará con Comisiones Especiales permanentes u ocasionales, designadas por el Consejo de Administración, integradas con tres vocales que durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo. Las comisiones especiales permanentes cumplirán las funciones determinadas en el Reglamento Interno. Las comisiones ocasionales, cumplirán las funciones que el Consejo de Administración les encargue.

Presidente y vicepresidente. - El Presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General, durará el tiempo establecido en el Estatuto y durante el tiempo que se mantenga la calidad de vocal en dicho Consejo y, además de las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la cooperativa, tendrá las siguientes:

- Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
- Dirimir con su voto, los empates en las votaciones de Asamblea General;
- Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa;
- Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente.

El vicepresidente cumplirá las funciones que le sean encargadas por el presidente y las delegaciones dispuestas por el Consejo de Administración. En caso de renuncia, ausencia, inhabilidad del presidente o encargo de la Presidencia, asumirá todos los deberes y atribuciones del presidente.

De los secretarios. - Los Secretarios de los Consejos y Comisiones serán elegidos de entre los vocales de dichos organismos, con excepción del secretario del Consejo de Administración, quien será o no socio. Además de las funciones y responsabilidades propias de la naturaleza de su cargo, tendrán las siguientes:

- Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes;
- Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del presidente del Consejo o Comisión que corresponda;
- Tener la correspondencia al día;

- Llevar un registro de resoluciones de la Asamblea General y de los Consejos de Administración, Vigilancia o Comisiones, según corresponda;
- Custodiar y conservar ordenadamente el archivo;
- Notificar las resoluciones.

Los secretarios de los Consejo de Administración y de la Asamblea General, adicionalmente tendrá las siguientes obligaciones:

- Registrar la asistencia a sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración;
- Llevar el registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales;
- Desempeñar otros deberes asignados por la Asamblea General o el Consejo de Administración.

Del Consejo de Vigilancia. - El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia. Estará integrado por tres Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los socios que cumplan los requisitos previstos en el Estatuto y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad.

Del Gerente.- El Gerente de la Cooperativa, en todo momento, deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el Reglamento Interno, deberá cumplir los requisitos previstos en el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía

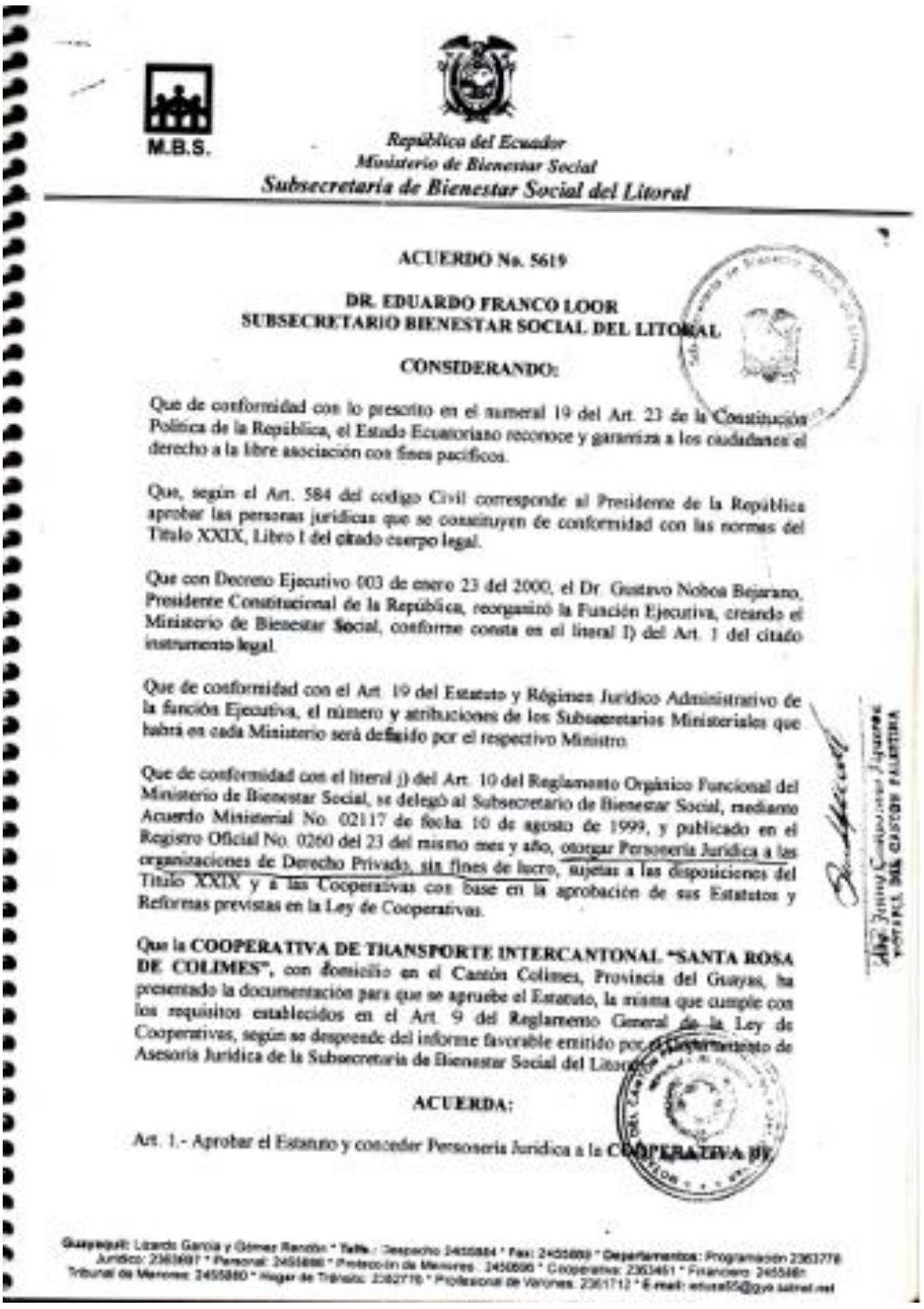
Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y en las regulaciones que se dictaren para el efecto.

PRINCIPALES DIRECTIVOS

DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
Presidente	Sr. Abel Mejía
Gerente	Sr. Enrique Gaglay
Contador	Lcdo. Fausto Zambrano
Presidente de Vigilancia	Sr. Ciro Peralta

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia de Guayas, año 2024.

CONSTITUCIÓN DE LA COOPERATIVA



M.B.S.

República del Ecuador
Ministerio de Bienestar Social
Subsecretaría de Bienestar Social del Litoral

ACUERDO No. 5619

DR. EDUARDO FRANCO LOOR
SUBSECRETARIO BIENESTAR SOCIAL DEL LITORAL

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo prescrito en el numeral 19 del Art. 23 de la Constitución Política de la República, el Estado Ecuatoriano reconoce y garantiza a los ciudadanos el derecho a la libre asociación con fines pacíficos.

Que, según el Art. 584 del codigo Civil corresponde al Presidente de la República aprobar las personas jurídicas que se constituyen de conformidad con las normas del Título XXIX, Libro I del citado cuerpo legal.

Que con Decreto Ejecutivo 003 de enero 23 del 2000, el Dr. Gustavo Noboa Bejarano, Presidente Constitucional de la República, reorganizó la Función Ejecutiva, creando el Ministerio de Bienestar Social, conforme consta en el literal I) del Art. 1 del citado instrumento legal.

Que de conformidad con el Art. 19 del Estatuto y Régimen Jurídico Administrativo de la función Ejecutiva, el número y atribuciones de los Subsecretarios Ministeriales que habrá en cada Ministerio será definido por el respectivo Ministro.

Que de conformidad con el literal j) del Art. 10 del Reglamento Orgánico Funcional del Ministerio de Bienestar Social, se delegó al Subsecretario de Bienestar Social, mediante Acuerdo Ministerial No. 02117 de fecha 10 de agosto de 1999, y publicado en el Registro Oficial No. 0260 del 23 del mismo mes y año, otorgar Personería Jurídica a las organizaciones de Derecho Privado, sin fines de lucro, sujetas a las disposiciones del Título XXIX y a las Cooperativas con base en la aprobación de sus Estatutos y Reformas previstas en la Ley de Cooperativas.

Que la **COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERCANTONAL "SANTA ROSA DE COLIMES"**, con domicilio en el Cantón Colimes, Provincia del Guayas, ha presentado la documentación para que se apruebe el Estatuto, la misma que cumple con los requisitos establecidos en el Art. 9 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, según se desprende del informe favorable emitido por el Departamento de Asesoría Jurídica de la Subsecretaría de Bienestar Social del Litoral.

ACUERDA:

Art. 1.- Aprobar el Estatuto y conceder Personería Jurídica a la **COOPERATIVA DE**

Guayaquil: Lizardo García y Gómez Rendón * Telfs.: Despacho 2455884 * Fax: 2455899 * Departamentos: Programación 2363778 Jurídico: 2363697 * Personal: 2455886 * Protección de Menores: 2455896 * Cooperativa: 2363451 * Financiero: 2455881 Tribunal de Menores: 2455880 * Hogar de Tránsito: 2362776 * Profesional de Varones: 2361712 * E-mail: mbsse65@gye.satnet.net

CONTRATO DE OPERACIÓN DE LA COMPAÑIA

Agencia Nacional de Tránsito

CONTRATO DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
No. 001- 2018

Comparecen a la celebración del presente Contrato de Operación, por una parte la Mgs. Paola Fernanda Suntaxi Flores, Coordinadora General de Gestión de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, delegada del señor Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, mediante Resolución No. 028-DE-ANT-2017, en adelante la Agencia Nacional de Tránsito (ANT); y, por otra parte la "COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL SANTA ROSA DE COLIMES" legalmente representada por el señor Luis Enrique Gaglay Durán, en su calidad de Gerente, según los nombramientos que se adjuntan y que justifican la calidad de los comparecientes, quien para efectos del presente contrato de operación se lo denominará "La Operadora".

CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El artículo 314 de la Constitución de la República establece que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

Los artículos 55 y 56 de la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial –LOTTTSV– establecen al transporte público, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio, como un servicio estratégico. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación, además se estipula que el servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas.

El artículo 74 de la –LOTTTSV– dispone que los Contratos de Operación para el ámbito interprovincial, serán otorgados por la Agencia Nacional de Tránsito.

El artículo 76 de la –LOTTTSV– establece que el contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título

Tabla 12. Hoja de Marcas

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES" Período: enero – diciembre 2024	HM/7

MARCAS	DENOMINACIÓN
√	Verificado.
D	Debilidad.
©	Documentos en mal estado.
H	Hallazgo.
=N=	Incumplimiento de procesos.
N	No autorizado.
¥	Inexistencia de manual.
®	No reúnen requisitos.
Ø	No existe documentación.
O	Documentos desactualizados.
€	Sustentado con evidencia.
@	Datos incompletos.
E	Evidencia.
∑	Sumatoria.

Elaborado por: Marjorie Durán – Johana Gómez
Revisado por: Ing. María del Carmen Ibarra

Fase I Planificación

Tabla 13. Programa de Planificación Preliminar

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024	

Objetivo: Obtener información general y suficiente sobre la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" que permita planificar de forma adecuada la auditoría de gestión.

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				**PP/1**
N°	**Procedimiento**	**REF.**	**RESPONSABLE**	**FECHA**
1	Visitar las instalaciones de la Cooperativa de Transporte, con el propósito de observar el entorno institucional, identificar las áreas administrativas y operativas, y obtener una visión general de las actividades que desarrolla la entidad.	VP/1	MJDCH – SJGM	Desde 27/10/2025 Hasta 27/10/2025
2	Entrevistar al Gerente de la Cooperativa, con el fin de dar a conocer el propósito de la auditoría de gestión y solicitar	EG/2	MJDCH – SJGM	Desde 29/10/2025 Hasta

	la información institucional necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo.			29/10/2025
3	Revisión documental, que comprende el análisis de los antecedentes institucionales, misión, visión, objetivos, valores, normativa aplicable y organigrama estructural, con el fin de comprender el marco institucional y operativo.	RD/3	MJDCH - SJGM	Desde 30/10/2025 Hasta 31/10/2025
4	Elaboración de papeles de trabajo, en los cuales se registren los resultados obtenidos del conocimiento institucional, las áreas críticas identificadas y los aspectos relevantes que servirán de base para la planificación específica de la auditoría.	EPT/4	MJDCH - SJGM	Desde 5/11/2025 Hasta 7/11/2025
Elaborado por: Marjorie Durán y Johana Gómez		**Revisado por:** Ing. María del Carmen Ibarra		

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 14. Visita Preliminar a la Cooperativa

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024	
VISITA PRELIMINAR	**VP/2**

Fecha: 27/10/2025

Procedimiento: Visita a la instalación de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes"

La Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" del cantón Colimes, provincia de Guayas se encuentra ubicada en la calle C. Sucre y Avenida 10 de agosto diagonal a la iglesia Católica Santa Rosa De Colimes, la cooperativa cuenta con 21 socios activos, 3 vocales principales en consejo de administración y 3 vocales principales en consejo de vigilancia.

La infraestructura cuenta con 1 piso, ahí se ubica la oficina de boletería en el cual labora la Sra. Katherine Cedeño y el Sr. Joselito Mayorga encargados de la venta de boletos solicitado por los usuarios, el consejo de administración integrado por 3 personas 1er vocal principal Abel Mejía, 2do vocal principal Sergio Feijoo, 3er vocal principal Mario Manobanda se encargan de decidir todo sobre la administración de la cooperativa, aprobación de presupuesto y todo lo que consta en los estatutos como sus atribuciones. El consejo de vigilancia integrado por 3 personas 1er vocal principal Ciro Peralta, 2do vocal principal Marcelo Manobanda, 3er vocal principal Arnulfo Chimborazo realizan lo mismo, pero más orientado al control de la economía de la organización, lo cual también se estipula en el estatuto social como sus atribuciones, además el Jefe de grupo Oswaldo Manobanda se encarga del control y dirección operativa de la organización, sus funciones las

designa el consejo de administración más las actividades que le designe el gerente quien vendría a ser su jefe inmediato, mientras el secretario Ricardo Chávez y la secretaria Diana Obregón colaboran con las tareas administrativas y gestión documental. Cabe recalcar que el consejo de administración y de vigilancia mediante su presidente Abel Mejía y gerente Enrique Gaglay delegan funciones a sus colaboradores. Luego del recorrido por las instalaciones el 27 de octubre del 2025 a las 14:00 horas dialogamos con el personal del consejo administrativo y vigilancia en un ambiente tranquilo y formal de esta forma solicitamos información sobre los antecedentes, misión, visión, FODA, objetivos, base legal y valores, agradecimos la disposición y el tiempo llevándonos una grata impresión de un equipo comprometido al servicio de los usuarios.

Elaborado por: Marjorie Durán y Johana Gómez	**Revisado por:** Ing. María del Carmen Ibarra

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 15. Entrevista al Gerente General

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
ENTREVISTA AL GERENTE	**EGG/3**

FECHA: 29/10/2025

Se realizó una entrevista con el Gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", con los siguientes puntos a tratar:

PROPÓSITO DEL TRABAJO

- ✓ Explicar el objetivo, alcance de la auditoría de gestión que se va a desarrollar y dar a conocer al personal que lo va a ejecutar, en este caso las estudiantes: Marjorie Duran y Johana Gómez.
- ✓ Solicitar autorización para la realización de la auditoría y recabar la información institucional necesaria.

Se redacta que durante la entrevista se sostuvo un diálogo cordial y respetuoso con el gerente, quien manifestó su interés en la auditoría, señalando que permitirá recopilar la información y documentación necesaria para planificar adecuadamente la auditoría. Además, destacó que este proceso ayudará a la cooperativa a mejorar la organización y el control de sus procesos internos, asegurando que las actividades administrativas y operativas se desarrollen de manera más ordenada.

La entrevista concluyó de manera satisfactoria, definiendo los documentos e información a entregar y dejando abierto un canal de comunicación con el gerente para futuras consultas.

Equipo de trabajo: Marjorie Durán y Johana Gómez	**Supervisado por:** Ing. María del Carmen Ibarra

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

ENTREVISTA

Cooperativa de Transporte Interprovincial Santa Rosa de Colimes

Colimes, 29 de octubre del 2025

Oficio N° 006-2025-AUD

EGG2/3

Objetivo:

Obtener información estratégica y operativa de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", para evaluar la eficiencia, eficacia y el control interno de sus procesos administrativos y operativos, en el marco de Auditoría de Gestión durante el período 2024.

PREGUNTAS

1. ¿Cómo evalúa actualmente la planificación administrativa de la cooperativa, considerando que no se cuenta con un departamento formal de Talento Humano ni de áreas específicas?
2. ¿De qué manera se asignan funciones a los colaboradores cuando el Consejo de Administración o la Gerencia delega responsabilidades sin manuales de procesos?
3. ¿Qué limitaciones considera que tiene la cooperativa al no contar con un sistema de rastreo satelital para los vehículos?
4. ¿Existen mecanismos de control interno que permitan evaluar la eficiencia de los procesos administrativos, financieros y operativos?

5. En relación con los trámites legales, ¿cómo se decide el momento de realizar los pagos y cuáles son las consecuencias de no contar con valores presupuestados previamente?

6. ¿Qué acciones se están implementando para actualizar el contrato de operaciones 2018–2028, especialmente en lo relacionado con la nómina de socios?

7. ¿Considera que la ausencia de una planificación anual y de un presupuesto estructurado afecta directamente la calidad del servicio de transporte y encomiendas?

8. ¿Qué expectativas tiene respecto a la aplicación de una Auditoría de Gestión en la cooperativa y cómo cree que contribuiría a mejorar los procesos administrativos?

9. ¿Cómo valora la capacitación de los socios en temas administrativos, normativos y de atención al usuario? ¿Existe algún plan de formación continua?

10. En su criterio, ¿cuáles son las principales áreas que deberían fortalecerse para garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en la administración de la cooperativa.

Elaborado por: Marjorie Durán – Johana Gómez
Revisado por: Ing. María del Carmen Ibarra

Tabla 16. Programa de Planificación Específica

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024	

Objetivo: Diseñar y Evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" mediante la aplicación del cuestionario por componentes del modelo COSO I, con el fin de determinar el nivel de confianza y riesgo en los procesos administrativos.

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				PE/1
N°	**PROCEDIMIENTO**	**REF.**	**RESPONSABLE**	**FECHA**
1	Identificar los componentes del control interno conforme al modelo COSO I.	ICCI/1	MJDCH - SJGM	Desde 10/11/2025 Hasta 10/11/2025
2	Elaborar y aplicar el cuestionario de control interno de acuerdo con los procesos administrativos de la cooperativa.	ECCI/2	MJDCH - SJGM	Desde 11/11/2025 Hasta 12/11/2025
3	Evaluar los resultados del control interno, determinando el nivel de confianza y el grado de riesgo existente en los procesos administrativos de la Cooperativa.	NCR/3	MJDCH - SJGM	Desde 13/11/2025 Hasta 14/11/2025
4	Elaboración de informe de Control Interno	ICI/4	MJDCH-SJGT	Desde 15/11/2025

				Hasta 15/11/2025
Elaborado por: Marjorie Durán y Johana Gómez		**Revisado por:** Ing. María del Carmen Ibarra		

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 17. Cuestionario de Control interno aplicado al Gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa De Colimes"

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"		
AUDITORÍA DE GESTIÓN		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	**CCI/1**	
ASPECTOS GENERALES		
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024		

Objetivo: Evaluar los principales elementos del control interno basado con el COSO I de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", con el fin de conocer su situación actual y establecer el grado de confianza y riesgo en las actividades institucionales.

N°	Preguntas	Respuesta		Observaciones
		Si	No	
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿La cooperativa cuenta con misión, visión y valores institucionales?	**X**		
2	¿La misión, visión y valores institucionales están formalmente definidos y actualizados?		**X**	No se evidencia actualización de la misión, visión y valores institucionales.
2	¿Existe un reglamento interno o código de conducta que oriente el comportamiento del personal?	**X**		
4	¿Las funciones y responsabilidades del personal están claramente establecidas en	**X**		

	documentos formales (manuales, organigrama, reglamentos)?			
5	¿El organigrama estructural de la cooperativa está formalmente definido y actualizado?		**X**	El organigrama estructural no se encuentra formalmente definido ni actualizado.
6	¿La cooperativa dispone de una estructura funcional formalmente establecida que defina claramente las áreas, responsabilidades y niveles de autoridad dentro de la organización?		**X**	La cooperativa no dispone de una estructura funcional formalmente establecida que defina las áreas y niveles de autoridad.
7	¿Se promueve un ambiente laboral basado en la confianza, la comunicación y el respeto mutuo entre los miembros de la cooperativa?	**X**		
8	¿El gerente supervisa periódicamente las actividades administrativas para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos?	**X**		
9	¿El personal cuenta con las competencias y capacitación necesarias para cumplir eficientemente sus funciones?	**X**		
10	¿Las decisiones importantes se documentan y aprueban formalmente por los órganos correspondientes (gerencia o directorio)?	**X**		

11	¿Se fomenta la responsabilidad y rendición de cuentas en todos los niveles jerárquicos de la cooperativa?	**X**		
12	¿La Cooperativa cuenta con un departamento o área formal de Talento Humano encargado de la gestión del personal, contratación, capacitación y control administrativo del recurso humano.		**X**	La cooperativa no cuenta con un área o departamento formal de Talento Humano encargado de la gestión del personal.
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO				
13	¿La Cooperativa identifica periódicamente los riesgos que pueden afectar sus actividades administrativas y operativas?	**X**		
14	¿Existen procedimientos establecidos para analizar la probabilidad e impacto de los riesgos detectados?		**X**	No existen procedimientos establecidos para analizar la probabilidad e impacto de los riesgos detectados.
15	¿Se evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias del sector transporte?	**X**		
16	¿La gerencia comunica oportunamente los riesgos identificados a los responsables de cada área o departamento?	**X**		
17	¿Se revisan los riesgos cuando existen cambios significativos en las operaciones o en la normativa que regula la actividad de la Cooperativa?	**X**		

18	¿La Cooperativa cuenta con estrategias o medidas preventivas para minimizar los riesgos detectados?	**X**		
19	¿El personal conoce los principales riesgos asociados a las actividades que realiza dentro de su área?	**X**		
20	¿Se lleva un registro o documentación de los riesgos identificados y de las acciones aplicadas para gestionarlos?		**X**	La cooperativa no mantiene un registro o documentación de los riesgos identificados y de las acciones aplicadas para su gestión.
21	¿Antes de implementar nuevos procesos o servicios, se analiza si podrían generar riesgos operativos o administrativos?	**X**		
22	¿La gerencia realiza un seguimiento periódico para verificar si las acciones implementadas han reducido efectivamente los riesgos detectados?	**X**		
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL				
23	¿La Cooperativa dispone de manuales o instructivos que describen las funciones y responsabilidades de cada área o cargo?	**X**		
24	¿Existen controles que aseguren el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las actividades administrativas y operativas?	**X**		
25	¿Se supervisan de manera periódica las actividades del personal para verificar el cumplimiento de las normas internas?	**X**		

26	¿Los responsables de cada área revisan y aprueban las tareas o documentos generados por su personal antes de su ejecución o envío?	**X**		
27	¿La Cooperativa mantiene registros actualizados de las operaciones administrativas y de transporte que realiza?	**X**		
28	¿Existen mecanismos de control para prevenir y detectar errores o irregularidades en los procesos operativos?	**X**		
29	¿La gerencia toma medidas correctivas cuando se detectan deficiencias en los controles internos?	**X**		
30	¿Las políticas y procedimientos de control son comunicados formalmente al personal?	**X**		
31	¿Se verifica que las decisiones operativas se ajusten a las disposiciones legales y reglamentarias del sector transporte?	**X**		
32	¿Los controles establecidos permiten garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión institucional?	**X**		
33	La Cooperativa cuenta con un Sistema de rastreo satelital GPS) para monitorear en tiempo real las unidades de transporte?		**X**	La cooperativa no cuenta con un sistema de rastreo satelital (GPS) para monitorear en tiempo real las unidades de transporte.

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
34	¿La Cooperativa dispone de mecanismos formales para recopilar y registrar información sobre las actividades administrativas y operativas?	**X**		
35	¿La información generada por cada área se comunica oportunamente a la gerencia para apoyar la toma de decisiones?	**X**		
36	¿Los canales de comunicación interna permiten que el personal reciba instrucciones claras y oportunas de sus superiores?	**X**		
37	¿La información relevante sobre políticas, procedimientos o cambios institucionales se difunde adecuadamente al personal?	**X**		
38	¿Se utilizan medios escritos o digitales para asegurar que la información llegue de forma completa y precisa a todos los niveles de la Cooperativa?	**X**		
39	¿El personal conoce las vías establecidas para comunicar problemas, sugerencias o irregularidades a la gerencia?	**X**		
40	¿La gerencia verifica periódicamente la veracidad y confiabilidad de la información que recibe de las diferentes áreas?	**X**		
41	¿La Cooperativa mantiene actualizada la documentación institucional, como reglamentos internos, manuales o instructivos de trabajo?	**X**		
42	¿Los socios y colaboradores son informados sobre las decisiones relevantes	**X**		

	que afectan las operaciones o servicios de la Cooperativa?			
43	¿La comunicación entre las distintas áreas contribuye al logro de la eficiencia y coordinación en las actividades de la entidad?	**X**		
COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVICIÓN				
44	¿La gerencia realiza evaluaciones periódicas para verificar que los procesos y procedimientos establecidos se cumplan correctamente?	**X**		
45	¿Existen mecanismos para identificar oportunamente deficiencias o desviaciones en las actividades administrativas y operativas?	**X**		
46	¿Se realiza un seguimiento de los planes de acción implementados para corregir deficiencias detectadas en el control interno?	**X**		
47	¿La gerencia revisa periódicamente los informes de desempeño de cada área para asegurar el cumplimiento de objetivos institucionales?		**X**	La gerencia no realiza revisiones periódicas de los informes de desempeño de cada área.
48	¿Se mantienen registros de las revisiones, auditorías internas o inspecciones realizadas para monitorear los procesos de la cooperativa?		**X**	La cooperativa no mantiene registros de revisiones, auditorías internas o inspecciones realizadas para

				monitorear sus procesos.
49	¿La gerencia ajusta políticas, procedimientos o controles cuando se detectan riesgos o fallas en la gestión?	**X**		
50	¿Se establecen indicadores o métricas de desempeño para evaluar la eficacia de los controles internos?		**X**	La cooperativa no ha establecido indicadores o métricas de desempeño para evaluar la eficacia de los controles internos.
51	¿El gerente comunica los resultados del monitoreo y las acciones correctivas a los directivos o al personal responsable?	**X**		
52	¿Se revisan periódicamente los procedimientos de comunicación y registro de información para asegurar que sean efectivos y confiables?	**X**		
53	¿Se promueve una cultura de mejora continua a través del seguimiento y retroalimentación sobre los procesos administrativos y operativos?	**X**		
TOTALES		**43**	**10**	

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

NC: NIVEL DE CONFIANZA

CT: CALIFICACIÓN TOTAL DE POSITIVOS

PT: TOTAL DEL NÚMERO DE PREGUNTAS

NR: NIVEL DE RIESGO

Tabla 18. Nivel de Confianza y Riesgo

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
NCR/2	**NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**	

NIVEL DE CONFIANZA
NC=CT*100/PT
Nivel de Confianza (NC)= 43*100/53= **81,13%= 81%**

NIVEL DE RIESGO
NR=100%-NC
Nivel de Riesgo (NR)= 100%-81%= 19%

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	**MEDIO**	**BAJO**
76%-100%	**51%-75%**	**15%-50%**
NIVEL DE RIESGO		
BAJO	**MEDIO**	**ALTO**
15%-50%	**51%-75%**	**76%-100%**

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

INFORME DE CONTROL INTERNO

Colimes, 15 de noviembre del 2025

Oficio N° 007-2025-AUD

ICI/3

Sr. Enrique Gaglay
Gerente General de la Cooperativa de Transporte "Santa Rosa de Colimes"
Presente. –

De mi consideración

De acuerdo a la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, se efectuó la evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de un Cuestionario de Control Interno basado en el modelo COSO I, con el propósito de analizar la efectividad de los controles implementados en los procesos administrativos y operativos de la entidad.

A continuación, se presentan las principales debilidades identificadas, acompañadas de sus respectivas recomendaciones, las cuales podrán ser consideradas:

D1.- NO CUENTA CON LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES FORMALMENTE DEFINIDOS NI ACTUALIZADOS.

Se evidenció que la cooperativa reconoce la importancia de contar con misión, visión y valores institucionales; sin embargo, estos no se encuentran formalmente documentados ni actualizados, lo cual puede generar limitaciones en la orientación

estratégica y en la adecuada alineación de las actividades institucionales con los objetivos organizacionales.

Recomendación N°1

Definir, formalizar y mantener actualizados la misión, visión y valores institucionales mediante documentación oficial aprobada por la gerencia, asegurando además su adecuada difusión entre el personal, a fin de fortalecer la identidad organizacional, orientar la planificación estratégica y alinear las actividades con los objetivos de la cooperativa.

D2.- INEXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL FORMALMENTE DEFINIDO

Durante la evaluación se determinó que la cooperativa no dispone de un organigrama estructural formalmente definido ni actualizado, situación que puede generar dificultades en la identificación de los niveles jerárquicos, responsabilidades y líneas de autoridad dentro de la organización.

Recomendación N°2

Elaborar y formalizar un organigrama estructural actualizado, aprobado por la gerencia, en el que se identifiquen claramente los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y los responsables de cada área, incorporando de manera general las responsabilidades de los cargos, con el fin de evitar vacíos o duplicidad de funciones y fortalecer la organización institucional.

D3.- AUSENCIA DE UNA ESTRUCTURA FUNCIONAL FORMALMENTE ESTABLECIDA

Se evidenció que la cooperativa no cuenta con una estructura funcional formalmente establecida que defina claramente las áreas, funciones y niveles de autoridad, lo cual puede afectar la adecuada organización interna y la eficiencia en el desarrollo de las actividades administrativas.

Recomendación N°3

Establecer y documentar una estructura funcional que detalle de forma clara las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad de cada área y puesto de trabajo, en concordancia con el organigrama estructural, con el propósito de mejorar la coordinación interna y el desarrollo eficiente de las actividades administrativas.

D4.- INEXISTENCIA DE UN ÁREA FORMAL DE TALENTO HUMANO

Durante la evaluación se determinó que la cooperativa no dispone de un departamento o área formal de Talento Humano encargado de la gestión del personal, incluyendo procesos de contratación, capacitación, evaluación y control administrativo del recurso humano.

Recomendación N°4

Implementar un área o designar un responsable de Talento Humano, con funciones definidas para la gestión de procesos como reclutamiento, selección, contratación, capacitación y evaluación del desempeño, permitiendo fortalecer la administración del personal y el desarrollo de sus competencias.

D5.- AUSENCIA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE RIESGOS

En el componente de Evaluación de Riesgos, se evidenció que la cooperativa no cuenta con procedimientos formales para analizar la probabilidad e impacto de los riesgos identificados, lo que limita la capacidad de la organización para anticiparse a posibles eventos que puedan afectar sus operaciones.

Recomendación N°5

Definir y documentar procedimientos para la identificación, análisis y evaluación de riesgos, incorporando criterios para determinar su probabilidad e impacto, así como las acciones necesarias para su tratamiento, con el propósito de anticipar eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

D6.- FALTA DE REGISTRO DOCUMENTADO DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS

Se constató que la cooperativa no mantiene un registro formal de los riesgos identificados ni de las acciones implementadas para su gestión, lo que dificulta el seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Recomendación N°6

Se sugiere implementar un registro de riesgos debidamente documentado y actualizado, que incluya los riesgos identificados, su nivel de impacto, las acciones adoptadas, los responsables y su respectivo seguimiento, facilitando el control y monitoreo continuo.

D7.- AUSENCIA DE SISTEMA DE RASTREO SATELITAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE

Se evidenció que la cooperativa no dispone de un sistema de rastreo satelital (GPS) que permita monitorear en tiempo real las unidades de transporte, lo cual limita el control operativo, la seguridad y la eficiencia en la prestación del servicio.

Recomendación N°7

Implementar un sistema de rastreo satelital (GPS) en las unidades de transporte, que permita el monitoreo en tiempo real de su ubicación, rutas y tiempos de recorrido, contribuyendo a mejorar el control operativo y la seguridad del servicio.

D8.- FALTA DE REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS INFORMES DE DESEMPEÑO DE CADA ÁREA

Se evidenció que la gerencia no realiza revisiones periódicas de los informes de desempeño de cada área, lo cual limita la evaluación del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Recomendación N°8

Establecer revisiones periódicas de los informes de desempeño de cada área, dejando constancia de su análisis por parte de la gerencia, con el fin de evaluar resultados, detectar desviaciones y tomar decisiones oportunas.

D9.- AUSENCIA DE REGISTROS DE REVISIONES O AUDITORÍAS INTERNAS

Durante la evaluación se constató que la cooperativa no mantiene registros formales de revisiones, auditorías internas o inspecciones realizadas para monitorear sus procesos, lo que dificulta el seguimiento del sistema de control interno.

Recomendación N°9

Mantener registros documentales de auditorías internas, revisiones e inspecciones realizadas, incluyendo los hallazgos y acciones correctivas, así como su seguimiento, con el propósito de fortalecer la supervisión y el control interno.

D10.- INEXISTENCIA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

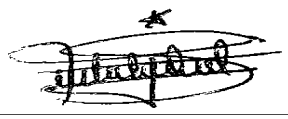
Se determinó que la cooperativa no ha establecido indicadores o métricas de desempeño que permitan evaluar la eficacia del sistema de control interno, lo que limita la medición objetiva de los resultados de la gestión institucional.

Recomendación N°10

Definir e implementar indicadores de gestión que permitan evaluar de manera periódica el desempeño institucional, especialmente en términos de eficiencia, eficacia y control interno, apoyando la toma de decisiones basada en resultados.

Atentamente,

Marjorie Jamileth Durán Chimborazo



Sandy Johana Gómez Tallana

Fase II Ejecución de la Auditoría

Tabla 19. Programa de Ejecución de Auditoría

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"				
AUDITORÍA DE GESTIÓN				
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024				
Objetivo: Analizar los resultados obtenidos en la evaluación del control interno, identificando debilidades, fortalezas y hallazgos relevantes que sirvan de base para la emisión del informe de auditoría de gestión.				
FASE II: EJECUCIÓN				**EA/1**
N°	**PROCEDIMIENTO**	**REF.**	**RESPONSABLE**	**FECHA**
1	Analizar los resultados del cuestionario de control interno y realizar papeles de trabajo que respalden las hojas de hallazgo.	PT/1	MJDCH – SJGM	Desde 17/11/2025 Hasta 19/11/2025
2	Elaborar hojas de hallazgos en base a la evidencia obtenida, que permitan sustentar las conclusiones y recomendaciones de la auditoría de gestión.	HH/2	MJDCH – SJGM	Desde 20/11/2025 Hasta 22/11/2025
Elaborado por: Marjorie Durán y Johana Gómez		**Revisado por:** Ing. María del Carmen Ibarra		

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

Papel de Trabajo 1

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES" **Periodo: enero – diciembre 2024**	**PT/1**

CÉDULA DESCRIPTIVA

Revisión Documental Institucional
Entidad: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" **Tipo de auditoría:** Auditoría de Gestión **Periodo evaluado:** 01 de enero – 31 de diciembre de 2024 **Tipo de prueba:** Prueba de cumplimiento **Técnicas aplicadas:** Revisión documental. y observación directa
Objetivo del procedimiento: Verificar la existencia de documentación institucional relacionada con la planificación estratégica, organización administrativa y control interno de la cooperativa.

Tabla. 20 Cédula Descriptiva

Aspecto evaluado	Procedimiento aplicado	Evidencia obtenida	Análisis del auditor
Planificación institucional	Revisión documental del Plan Estratégico; comparación con objetivos, misión, visión y valores.	Plan Estratégico aprobado por el Consejo de Administración (resolución 11 de noviembre de 2021).	Se confirma la existencia de un Plan Estratégico formal. Por no haberse proporcionado información adicional que evidencie la actualización de metas y seguimiento de objetivos, se deduce que la misión y visión no están claramente definidas en términos medibles, limitando su utilidad como guía para la planificación y toma de decisiones estratégicas.
Estructura organizacional	Revisión documental del Plan Estratégico; entrevistas con gerente; observación física de instalaciones.	Organigrama incluido en el Plan Estratégico; información verbal del gerente; constatación directa de áreas y personal.	Se observa que el organigrama refleja la estructura teórica, pero no coincide completamente con la operación real. Por no haberse proporcionado documentación que respalde la estructura real y responsabilidades de cargos, se deduce que existen diferencias que podrían afectar la coordinación y asignación de funciones dentro de la cooperativa.

Manual de funciones	Revisión documental del manual; entrevistas con gerente.	Documento de funciones de la cooperativa (sin organigrama funcional); información verbal del gerente.	Se evidencia que el manual de funciones está documentado, pero carece de organigrama funcional y procedimientos claros. Por no contarse con documentación adicional, se deduce que la asignación de tareas depende de la experiencia y adaptación del personal, lo que podría generar inconsistencias y falta de claridad en responsabilidades.
Control interno	Revisión documental; entrevistas con gerente y contador.	Información verbal del gerente y contador sobre supervisión del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia.	De acuerdo con la información proporcionada mediante entrevistas, se mencionan mecanismos básicos de control ejercidos por el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia; sin embargo, no se proporcionó evidencia documental ni registros que permitan verificar objetivamente su aplicación, por lo que no es posible confirmar su funcionamiento efectivo.
Tecnología de control operativo	Entrevistas con gerente; observación física de instalaciones y parque automotor.	Información verbal del gerente; constatación directa del parque automotor (21 unidades).	Se observó físicamente el parque automotor (21 unidades) y se confirmó que no existe rastreo satelital ni sistemas tecnológicos de supervisión. Por el tamaño y frecuencia de operación, la ausencia de tecnología no limita significativamente la operación, pero evidencia un área de mejora en control operativo.

Planificación financiera	Solicitud de documentos de presupuesto; revisión del Plan Estratégico; entrevistas con gerente y contador.	Información verbal del gerente y contador; referencias al Plan Estratégico.	Según entrevistas, la planificación financiera se realiza mediante la aprobación anual del plan operativo por el Consejo de Administración. Por no haberse proporcionado documentación formal de presupuestos o controles financieros, se deduce que la ausencia de registros limita la verificación objetiva y el seguimiento de la gestión financiera.
Capacitación	Entrevistas con gerente y contador; observación de instalaciones.	Información verbal obtenida en entrevistas; constatación directa de espacios de trabajo.	Se confirma que la capacitación de socios y personal se realiza de forma mínima, con al menos una sesión anual. Por no contar con un plan formal de formación continua ni registros documentales, se deduce que la mejora de competencias administrativas, operativas y de atención al usuario está limitada.

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, provincia del Guayas, año 2024.

Papel de Trabajo 2

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES" **Periodo: enero – diciembre 2024**	**PT/2**

CÉDULA DE VERIFICACIÓN – CHECKLIST DE CUMPLIMIENTO

Revisión Documental Institucional
Entidad: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" **Tipo de auditoría:** Auditoría de Gestión **Periodo evaluado:** 01 de enero – 31 de diciembre de 2024 **Tipo de prueba:** Prueba de cumplimiento **Técnicas aplicadas:** Revisión documental y observación directa
Objetivo del procedimiento: Evaluar el grado de cumplimiento de los procesos administrativos y operativos de la cooperativa, mediante la verificación cualitativa de evidencia, con el fin de analizar la eficiencia, eficacia y economía en la gestión institucional.

Tabla. 21 Checklist de Cumplimiento

N°	Criterio de evaluación	Cumple (Sí/No)	Evidencia obtenida	Técnica aplicada	Observación del auditor
1	Existe planificación estratégica vigente	Sí	Plan Estratégico aprobado por el Consejo de Administración	Revisión documental	Se evidenció la existencia de un Plan Estratégico institucional; sin embargo, no se identificaron documentos que respalden la actualización ni reportes de seguimiento, lo que limita su aplicación como herramienta de gestión.
2	Se realiza seguimiento a la planificación	No	No se proporcionaron informes ni reportes	Revisión documental	No se evidenciaron registros que permitan verificar el seguimiento y evaluación de los objetivos estratégicos, lo que impide medir el cumplimiento de la planificación.
3	Existe organigrama actualizado	No	Organigrama incluido en el Plan Estratégico (desactualizado)	Revisión documental / observación	No se dispone de un organigrama actualizado acorde a la estructura operativa actual, evidenciándose inconsistencias que pueden afectar la coordinación institucional.
4	Las funciones del personal están claramente definidas	No	Documento de funciones incompleto	Revisión documental	Se verificó la existencia de un documento de funciones; sin embargo, este no detalla de manera clara las responsabilidades, lo que puede generar ambigüedad en la asignación de tareas.

5	Se aplican controles internos documentados	No	Información verbal del gerente y contador	Entrevista / revisión documental	No se evidenció documentación formal ni registros que respalden la aplicación de controles internos, lo que limita la verificación de su funcionamiento.
6	Se controla el uso de recursos institucionales	No	No existen reportes ni registros	Revisión documental	No se encontraron mecanismos documentados que permitan verificar el control de recursos, lo que dificulta evaluar su uso eficiente.
7	Se realizan capacitaciones al personal	No	Información verbal; ausencia de registros	Entrevista / revisión documental	No se evidenció un plan formal de capacitación ni registros que respalden su ejecución, lo que limita el desarrollo del personal.
8	Existen indicadores de gestión (eficiencia, eficacia y economía)	No	No se proporcionaron indicadores ni reportes	Revisión documental / entrevista	No se evidenció la existencia de indicadores de gestión, lo que limita la evaluación cuantitativa del desempeño institucional.
9	Se utilizan herramientas tecnológicas de control	No	Observación directa; no existe sistema	Observación	Se evidenció la ausencia de herramientas tecnológicas para el control operativo, lo que limita la supervisión eficiente de las actividades.
10	Existe planificación financiera documentada	No	No se proporcionaron presupuestos ni reportes	Revisión documental / entrevista	No se evidenció documentación formal de planificación financiera, lo que impide verificar el control y uso adecuado de los recursos económicos.

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial “SRC”.

Tabla 22. Hoja de Hallazgo 1

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024		
HH 1/10	**HOJA DE HALLAZGO**	
EVALUACIÓN	**ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**	**COMENTARIO**
GERENTE DE LA COOPERATIVA	**COMPONENTE:**	Ambiente de Control
	CONDICIÓN:	La cooperativa no cuenta con la misión, visión y valores institucionales formalmente definidos ni actualizados.
	CRITERIO:	Las Normas de Control Interno y el modelo COSO I establecen que toda organización debe disponer de una misión, visión y valores claramente definidos, formalizados y actualizados, ya que estos constituyen la base para orientar la planificación institucional, la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
	CAUSA:	**1.** Falta de seguimiento por parte de la gerencia en la revisión y actualización de los lineamientos estratégicos institucionales. **2.** Ausencia de un procedimiento formal para revisar y actualizar

		periódicamente los documentos estratégicos. **3.** Limitada planificación institucional orientada al fortalecimiento de la gestión estratégica. **4.** Inexistencia de responsables designados para la elaboración, actualización y difusión de los lineamientos institucionales.
	EFECTO:	La ausencia de lineamientos estratégicos formalmente actualizados limita la adecuada orientación institucional, afecta los procesos de planificación y debilita la coherencia en la gestión administrativa, lo que puede incidir negativamente en la toma de decisiones y en el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.
CONCLUSIÓN	La falta de formalización y actualización de la misión, visión y valores institucionales evidencia debilidades en el ambiente de control de la cooperativa, debido a que estos elementos constituyen la base que orienta la gestión estratégica y organizacional. Esta situación limita la definición clara del rumbo institucional y reduce la capacidad de alinear las actividades administrativas con los objetivos de la organización, lo que puede afectar la consistencia en la planificación, la toma de decisiones y el desempeño institucional.	

RECOMENDACIÓN	La gerencia debe disponer la revisión, actualización y formalización de la misión, visión y valores institucionales, con el fin de establecer lineamientos estratégicos claros que orienten la gestión administrativa y operativa de la cooperativa. Asimismo, resulta necesario institucionalizar un proceso periódico de revisión de estos lineamientos, asignando responsables para su actualización y asegurando su adecuada difusión entre los socios y el personal, con el propósito de fortalecer el ambiente de control y promover una gestión alineada con los objetivos institucionales.

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 23. Hoja de Hallazgo 2

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024		
HH 2/10	**HOJA DE HALLAZGO**	
EVALUACIÓN	**ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**	**COMENTARIO**
GERENTE DE LA COOPERATIVA	**COMPONENTE:**	Ambiente de Control
	CONDICIÓN:	El organigrama estructural no se encuentra formalmente definido ni actualizado.
	CRITERIO:	El modelo COSO I y las Normas de Control Interno establecen que las entidades deben contar con una estructura organizacional formal, clara y vigente, que permita definir adecuadamente las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad, contribuyendo al fortalecimiento del control interno y a una adecuada gestión administrativa.
	CAUSA:	**1.** Falta de seguimiento por parte de la gerencia para la actualización de la estructura organizacional de la cooperativa. **2.** Inexistencia de un procedimiento formal para la elaboración, revisión y

		actualización del organigrama institucional. **3.** Limitada planificación administrativa orientada al fortalecimiento de la estructura organizacional. **4.** Ausencia de responsables designados para la actualización y control de la documentación organizacional.
	EFECTO:	La inexistencia de un organigrama estructural actualizado genera falta de claridad en la distribución de funciones y responsabilidades, debilita las líneas de autoridad y dificulta la coordinación entre las áreas, lo que puede afectar la eficiencia en el desarrollo de las actividades administrativas y operativas de la cooperativa.
CONCLUSIÓN	La ausencia de un organigrama estructural formalmente definido y actualizado evidencia debilidades en el ambiente de control de la cooperativa, debido a que este instrumento organizacional permite establecer con claridad la estructura jerárquica, las funciones y los niveles de autoridad dentro de la entidad. Esta situación puede generar confusión en la asignación de responsabilidades y limitar la adecuada coordinación entre las áreas, afectando la organización interna y el desempeño eficiente de las actividades institucionales.	

RECOMENDACIÓN	La gerencia debe disponer la elaboración y actualización del organigrama estructural de la cooperativa, asegurando que este refleje de manera clara la estructura organizacional, las funciones y las líneas de autoridad existentes dentro de la entidad. Asimismo, es importante formalizar este documento mediante su aprobación institucional y difundirlo al personal, con el propósito de fortalecer la organización interna, mejorar la coordinación entre las áreas y contribuir al adecuado funcionamiento del sistema de control interno.

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 24. Hoja de Hallazgo 3

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024		
HH 3/10	**HOJA DE HALLAZGO**	
EVALUACIÓN	**ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**	**COMENTARIO**
GERENTE DE LA COOPERATIVA	**COMPONENTE:**	Actividades de Control
	CONDICIÓN:	La Cooperativa no dispone de una estructura funcional formalmente establecida que defina claramente las áreas, responsabilidades y niveles de autoridad dentro de la organización.
	CRITERIO:	De acuerdo con el modelo COSO I y las Normas de Control Interno, las entidades deben establecer y documentar una estructura funcional que permita definir claramente las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad del personal, con el propósito de garantizar una adecuada coordinación de las actividades y fortalecer el sistema de control interno.
	CAUSA:	**1.** Falta de formalización de la estructura funcional por parte de la gerencia.

		2. Inexistencia de documentos institucionales que establezcan de manera específica las funciones y responsabilidades del personal. **3.** Ausencia de procedimientos para definir y actualizar la distribución de funciones dentro de la cooperativa. **4.** Gestión administrativa basada en prácticas informales para la asignación de responsabilidades.
	EFECTO:	La ausencia de una estructura funcional formal dificulta la correcta asignación de responsabilidades y limita la supervisión efectiva de las actividades. Esta situación puede generar duplicidad o vacíos en las funciones, debilitar la coordinación entre el personal y provocar ineficiencias en la gestión administrativa y operativa de la cooperativa.
CONCLUSIÓN	La inexistencia de una estructura funcional formalmente definida evidencia debilidades en la gestión administrativa de la cooperativa, debido a que no se encuentran claramente establecidas las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad del personal. Esta situación limita la adecuada organización de las actividades institucionales, dificulta los procesos de supervisión y control, y puede	

	afectar la eficiencia en el desarrollo de las operaciones, incidiendo en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
RECOMENDACIÓN	La gerencia debe disponer la elaboración y formalización de una estructura funcional que establezca de manera clara las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad del personal. Para ello, es necesario desarrollar documentos institucionales como manuales o descripciones de funciones, los cuales deben ser aprobados por las instancias directivas y comunicados al personal, con el propósito de fortalecer la organización del trabajo, mejorar la asignación de responsabilidades y contribuir al adecuado funcionamiento del sistema de control interno.

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 25. Hoja de Hallazgo 4

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024		
HH 4/10	**HOJA DE HALLAZGO**	
EVALUACIÓN	**ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**	**COMENTARIO**
GERENTE DE LA COOPERATIVA	**COMPONENTE:**	Ambiente de Control
	CONDICIÓN:	La cooperativa no dispone de un área o departamento formal de Talento Humano encargado de gestionar de manera integral los procesos relacionados con la administración del personal, tales como contratación, capacitación y control administrativo del recurso humano.
	CRITERIO:	De acuerdo con el modelo COSO I y las Normas de Control Interno, las entidades deben contar con estructuras organizacionales que incluyan áreas responsables de la gestión del talento humano, con el propósito de garantizar procesos formales de selección, contratación, capacitación, evaluación y desarrollo del personal, contribuyendo al fortalecimiento del control interno y al adecuado funcionamiento institucional.

	CAUSA:	**1.** Falta de decisión administrativa para implementar una unidad responsable de la gestión del talento humano. **2.** Limitada planificación institucional orientada a fortalecer la administración del personal dentro de la cooperativa. **3.** Inexistencia de lineamientos o procedimientos formales que regulen los procesos relacionados con la gestión del recurso humano. **4.** Asignación informal de las actividades relacionadas con el personal a otras áreas administrativas sin una responsabilidad específica definida.
	EFECTO:	La inexistencia de un área formal de Talento Humano genera debilidades en la gestión del personal, reflejándose en procesos de contratación poco estructurados, limitada planificación de capacitaciones, escaso seguimiento al desempeño del personal y falta de organización en la documentación laboral. Esta situación puede

		afectar la eficiencia administrativa y el adecuado desarrollo de las actividades institucionales.
CONCLUSIÓN	La ausencia de un área formal de Talento Humano evidencia una debilidad en la estructura administrativa y en el componente de Ambiente de Control de la cooperativa, debido a que la gestión del personal se desarrolla sin una unidad responsable que planifique, supervise y controle de manera sistemática los procesos relacionados con el recurso humano. Esta situación limita la aplicación de prácticas administrativas organizadas y reduce la capacidad institucional para gestionar de forma eficiente el talento humano, considerado un recurso fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	
RECOMENDACIÓN	La gerencia debe disponer la implementación de un área o responsable de Talento Humano, encargado de gestionar de manera formal los procesos relacionados con la administración del personal. Para ello, es necesario definir funciones y responsabilidades específicas, así como establecer procedimientos para la contratación, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, control de asistencia y administración de expedientes laborales. La formalización de estos procesos contribuirá a fortalecer la gestión del recurso humano, mejorar la organización administrativa y apoyar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno.	

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 26. Hoja de Hallazgo 5

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024		
HH 5/10	**HOJA DE HALLAZGO**	
EVALUACIÓN	**ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**	**COMENTARIO**
GERENTE DE LA COOPERATIVA	**COMPONENTE:**	Evaluación de Riesgos
	CONDICIÓN:	La cooperativa no cuenta con procedimientos formalmente establecidos que permitan analizar de manera sistemática la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados en las actividades administrativas y operativas.
	CRITERIO:	De acuerdo con el modelo COSO I y las Normas de Control Interno, las organizaciones deben identificar, evaluar y documentar los riesgos considerando su probabilidad y el impacto potencial, utilizando metodologías estructuradas que permitan priorizar acciones preventivas y mitigar posibles efectos sobre la operación institucional.
	CAUSA:	**1.** Falta de desarrollo y formalización de herramientas

		metodológicas para la evaluación de riesgos. **2.** Limitaciones de personal especializado para diseñar y aplicar procesos de gestión de riesgos. **3.** Ausencia de un proceso institucionalizado de identificación y valoración de riesgos. **4.** Falta de planificación estratégica que integre la evaluación de riesgos como parte de la gestión administrativa y operativa.
	EFECTO:	La inexistencia de procedimientos formales para evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos limita la capacidad de la cooperativa para anticipar y prevenir eventos adversos. Esta deficiencia incrementa la exposición a contingencias operativas y administrativas, reduce la eficiencia en la toma de decisiones y debilita la implementación de medidas preventivas, afectando directamente la continuidad de las operaciones, el cumplimiento normativo y la confiabilidad de los procesos institucionales.

CONCLUSIÓN	La falta de procedimientos formales para analizar la probabilidad e impacto de los riesgos constituye una debilidad significativa en el componente de Evaluación de Riesgos, ya que impide que la cooperativa anticipe, priorice y gestione adecuadamente las amenazas que pueden afectar sus operaciones administrativas y de transporte. Esta situación reduce la capacidad de la gerencia para tomar decisiones fundamentadas y mitigar potenciales impactos negativos sobre la eficiencia y continuidad operativa de la institución.
RECOMENDACIÓN	La gerencia debe elaborar, documentar e implementar un procedimiento formal de evaluación de riesgos, que incluya metodologías claras para determinar la probabilidad e impacto, empleando herramientas como matrices de riesgo y criterios de valoración previamente definidos. Además, es necesario capacitar al personal responsable en la aplicación de este proceso y establecer revisiones periódicas que aseguren la correcta implementación y actualización del procedimiento, fortaleciendo así la gestión preventiva y la capacidad institucional para minimizar riesgos operativos y administrativos.

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 27. Hoja de Hallazgo 6

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024		
HH 6/10	**HOJA DE HALLAZGO**	
EVALUACIÓN	**ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**	**COMENTARIO**
GERENTE DE LA COOPERATIVA	**COMPONENTE:**	Evaluación de Riesgos
	CONDICIÓN:	La Cooperativa no mantiene un registro documentado de los riesgos identificados ni de las acciones implementadas para gestionarlos, lo que evidencia la ausencia de un historial confiable que respalde la administración de riesgos y permita realizar seguimiento efectivo.
	CRITERIO:	Según el modelo COSO I, las organizaciones deben documentar los riesgos detectados, las acciones adoptadas y los responsables de su gestión, para asegurar un seguimiento claro y controlado, que permita tomar decisiones fundamentadas y mejorar la eficiencia institucional.
	CAUSA:	**1.** Falta de un procedimiento formal que regule la documentación de riesgos y medidas de mitigación.

		2. Ausencia de responsables claros asignados para la gestión y registro de riesgos. **3.** Dependencia de prácticas informales que impiden generar un historial confiable. **4.** Escasa planificación institucional que priorice la sistematización de la gestión de riesgos.
	EFECTO:	La falta de un registro documentado limita la capacidad de la gerencia para dar seguimiento a los riesgos, evaluar si las acciones aplicadas fueron efectivas y aprender de situaciones anteriores. Esto aumenta la posibilidad de que se repitan incidentes, reduce la transparencia en la gestión y afecta la eficiencia operativa y la continuidad de las actividades institucionales.
CONCLUSIÓN	La ausencia de un registro formal de los riesgos identificados y las acciones aplicadas constituye una debilidad importante en el control interno de la cooperativa. Esta situación impide dar seguimiento adecuado, evaluar la efectividad de las medidas adoptadas y mantener un historial confiable de la gestión de riesgos. Como resultado, se compromete la eficiencia administrativa, la continuidad de las operaciones y la transparencia de los procesos institucionales.	

RECOMENDACIÓN	Es necesario que la gerencia implemente un Registro Institucional de Riesgos, donde se documente de forma clara cada riesgo identificado, las acciones preventivas o correctivas adoptadas y los responsables de su gestión. Este registro debe contar con un procedimiento formal de actualización periódica y responsables definidos para su mantenimiento y supervisión. De esta manera, se fortalecerá el seguimiento de los riesgos, se mejorará la eficiencia en la toma de decisiones y se asegurará que la cooperativa gestione los riesgos de manera organizada y transparente.

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 28. Hoja de Hallazgo 7

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024		
HH 7/10	**HOJA DE HALLAZGO**	
EVALUACIÓN	**ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**	**COMENTARIO**
GERENTE DE LA COOPERATIVA	**COMPONENTE:**	Actividades de Control
	CONDICIÓN:	La Cooperativa no dispone de un sistema de rastreo satelital (GPS) que permita monitorear el tiempo real la ubicación el cumplimiento de las unidades de transporte.
	CRITERIO:	Según el modelo COSO I, las organizaciones deben implementar mecanismos y herramientas que faciliten la supervisión y control de las operaciones, asegurando eficiencia, transparencia y seguridad. En el sector transporte, el uso de sistemas GPS constituye un control esencial para garantizar la correcta gestión de rutas, tiempos de recorrido y seguridad de los servicios ofrecidos.
	CAUSA:	**1.** Limitaciones presupuestarias que han impedido la

		adquisición de tecnología de rastreo. **2.** Falta de planificación estratégica para incorporar herramientas tecnológicas que fortalezcan el control operativo. **3.** Escasa priorización institucional en la adopción de sistemas de monitoreo en tiempo real. **4.** Dependencia de controles manuales e informales que no permiten supervisión continua y confiable.
	EFECTO:	La ausencia de un sistema de rastreo satelital reduce la capacidad de supervisión de las unidades en operación, dificultando el control de rutas, tiempos de recorrido y cumplimiento de itinerarios asignados. Además, limita la capacidad de respuesta ante emergencias o incidentes, compromete la seguridad de los pasajeros y dificulta la toma de decisiones basada en información precisa y actualizada. Esta situación genera un incremento del riesgo operativo y afecta la eficiencia y

		calidad del servicio de transporte ofrecido.
CONCLUSIÓN	La falta de un sistema de rastreo satelital representa una debilidad significativa, ya que afecta la supervisión de las unidades, disminuye la eficiencia operativa y debilita la capacidad de la Cooperativa para garantizar seguridad, cumplimiento de rutas y control de flota. esta situación incrementa los riesgos operativos y afecta la calidad del servicio ofrecido.	
RECOMENDACIÓN	Es prioritario que la gerencia gestione la implementación de un sistema de rastreo satelital (GPS) en todas las unidades de transporte, seleccionando una plataforma que permita monitoreo en tiempo real de la ubicación, velocidad, rutas y eventos relevantes de cada unidad. Esta medida fortalecerá el control operativo, permitirá una supervisión más efectiva, mejorará la seguridad de los pasajeros y apoyará la toma de decisiones estratégicas basadas en información confiable y oportuna, incrementando la eficiencia y calidad del servicio institucional.	

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 29. Hoja de Hallazgo 8

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024		
HH 8/10	**HOJA DE HALLAZGO**	
EVALUACIÓN	**ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**	**COMENTARIO**
GERENTE DE LA COOPERATIVA	**COMPONENTE:**	Monitoreo y Supervisión
	CONDICIÓN:	La gerencia no realiza revisiones periódicas de los informes de desempeño emitidos por las diferentes áreas, lo que evidencia la falta de un proceso sistemático que asegure el seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales y la eficiencia operativa.
	CRITERIO:	El modelo de control interno COSO I establece que la administración debe supervisar de manera continua el desempeño de los procesos y áreas mediante revisiones periódicas de información confiable. Este seguimiento permite verificar el cumplimiento de metas, evaluar la eficacia de los controles internos y garantizar la transparencia y la mejora continua de la gestión.

	CAUSA:	**1.** No existe un procedimiento formal que obligue a las áreas a elaborar informes de desempeño de manera periódica. **2.** Falta de un calendario estructurado que establezca revisiones formales y recurrentes por parte de la gerencia. **3.** Limitada cultura de seguimiento institucional, lo que reduce la disciplina en la presentación y revisión de información. **4.** Escasa priorización de la supervisión formal y documentada de los procesos administrativos y operativos por parte de la gerencia.
	EFECTO:	La ausencia de revisión periódica de los informes impide identificar desviaciones, retrasos o incumplimientos de objetivos en el tiempo oportuno, lo que puede afectar la eficacia operativa, la calidad del servicio y la toma de decisiones estratégicas por parte de la gerencia.
CONCLUSIÓN	La falta de revisiones periódicas de los informes de desempeño representa una debilidad importante en el componente de Monitoreo y Supervisión. Esta situación limita la capacidad de la gerencia para verificar el	

	cumplimiento de metas operativas y administrativas, identificar áreas que requieren mejoras y aplicar acciones correctivas oportunas. Además, reduce la eficiencia de los procesos, afecta la calidad del servicio prestado y dificulta la toma de decisiones estratégicas basadas en información confiable, debilitando la efectividad del control interno y la gestión institucional.
RECOMENDACIÓN	Es fundamental que la gerencia implemente un plan de monitoreo periódico, que incluya la elaboración obligatoria de informes de desempeño por cada área de manera mensual o trimestral, según la naturaleza de las actividades. Cada informe debe ser revisado formalmente por la gerencia, documentando los resultados y comunicando las observaciones a los responsables correspondientes. Este proceso permitirá identificar oportunamente desviaciones o incumplimientos, fortalecer la supervisión de los procesos, mejorar la eficiencia operativa, garantizar la transparencia institucional y promover la mejora continua en todas las áreas de la cooperativa.

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 30. Hoja de Hallazgo 9

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024		
HH 9/10	**HOJA DE HALLAZGO**	
EVALUACIÓN	**ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**	**COMENTARIO**
GERENTE DE LA COOPERATIVA	**COMPONENTE:**	Monitoreo y Supervisión
	CONDICIÓN:	La Cooperativa no mantiene registros documentados de las revisiones, auditorías internas o inspecciones realizadas para el monitoreo de los procesos institucionales, lo que limita la verificación histórica del control interno.
	CRITERIO:	De acuerdo con el marco COSO I, las organizaciones deben conservar evidencia documentada de todas las actividades de monitoreo, incluyendo auditorías, revisiones e inspecciones, con el objetivo de garantizar seguimiento, evaluar la eficacia del control interno y respaldar la implementación de mejoras continuas.
	CAUSA:	**1.** Ausencia de procedimientos formales que regulen la documentación y archivo de

		auditorías, inspecciones y revisiones administrativas. **2.** Falta de asignación de responsabilidades específicas para el registro y custodia de la información derivada de actividades de monitoreo. **3.** Limitada priorización institucional de la sistematización de los procesos de supervisión y control interno. **4.** Dependencia de registros informales que no permiten un historial confiable de la gestión y el seguimiento de hallazgos.
	EFECTO:	La ausencia de registros documentales impide demostrar el cumplimiento de actividades de supervisión, dificulta el seguimiento de hallazgos previos, afecta la rendición de cuentas y limita la posibilidad de evaluar la evaluación del sistema de control interno a lo largo del tiempo.
CONCLUSIÓN	La falta de registros documentados de auditorías internas, inspecciones y revisiones constituye una debilidad significativa en el componente de Monitoreo y Supervisión. Esta situación limita la capacidad de la Cooperativa para realizar un seguimiento adecuado de las actividades de control, evaluar la efectividad de los procesos y garantizar la transparencia en la gestión	

	institucional. La ausencia de evidencia documentada compromete la rendición de cuentas, dificulta la identificación de áreas que requieren mejoras y reduce la confiabilidad de la información utilizada en la toma de decisiones.
RECOMENDACIÓN	Es esencial que la gerencia implante un Sistema de Registro y Archivo de Actividades de Monitoreo, que contemple formatos estandarizados para documentar auditorías, inspecciones y revisiones de manera organizada. Debe asignarse un responsable encargado del control, custodia y actualización periódica de estos registros, garantizando que la información sea confiable y accesible. Esta medida permitirá fortalecer el seguimiento de hallazgos, mejorar la eficiencia de los controles internos, asegurar la transparencia institucional y facilitar la evaluación continua de los procesos administrativos y operativos.

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

Tabla 31. Hoja de Hallazgo 10

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"	
	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024		
HH 10/10	**HOJA DE HALLAZGO**	
EVALUACIÓN	**ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**	**COMENTARIO**
GERENTE DE LA COOPERATIVA	**COMPONENTE:**	Monitoreo y Supervisión
	CONDICIÓN:	La Cooperativa no cuenta con indicadores o métricas de desempeño que permitan evaluar la eficacia de los controles internos implementados en las áreas administrativas y operativas.
	CRITERIO:	El marco COSO I establece que las organizaciones deben utilizar métricas de desempeño y otros indicadores clave para medir la eficacia de los controles internos y asegurar que los objetivos institucionales se estén cumpliendo adecuadamente.
	CAUSA:	**1.** Ausencia de una metodología formal para definir, medir y dar seguimiento a indicadores de desempeño. **2.** Falta de procesos estructurados para evaluar la

		eficiencia de los controles internos. **3.** Carencia de personal capacitado en medición y análisis de desempeño. **4.** Limitada priorización institucional en el establecimiento de herramientas de control cuantificables.
	EFECTO:	La falta de indicadores dificulta evaluar objetivamente la eficacia de los controles internos, limita la capacidad de identificas desviaciones en tiempo oportuno y afecta la toma de decisiones informada, Esto puede generar ineficiencias operativas y falta de transparencia en la gestión institucional.
CONCLUSIÓN	La ausencia de indicadores o métricas de desempeño constituye una debilidad crítica en el componente de Monitoreo y Supervisión, al impedir medir de forma concreta la efectividad de los controles internos. Esta carencia limita la capacidad de la Cooperativa para identificar oportunamente desviaciones, evaluar la eficiencia de sus procesos y fortalecer la gestión institucional, reduciendo la transparencia, la eficiencia operativa y la posibilidad de implementar mejoras continuas.	
RECOMENDACIÓN	Es fundamental que la Cooperativa diseñe e implemente indicadores clave de desempeño (KPI) asociados a sus	

	procesos administrativos y operativos. Asimismo, se debe establecer un sistema de monitoreo periódico que permita evaluar los resultados de manera estructurada, identificar oportunidades de mejora y reportar los avances de manera formal a la gerencia y al directorio. La implementación de estos indicadores fortalecerá la supervisión, garantizará la transparencia en la gestión y facilitará la toma de decisiones informada, apoyando la mejora continua y la eficiencia operativa de la institución.

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

Fase III Comunicación de Resultados

Tabla 32. Comunicación de Resultados

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"				
AUDITORÍA DE GESTIÓN				
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024				
Objetivo: Presentar los resultados obtenidos durante el desarrollo de la auditoría de gestión, a través del informe final que contenga los hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos de la Cooperativa.				
FASE III: Comunicación de los Resultados				**CR/1**
N°	**PROCEDIMIENTO**	**REF.**	**RESPONSABLE**	**FECHA**
1	Elaboración y presentación del informe final de auditoría de gestión, en el cual se exponen los hallazgos, conclusiones y recomendaciones obtenidas durante la evaluación de los componentes del control interno.	IF/1	MJDCH - SJGT	Desde 24/11/2025 Hasta 12/12/2025
Elaborado por: Marjorie Durán y Johana Gómez		**Revisado por:** Ing. María del Carmen Ibarra		

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025). Auditoría de gestión a la cooperativa de transporte interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, año 2024.

Informe Final de Auditoría de Gestión

AUDITORÍA DE GESTIÓN

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

RESPONSABLES:

MARJORIE JAMILETH DURÁN CHIMBORAZO

SANDY JOHANA GÓMEZ TALLANA

PERÍODO

Del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024

FECHA DE INICIO

27 de octubre de 2025

FECHA DE ENTREGA

12 de diciembre de 2025

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....187
ENFOQUE DE LA AUDITORÍA 187
MOTIVO DEL EXÁMEN.....187
OBJETIVOS 187
Objetivo General 187
Objetivos Específicos.....187
ALCANCE.....188
ENFOQUE 188
CAPÍTULO II 189
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD 189
MISIÓN 189
VISIÓN 189
OBJETIVOS INSTITUCIONALES 189
VALORES INSTITUCIONALES.....191
BASE LEGAL 191
ESTRUCTURA ORGÁNICA 192
CAPÍTULO III.....193
RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA.....193
Hallazgo 1 193
Hallazgo 2 194
Hallazgo 3 195
Hallazgo 4 196
Hallazgo 5 197
Hallazgo 6 198

Hallazgo 7 199

Hallazgo 8 200

Hallazgo 9 201

Hallazgo 10 202

CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Colimes, 25 de noviembre del 2025

Oficio N° 008-2025-AUD

IF/1

Sr. Enrique Gaglay
Gerente General de la Cooperativa de Transporte "Santa Rosa de Colimes"
Presente. –

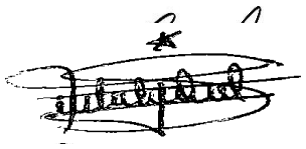
De mi consideración

Mediante la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia del Guayas, correspondiente al período 2024, se ha llegado a la etapa final del proceso, en la cual se analizó la calidad de la gestión y su incidencia en el desarrollo de los procesos administrativos y operativos de la institución, con el propósito de determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en sus actividades.

Para el desarrollo del examen se aplicaron diversas técnicas y procedimientos de auditoría, lo que permitió obtener información suficiente, pertinente y confiable para su análisis y posterior presentación a los directivos de la cooperativa.

En función de los resultados obtenidos y de la evaluación realizada al sistema de control interno, los hallazgos se presentan en forma de comentarios, conclusiones y recomendaciones, los cuales se detallan en el presente informe de auditoría.

Atentamente,



Marjorie Jamileth Durán Chimborazo

Sandy Johana Gómez Tallana

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

MOTIVO DEL EXÁMEN

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, en la provincia del Guayas, se realizará con el propósito de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos y operativos durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024. El examen tiene la finalidad de garantizar el cumplimiento de las metas institucionales y operativas de la Cooperativa, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y efectiva, y con el objetivo de emitir un informe detallado acerca de la situación actual de la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo General

Efectuar una auditoría de gestión a los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, con el fin de mejorar la eficacia, eficiencia y transparencia en la administración institucional durante el año 2024.

Objetivos Específicos

Evaluar la situación actual de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa, mediante el análisis de las actividades realizadas durante el período 2024.

Aplicar herramientas de auditoría de gestión, como el cuestionario de control interno basado en el modelo COSO I, para determinar el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Elaborar un informe de auditoría con hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la eficiencia, eficacia y calidad del servicio en la Cooperativa.

ALCANCE

Se enfoca en la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024. La auditoría de gestión abarcará los procesos administrativos y operativos, los cuales serán examinados y evaluados con el objetivo de proponer mejoras que aseguren la correcta ejecución de las actividades y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

ENFOQUE

La auditoría de gestión constituye una herramienta técnica que permite evaluar la eficiencia, efectividad y economía de los procesos organizacionales. Se fundamenta en la revisión detallada de los recursos utilizados para alcanzar los objetivos institucionales, con el propósito de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, promoviendo la transparencia y la optimización continua de la gestión.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

MISIÓN

La Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes” ofrece servicios de calidad y seguridad, prestando servicios de transporte en vehículos modernos, confortables, con precios competitivos acorde a las exigencias y necesidades de los clientes, dentro del contexto del mercado del servicio de transporte, los servicios de suministros de repuestos y de taller mecánico.

VISIÓN

La Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes”, hasta el 2026 busca ubicar a la Institución en una posición competitiva, en todos sus servicios, a nivel local y nacional, proporcionando servicios de calidad, e incorporando permanentemente nuevas alternativas que cubran expectativas de los usuarios, socios, con personal altamente capacitado y formado, fundamentándonos en el trabajo en equipo y la eficiencia en la prestación de servicios, bajo los principios y valores del sistema cooperativo y de la economía popular y solidaria, que permitan un alto grado de satisfacción para los clientes, los socios y los empleados.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Garantizar un servicio de transporte eficiente, seguro y oportuno, orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios y fortalecer la imagen institucional.

- Optimizar la gestión económica y social de la cooperativa, desarrollando actividades que generen beneficios sostenibles para los socios y contribuyan al bienestar colectivo.
- Fortalecer la asistencia y protección social a los socios, especialmente en situaciones de accidentes, emergencias u otras necesidades especiales.
- Impulsar procesos permanentes de capacitación para socios, personal administrativo y operativo, con el fin de mejorar la calidad del servicio y el cumplimiento normativo.
- Establecer alianzas, contratos y convenios con entidades públicas y privadas que permitan ampliar las oportunidades operativas y económicas de la cooperativa.
- Gestionar financiamiento responsable, nacional o internacional, que contribuya al crecimiento institucional y a la mejora de los servicios.
- Desarrollar inversiones estratégicas que incrementen el capital, mejoren la liquidez y garanticen la sostenibilidad financiera a largo plazo.
- Promover la implementación de infraestructura esencial, como talleres de mantenimiento preventivo y correctivo, para asegurar la operatividad de las unidades de transporte.
- Impulsar proyectos institucionales, entre ellos los estudios de prefactibilidad y desarrollo de una sede social que brinde atención de calidad a los asociados.
- Fomentar acciones basadas en los principios cooperativistas, la Ley de Economía Popular y Solidaria y sus reglamentos, asegurando una gestión transparente, participativa y solidaria.

VALORES INSTITUCIONALES

- Honestidad
- Fraternidad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Solidaridad
- Confidencialidad
- Justicia

BASE LEGAL

Carta Suprema

Constitución de la República del Ecuador

Código

Código de Comercio

Ley Orgánica

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

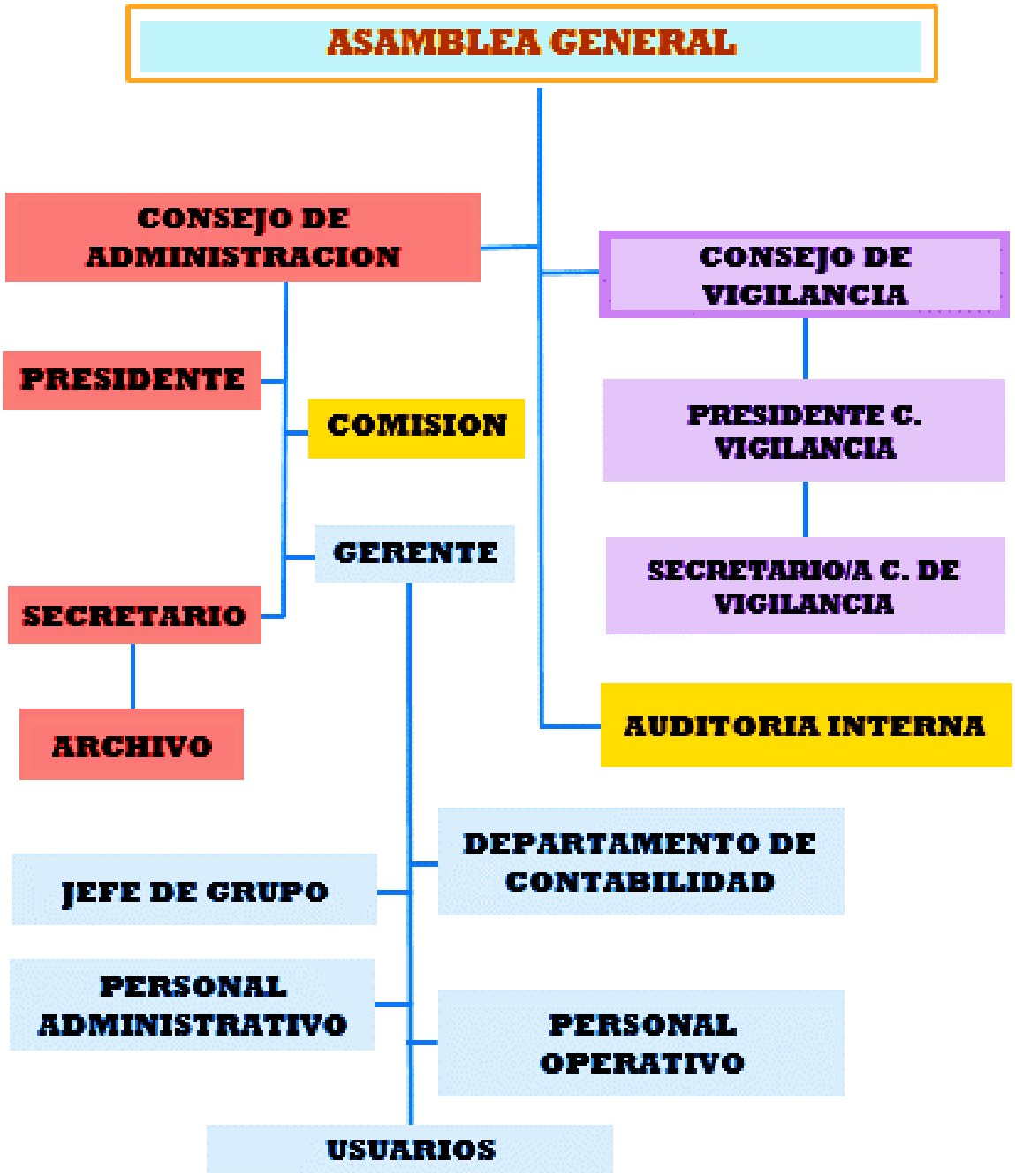
Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

ESTRUCTURA ORGÁNICA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA "COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"



Fuente: Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", provincia de Guayas, año 2024.

CAPÍTULO III

RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA

Durante el proceso de auditoría de gestión realizado a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes” el cual corresponde al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 se identificaron 10 hallazgos distribuidos en los componentes basados en el COSO I los cuales se detallas a continuación:

Hallazgo 1

La cooperativa no cuenta con la misión, visión y valores institucionales formalmente definidos ni actualizados.

Conclusión

La falta de formalización y actualización de la misión, visión y valores institucionales evidencia debilidades en el ambiente de control de la cooperativa, debido a que estos elementos constituyen la base que orienta la gestión estratégica y organizacional. Esta situación limita la definición clara del rumbo institucional y reduce la capacidad de alinear las actividades administrativas con los objetivos de la organización, lo que puede afectar la consistencia en la planificación, la toma de decisiones y el desempeño institucional.

Recomendación

La gerencia debe disponer la revisión, actualización y formalización de la misión, visión y valores institucionales, con el fin de establecer lineamientos estratégicos claros que orienten la gestión administrativa y operativa de la cooperativa. Asimismo, resulta necesario institucionalizar un proceso periódico de revisión de estos lineamientos, asignando responsables para su actualización y asegurando su adecuada difusión entre los socios y el personal, con el propósito de fortalecer el ambiente de control y promover una gestión alineada con los objetivos institucionales.

Hallazgo 2

El organigrama estructural no se encuentra formalmente definido ni actualizado.

Conclusión

La ausencia de un organigrama estructural formalmente definido y actualizado evidencia debilidades en el ambiente de control de la cooperativa, debido a que este instrumento organizacional permite establecer con claridad la estructura jerárquica, las funciones y los niveles de autoridad dentro de la entidad. Esta situación puede generar confusión en la asignación de responsabilidades y limitar la adecuada coordinación entre las áreas, afectando la organización interna y el desempeño eficiente de las actividades institucionales.

Recomendación

La gerencia debe disponer la elaboración y actualización del organigrama estructural de la cooperativa, asegurando que este refleje de manera clara la estructura organizacional, las funciones y las líneas de autoridad existentes dentro de la entidad. Asimismo, es importante formalizar este documento mediante su aprobación institucional y difundirlo al personal, con el propósito de fortalecer la organización interna, mejorar la coordinación entre las áreas y contribuir al adecuado funcionamiento del sistema de control interno.

Hallazgo 3

La Cooperativa no dispone de una estructura funcional formalmente establecida que defina claramente las áreas, responsabilidades y niveles de autoridad dentro de la organización.

Conclusión

La inexistencia de una estructura funcional formalmente definida evidencia debilidades en la gestión administrativa de la cooperativa, debido a que no se encuentran claramente establecidas las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad del personal. Esta situación limita la adecuada organización de las actividades institucionales, dificulta los procesos de supervisión y control, y puede afectar la eficiencia en el desarrollo de las operaciones, incidiendo en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Recomendación

La gerencia debe disponer la elaboración y formalización de una estructura funcional que establezca de manera clara las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad del personal. Para ello, es necesario desarrollar documentos institucionales como manuales o descripciones de funciones, los cuales deben ser aprobados por las instancias directivas y comunicados al personal, con el propósito de fortalecer la organización del trabajo, mejorar la asignación de responsabilidades y contribuir al adecuado funcionamiento del sistema de control interno.

Hallazgo 4

La cooperativa no dispone de un área o departamento formal de Talento Humano encargado de gestionar de manera integral los procesos relacionados con la administración del personal, tales como contratación, capacitación y control administrativo del recurso humano.

Conclusión

La ausencia de un área formal de Talento Humano evidencia una debilidad en la estructura administrativa y en el componente de Ambiente de Control de la cooperativa, debido a que la gestión del personal se desarrolla sin una unidad responsable que planifique, supervise y controle de manera sistemática los procesos relacionados con el recurso humano. Esta situación limita la aplicación de prácticas administrativas organizadas y reduce la capacidad institucional para gestionar de forma eficiente el talento humano, considerado un recurso fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Recomendación

La gerencia debe disponer la implementación de un área o responsable de Talento Humano, encargado de gestionar de manera formal los procesos relacionados con la administración del personal. Para ello, es necesario definir funciones y responsabilidades específicas, así como establecer procedimientos para la contratación, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, control de asistencia y administración de expedientes laborales. La formalización de estos procesos contribuirá a fortalecer la gestión del recurso humano, mejorar la organización administrativa y apoyar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno.

Hallazgo 5

La cooperativa no cuenta con procedimientos formalmente establecidos que permitan analizar de manera sistemática la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados en las actividades administrativas y operativas.

Conclusión

La falta de procedimientos formales para analizar la probabilidad e impacto de los riesgos constituye una debilidad significativa en el componente de Evaluación de Riesgos, ya que impide que la cooperativa anticipe, priorice y gestione adecuadamente las amenazas que pueden afectar sus operaciones administrativas y de transporte. Esta situación reduce la capacidad de la gerencia para tomar decisiones fundamentadas y mitigar potenciales impactos negativos sobre la eficiencia y continuidad operativa de la institución.

Recomendación

La gerencia debe elaborar, documentar e implementar un procedimiento formal de evaluación de riesgos, que incluya metodologías claras para determinar la probabilidad e impacto, empleando herramientas como matrices de riesgo y criterios de valoración previamente definidos. Además, es necesario capacitar al personal responsable en la aplicación de este proceso y establecer revisiones periódicas que aseguren la correcta implementación y actualización del procedimiento, fortaleciendo así la gestión preventiva y la capacidad institucional para minimizar riesgos operativos y administrativos.

Hallazgo 6

La Cooperativa no mantiene un registro documentado de los riesgos identificados ni de las acciones implementadas para gestionarlos, lo que evidencia la ausencia de un historial confiable que respalde la administración de riesgos y permita realizar seguimiento efectivo.

Conclusión

La ausencia de un registro formal de los riesgos identificados y las acciones aplicadas constituye una debilidad importante en el control interno de la cooperativa. Esta situación impide dar seguimiento adecuado, evaluar la efectividad de las medidas adoptadas y mantener un historial confiable de la gestión de riesgos. Como resultado, se compromete la eficiencia administrativa, la continuidad de las operaciones y la transparencia de los procesos institucionales.

Recomendación

Es necesario que la gerencia implemente un Registro Institucional de Riesgos, donde se documente de forma clara cada riesgo identificado, las acciones preventivas o correctivas adoptadas y los responsables de su gestión. Este registro debe contar con un procedimiento formal de actualización periódica y responsables definidos para su mantenimiento y supervisión. De esta manera, se fortalecerá el seguimiento de los riesgos, se mejorará la eficiencia en la toma de decisiones y se asegurará que la cooperativa gestione los riesgos de manera organizada y transparente.

Hallazgo 7

La Cooperativa no dispone de un sistema de rastreo satelital (GPS) que permita monitorear el tiempo real la ubicación el cumplimiento de las unidades de transporte.

Conclusión

La falta de un sistema de rastreo satelital representa una debilidad significativa, ya que afecta la supervisión de las unidades, disminuye la eficiencia operativa y debilita la capacidad de la Cooperativa para garantizar seguridad, cumplimiento de rutas y control de flota. esta situación incrementa los riesgos operativos y afecta la calidad del servicio ofrecido.

Recomendación

Es prioritario que la gerencia gestione la implementación de un sistema de rastreo satelital (GPS) en todas las unidades de transporte, seleccionando una plataforma que permita monitoreo en tiempo real de la ubicación, velocidad, rutas y eventos relevantes de cada unidad. Esta medida fortalecerá el control operativo, permitirá una supervisión más efectiva, mejorará la seguridad de los pasajeros y apoyará la toma de decisiones estratégicas basadas en información confiable y oportuna, incrementando la eficiencia y calidad del servicio institucional.

Hallazgo 8

La gerencia no realiza revisiones periódicas de los informes de desempeño emitidos por las diferentes áreas, lo que evidencia la falta de un proceso sistemático que asegure el seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales y la eficiencia operativa.

Conclusión

La falta de revisiones periódicas de los informes de desempeño representa una debilidad importante en el componente de Monitoreo y Supervisión. Esta situación limita la capacidad de la gerencia para verificar el cumplimiento de metas operativas y administrativas, identificar áreas que requieren mejoras y aplicar acciones correctivas oportunas. Además, reduce la eficiencia de los procesos, afecta la calidad del servicio prestado y dificulta la toma de decisiones estratégicas basadas en información confiable, debilitando la efectividad del control interno y la gestión institucional.

Recomendación

Es fundamental que la gerencia implemente un plan de monitoreo periódico, que incluya la elaboración obligatoria de informes de desempeño por cada área de manera mensual o trimestral, según la naturaleza de las actividades. Cada informe debe ser revisado formalmente por la gerencia, documentando los resultados y comunicando las observaciones a los responsables correspondientes. Este proceso permitirá identificar oportunamente desviaciones o incumplimientos, fortalecer la supervisión de los procesos, mejorar la eficiencia operativa, garantizar la transparencia institucional y promover la mejora continua en todas las áreas de la cooperativa.

Hallazgo 9

La Cooperativa no mantiene registros documentados de las revisiones, auditorías internas o inspecciones realizadas para el monitoreo de los procesos institucionales, lo que limita la verificación histórica del control interno.

Conclusión

La falta de registros documentados de auditorías internas, inspecciones y revisiones constituye una debilidad significativa en el componente de Monitoreo y Supervisión. Esta situación limita la capacidad de la Cooperativa para realizar un seguimiento adecuado de las actividades de control, evaluar la efectividad de los procesos y garantizar la transparencia en la gestión institucional. La ausencia de evidencia documentada compromete la rendición de cuentas, dificulta la identificación de áreas que requieren mejoras y reduce la confiabilidad de la información utilizada en la toma de decisiones.

Recomendación

Es esencial que la gerencia implante un Sistema de Registro y Archivo de Actividades de Monitoreo, que contemple formatos estandarizados para documentar auditorías, inspecciones y revisiones de manera organizada. Debe asignarse un responsable encargado del control, custodia y actualización periódica de estos registros, garantizando que la información sea confiable y accesible. Esta medida permitirá fortalecer el seguimiento de hallazgos, mejorar la eficiencia de los controles internos, asegurar la transparencia institucional y facilitar la evaluación continua de los procesos administrativos y operativos.

Hallazgo 10

La Cooperativa no cuenta con indicadores o métricas de desempeño que permitan evaluar la eficacia de los controles internos implementados en las áreas administrativas y operativas.

Conclusión

La ausencia de indicadores o métricas de desempeño constituye una debilidad crítica en el componente de Monitoreo y Supervisión, al impedir medir de forma concreta la efectividad de los controles internos. Esta carencia limita la capacidad de la Cooperativa para identificar oportunamente desviaciones, evaluar la eficiencia de sus procesos y fortalecer la gestión institucional, reduciendo la transparencia, la eficiencia operativa y la posibilidad de implementar mejoras continuas.

Recomendación

Es fundamental que la Cooperativa diseñe e implemente indicadores clave de desempeño (KPI) asociados a sus procesos administrativos y operativos. Asimismo, se debe establecer un sistema de monitoreo periódico que permita evaluar los resultados de manera estructurada, identificar oportunidades de mejora y reportar los avances de manera formal a la gerencia y al directorio. La implementación de estos indicadores fortalecerá la supervisión, garantizará la transparencia en la gestión y facilitará la toma de decisiones informada, apoyando la mejora continua y la eficiencia operativa de la institución.

CONCLUSIONES

La Auditoría de Gestión realizada permitió identificar que la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes” presenta debilidades importantes en su organización institucional. Se evidenció que no cuenta con misión, visión ni valores definidos y actualizados, lo que dificulta orientar las actividades, establecer metas claras y fortalecer la identidad institucional.

El estudio confirmó que la cooperativa no dispone de un organigrama formalmente establecido ni actualizado. Esta situación provoca confusión en las responsabilidades, falta de coordinación entre las áreas y dificultades para supervisar adecuadamente las actividades. La ausencia de una estructura funcional definida limita la organización del trabajo y afecta la eficiencia operativa.

Se identificó que la cooperativa no cuenta con un área o departamento responsable de la gestión del talento humano, lo que ocasiona que los procesos de contratación, capacitación, asignación de funciones y evaluación del personal se realicen sin lineamientos formales. Esta falta de estructura influye en la calidad del servicio y en el desempeño del personal administrativo y operativo.

Se determinó también que la cooperativa no dispone de un registro documentado sobre la gestión de riesgos. No se mantienen archivos que identifiquen riesgos detectados, acciones aplicadas o medidas de prevención. Esta falta de documentación limita la capacidad de anticipar problemas y debilita la seguridad operativa y administrativa de la entidad.

El análisis mostró que la gerencia no realiza revisiones periódicas de los informes de desempeño emitidos por las distintas áreas. Esta ausencia de seguimiento impide

evaluar el avance de los objetivos institucionales y dificulta corregir a tiempo las deficiencias detectadas. Sin un proceso constante de supervisión, la toma de decisiones se ve afectada y se reduce la eficiencia administrativa.

Además, no se mantienen registros documentados de auditorías internas, revisiones o inspecciones realizadas en periodos anteriores. Esta falta de historial limita la verificación del cumplimiento de recomendaciones, impide medir avances y obstaculiza la mejora continua del control interno. La inexistencia de documentación formal debilita la transparencia y dificulta la evaluación institucional.

Otro aspecto relevante es la ausencia de indicadores o métricas de gestión que permitan evaluar el desempeño de las áreas administrativas y operativas. La falta de estas herramientas impide medir la eficacia de los procesos, identificar debilidades y demostrar avances. Esto confirma que la cooperativa no cuenta con mecanismos adecuados para monitorear resultados ni para tomar decisiones basadas en datos.

En conjunto, los resultados de la Auditoría de Gestión evidencian que la cooperativa necesita fortalecer su estructura organizativa, documentar sus procesos y establecer controles más formales. La organización institucional actual carece de lineamientos claros, registros sistemáticos y herramientas de evaluación, lo que afecta su eficiencia y limita su progreso. La aplicación de la auditoría permitió identificar estas falencias y establecer la necesidad de implementar mejoras que permitan una gestión más ordenada, transparente y funcional.

RECOMENDACIONES

Para fortalecer la organización institucional, la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Santa Rosa de Colimes” necesita definir y dejar por escrito su misión, visión y valores. Contar con estos elementos permitirá guiar el trabajo diario, orientar las decisiones y dar una dirección clara a toda la organización. Además, su divulgación entre los socios y el personal contribuirá a fortalecer la identidad institucional y el compromiso con los objetivos comunes.

Es importante que la cooperativa formalice un organigrama actualizado y establezca una estructura funcional donde se detallen las áreas de trabajo y las responsabilidades de cada una. Una estructura clara facilitará la coordinación entre los miembros, evitará confusiones en las tareas y permitirá que el trabajo interno sea más ordenado y eficiente. Esto también ayudará a que cada persona conozca sus funciones y el nivel de autoridad al que debe responder.

Resulta necesario designar un responsable o área encargada de la gestión del personal. Esta figura permitirá organizar los procesos de contratación, inducción, capacitación y seguimiento del desempeño. Disponer de un manejo adecuado del talento humano contribuirá a mejorar la calidad del servicio y asegurará que cada actividad sea realizada por personal preparado y correctamente orientado.

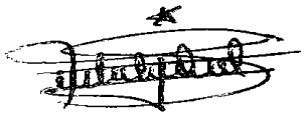
La cooperativa requiere implementar un registro formal de riesgos donde se documenten los posibles problemas que puedan afectar su funcionamiento y las acciones tomadas para enfrentarlos. Mantener estos registros permitirá anticiparse a situaciones que puedan generar pérdidas o afectar la operación, además de facilitar la planificación y mejorar la seguridad administrativa y operativa.

Para mejorar el control interno, la gerencia debe establecer un seguimiento periódico de los informes de desempeño emitidos por cada área. Estas revisiones ayudarán a identificar avances, corregir fallas y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Cada revisión debe quedar documentada para contar con un respaldo histórico que permita evaluar los resultados y orientar futuras decisiones.

También es necesario que la cooperativa mantenga un archivo organizado donde se conserven todas las revisiones, inspecciones y auditorías realizadas. Tener este historial permitirá verificar el cumplimiento de recomendaciones, evaluar si los procesos han mejorado y mantener una gestión más transparente. La documentación ordenada facilita la revisión cuando se presentan problemas y fortalece el control interno.

Finalmente, la cooperativa debe elaborar un plan de mejora basado en todas las falencias detectadas durante la Auditoría de Gestión. Este plan debe incluir actividades específicas, responsables definidos y fechas de cumplimiento. Aplicar estas acciones de manera ordenada permitirá avanzar hacia una administración más eficiente, transparente y orientada a resultados, lo que beneficiará tanto a los socios como a los usuarios del servicio.

Marjorie Jamileth Durán Chimborazo



Sandy Johana Gómez Tallana

REFERENCIA: BIBLIOGRÁFICA / WEBGRÁFICA

Alava, L., & Cedeño, P. (2021). *Papeles de Trabajo en Audiroría Financiera Como evidencia en la emisión de opinión del auditor*. *9*, 1–30. https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4249/1/ULEAM-POSG-CF.FFT-0049.pdf

Arguello, S., Villa, R., & Palahuachi, J. (2020). *Historia y evolución de la gestión del transporte público urbano en la provincia de Chimborazo*. http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-26-153522-Historia y evolución de la gestión del transporte (1).pdf

Arias, J., Valeljo, L., & Arias, E. (2023). *Fundamentos de Auditoría* (Vol. 2). http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-06-13-223024-Fundamentos de auditoría.pdf

Auditoría de Gestión. (2021). *Introducción al proceso de Auditoría de Gestión*. 1–181. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf

Bajaña, F. (2025). *Suficiencia y corrección motivacional : análisis crítico de garantía de la motivación*. 51–77. https://revistarfjpuce.edu.ec/index.php/rfj/article/download/533/417/2267

Barreto, J., Figeroa, V., Chóez, J., & Villacres, C. (2022). *Herramientas para la toma de decisiones*. 66–74. https://share.google/1kj7NIialvSyHHPfI

Cáceres, J. (2024). *Auditoría De Gestión A La Cooperativa De Transporte Macas Ltda., Periodo 2023*. 1–196. https://dspace.espoch.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/9e7139c9-1120-4d96-af2c-fa289bfc60f5/content

Calle, J., Rodriguez, W., Burgos, D., & Peñafiel, T. (2024). *Importancia de la Auditoría en la toma de decisiones financieras*. 1–10. https://share.google/5eeC5cyqmlda5HL1I

Cantos, M. (2019). La Auditoría Integral como Herramienta de Validación de la Gestión Institucional. *Telos-Revista Interdisciplinaria En Ciencias Sociales*, *21*(2), 422–448. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6923471.pdf

Castillo, G., & Ramírez, J. (2025). *La Inteligencia Artificial en la Investigación Contable : Una Herramienta para la Detección de Fraude y Errores*. 1–7. https://contadores-aic.org/wp-content/uploads/2025/01/02-La-Inteligencia-Artificial-en-la-Investigacion-Contable-Una-Herramienta-para-la-Deteccion-

de-Fraude-y-Errores.pdf

Chavarria, R. (2021). *EL PLAN Y PROGRAMA DE AUDITORÍA*. 1–21. https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2334/LEC AUD 0006 2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, J. (2019). *Auditoría De Gestión a La Cooperativa De Transportes Interprovincial De Pasajeros Transportes Unidos, De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, Período 2017*. 1–202. https://dspace.espoch.edu.ec:8080/server/api/core/bitstreams/c098579b-181e-4814-b926-df84f3e2ad34/content

Código de Comercio. (2019). *CÓDIGO DE COMERCIO*. 1–187. https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/Código_de_Comercio.pdf

Coha, J., & Barraza, R. (2025). *La auditoría forense ante el fraude por corrupción en el sector público : una revisión teórica*. *5*, 1–9. https://www.revistainvecom.org/index.php/invecom/article/download/3220/449/614

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2021). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. *Alteridad*, *2*(2), 1–219. https://doi.org/10.17163/alt.v2n2.2007.04

Contraloría General de la República. (n.d.). *Marcas de auditoría*. 1–2. http://200.46.165.35/audinet/assets/marcas-de-auditoría-cgr.pdf

Contraloría General del Estado. (2021). *ACUERDO No. 012-CG-2021*. *012*, 1–27. https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=733&tipo=nor#:~:text=436 de 21 de abril,la Contraloría General del Estado.&text=Artículo 1.,Estado suscribirá los siguientes documentos:

Control Interno. (2023). *NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES , ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE*. 1–98. https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1487&tipo=mul

Cubero, T. (2022). *Manual de auditoría de gestión, Enfoque empresarial y de riesgos*. https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-82.pdf

Currillo, M., & Sánchez, E. (2024). Auditoría de gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada para la compañía “Transroymansur” de la ciudad de Cuenca. *Uda Akadem*, *13*, 1–49. https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi13.760

Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapón, F. (2022). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de Futuro, 27, No 1 (Enero-Junio),* 160–181. https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es

Espinosa, M. (2025). *Auditoría financiera aplicada Del enfoque normativo a la ejecución profesional con NIA y caso práctico*. https://press.religacion.com/index.php/press/catalog/download/290/996/1186?inline=1

Estévez, A., Barona, N., Espinosa, M., & Arcos, J. (2019). *La auditoría de gestión y la efectividad en la cooperativa de transporte de carga en camionetas "Darío Guevara". AUTORES:* 1–17. https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/661/993

Farfán, J., & Valencia, D. (2024). *Medición del riesgo de auditoría en servicios de consultoría externa como factor de calidad*. *10*, 1–30. https://www.redalyc.org/journal/6381/638176083006/638176083006.pdf

Guilarte, E., & Chávez, L. (2023). *Actualidad de la cooperativa y su identidad . Análisis teórico y práctico The current state of the cooperative and its identity . Theoretical and practical analysis O cenário atual da cooperativa e a sua identidade . Análise teórica e prática*. *11*(1). https://share.google/xVpqpRtPmUJS3NopC

Hernández, L. (2025). *La evidencia de la auditoria y el muestreo como herramienta*. https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/77484/TFG-E-2206.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Holguin, N., Loor, G., Granoble, J., Orlando, M., Ramiréz, B., & Bowen, M. (2024). *Importancia Del Control Interno En La Gestión Pública Y Privada the Importance of Internal Control in Public and Private Management*. 1–10. https://share.google/R3jEiNLhVHVlhBKCY

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (2023). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. *311*, 1–53. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/LOEPS.pdf

Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (2018). Ley orgánica de transporte terrestre y seguridad vial. *Lexis Finder*, *1002*, 1–126. https://www.mit.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf

Llumiguano, M. E., Gavilanéz, C., & Chavéz, G. (2021). *Importancia de la*

auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. 2(4), 1147–1152. https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2723/2748

López, V. (2021). *Auditoría de Gestión para el Departamento de Gerencia Comercial que contribuya a la efectividad en la toma de decisiones de la empresa, "Moyolema Sailema Wilson Ramiro" de la ciudad de Ambato.* https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13335/1/UA-CYAL-EXC-003-2021.pdf

Malvacias, A., & Mendoza, A. (2025). *Auditoría de gestión como herramienta estratégica para optimizar la rentabilidad financiera en PyMEs del sector construcción, año 2024*. *3*, 1110–1123. https://share.google/upyGnAXENMYYffJh9

Marca, A., & Torres, M. (2025). *Tendencias en auditorías financieras : Riesgos y aprovechamiento de oportunidades en empresas comerciales de Ecuador Trends in financial audits : Risks and taking advantage of opportunities in commercial companies in Ecuador*. *5*, 1–247. https://share.google/sL2EbLQnUmt8ijkJt

Mendoza, E. (2021). *Plan de auditoría para el programa de auditoría interna al sistema de gestión de calidad basados en el programa de auditoría para el sg de la inocuidad en la norma ISO*. 1–40. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/100481547/464953216-libre.pdf?1680246310=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPlan_de_auditoria_para_el_programa_de_au.pdf&Expires=1762236447&Signature=Frss6KCTfC8m4DEr~AIaH9~bsHkGfZZCUKh9FrQcgzmo6bypbnyXR2QIXFW-rL99vkaMq8w-CfRzrfwfKI1yPJe0oK~pUAeDfLsfestrRd6KvGqxeNZkG4lXDL3axtqEq8gFhUAx2TB0V-DzYdzgd-Q7uy~RoWS6rW~PULZ5Rhoc~Ez8ftUMUyaLPn5wPNOSsbLP945FVs3jvi1o1yhWq6Au5e7i8wLDqU7Tfn5p58D2yxmVF~32ftwKp0oOFZlqvmM5OEEWxljaN5UDZFVqlQChGSGywoPI2s3Cst5r8EXWD1OIRR9n5KoFoIpVOMYn3BCaqieX7Aqk5oUEVY5trQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2008). *Creacion del Ministerio de Transporte y Obras Públicas*. *703*, 14–15. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/28148/1/UPS-GT005518.pdf

Montoya, J., Robayo, D., & Monroy, S. (2020). *Evaluación de la fatiga laboral en conductores de la Cooperativa de Transporte del municipio de Planadas*. *5*(1), 1–9. https://scispace.com/pdf/evaluacion-de-la-fatiga-laboral-en-conductores-

de-la-35zvyeyk79.pdf

Mora, E., Morocho, Z., & León, Lady. (2023). Evaluación del control interno en la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras de la ciudad de Machala. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(4), 182–192. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6859

Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). Procesos Administrativos: Un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. *Revista Científica Multidisciplinaria*, *4*(4), 29–40. https://share.google/9SVrkd4OStFAseSU1

Núñez, R., Proaño, E., & Quiñónez, L. (2018). *Evolución de la auditoría de gestión*. *2*, 8–18. https://share.google/9VZmjbi7TGV0R8TgW

Orna, C. (2024). *Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio de las Cooperativas de Transporte Interprovincial 2022-2023*. 1–68. http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13850/1/Orna Nogales%2C Carlos G. %282024%29. Impacto de las sanciones administrativas en la calidad del servicio.pdf

Pineda, L. (2020). APROXIMACIÓN TEÓRICA AL CONCEPTO DE CALIDAD Y LOS SISTEMAS DE GESTIÓN (Theoretical approach to the concept of quality and management systems). *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias Económicas y Sociales.*, *2*(1), 41–62. https://orcid.org/0000-0001-7186-4939

Ponce, V., & Mantuano, R. (2024). La gestión financiera como herramienta para aumentar la rentabilidad de las empresas. *Ciencia y Desarrollo*, *27*(3), 145–155. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9734632.pdf

Puce, V. (2025). *Enfoque sistémico organizacional Gestión por procesos*. 1–16. https://pucevirtual.puce.edu.ec/wp-content/docscev/2025/01/MVMBA-M4-A1-C3.pdf

Puig de Travi, C. (2024). *Auditoría : un pasado emocionante y un futuro resiliente*. 1–182. https://raed.academy/wp-content/uploads/2024/05/Auditoria-un-pasado-emocionante-y-un-futuro-resiliente-Carlos-Puig-de-Tarvy-1.pdf

Punte, M., & Belmaña, M. (2020). *La gestión operativa*. https://administracionpersonal3.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/115/2020/09/U3-Conceptos-Basicos-de-Gestion-SINTESIS.pdf

Ramirez, A. del P., Alarcón, G., Centeno, E., & Viscarra, C. (2025). *Análisis de los tipos de auditoría (post pandemia)*. http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2025-08-28-142542-Libro_orgANÁLISIS

DE LOS TIPOS DE AUDITORÍA (POST PANDEMIA)_compressed.pdf

Reglamento a Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (2012). Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. *Ley*, 1–91. https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIA.pdf

Reglamento De La Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria. (2020). *Reglamento General De La Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria*. *648*, 1–41. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/LOEPS.pdf

Ríos, M., Freire, A., Álvarez, J., & Castro, M. E. (2023). *PERCEPCIÓN SOCIAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO*. *48*(4), 21–38. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9252502.pdf

Rodríguez, A., & Pérez, Y. (2022). Gerencia, Gestión, Administración Y Gobierno. Una Misma Realidad En Diversas Percepciones. *Revista Binacional Brasil-Argentina: Diálogo Entre as Ciências*, *11*(01), 314–328. https://doi.org/10.22481/rbba.v11i01.10513

Rodríguez, K., Baujín, P., & López, L. de J. (2022). *Desarrollo de los auditores internos de base con eficiencia y eficacia Development of base internal auditors with efficiency and effectiveness*. 1–10. http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v16n2/2073-6061-cofin-16-02-e12.pdf

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad , eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf

Romero, J., & Bajaña, G. (2024). *Alternativas para la gestión administrativa y financiera de las Cooperativas de Transportes Intraprovinciales de la Provincia del Guayas*. 1–105. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/28148/1/UPS-GT005518.pdf

Segovia, A., & Guzmán, M. D. C. (2023). Auditoria de gestión y su incidencia en la administración de la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros La Maná período 2021. *593 Digital Publisher CEIT*, *8*(2–1), 1–9. https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1789

Sierra, M., Soledispa, X., & Pionce, J. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, *8*(1), 15. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391

Silva, D. (2025). *Teoría de Indicadores de Gestión y su Aplicación Práctica*. 1–11. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w21929w/U4S11L3.pdf

Tamayo, P. (2019). *La Auditoria de Gestión y la Calidad en el Servicio de Transporte Pesado de la "Cooperativa de Transportes Pesados los Andes" de la ciudad de Ambato*. https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10299/1/TUAEXCOMCYA028-2019.pdf

Torres, A., & Cruz, R. del C. (2025). *La Logística del Trasnporte como Factor Clave en la Cadena de Suministro*. 1–15. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10104157.pdf

Valderrama, Y., Briceño, L., & Sánchez, J. (2021). *Procedimientos para obtener evidencia suficiente y adecuada en la auditoría financiera . Una caracterización desde el enfoque teórico y normativo Procedures to obtain sufficient and adequate evidence in the financial audit . A characterization from the th*. *9*, 39–63. https://share.google/EiC54ROfRGf7wuCCG

Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. https://libros.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf

Zambrano, D., & Gilces, C. (2020). *La Auditoría y su influencia en el control de las actividades realizadas por las empresas*. *28*(57), 53–57. https://pdfs.semanticscholar.org/ef0f/16c90b00635ea77020c6f44bfd01b517561d.pdf

Zambrano, G., Álvarez, D., & Yoza, N. (2021). *La importancia de la Auditoría de Gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas*. *5*(3), 127–140. https://share.google/pYl6uuWgqIn8e19qB

ANEXOS

(Anexo 1) Cronograma (Gantt)

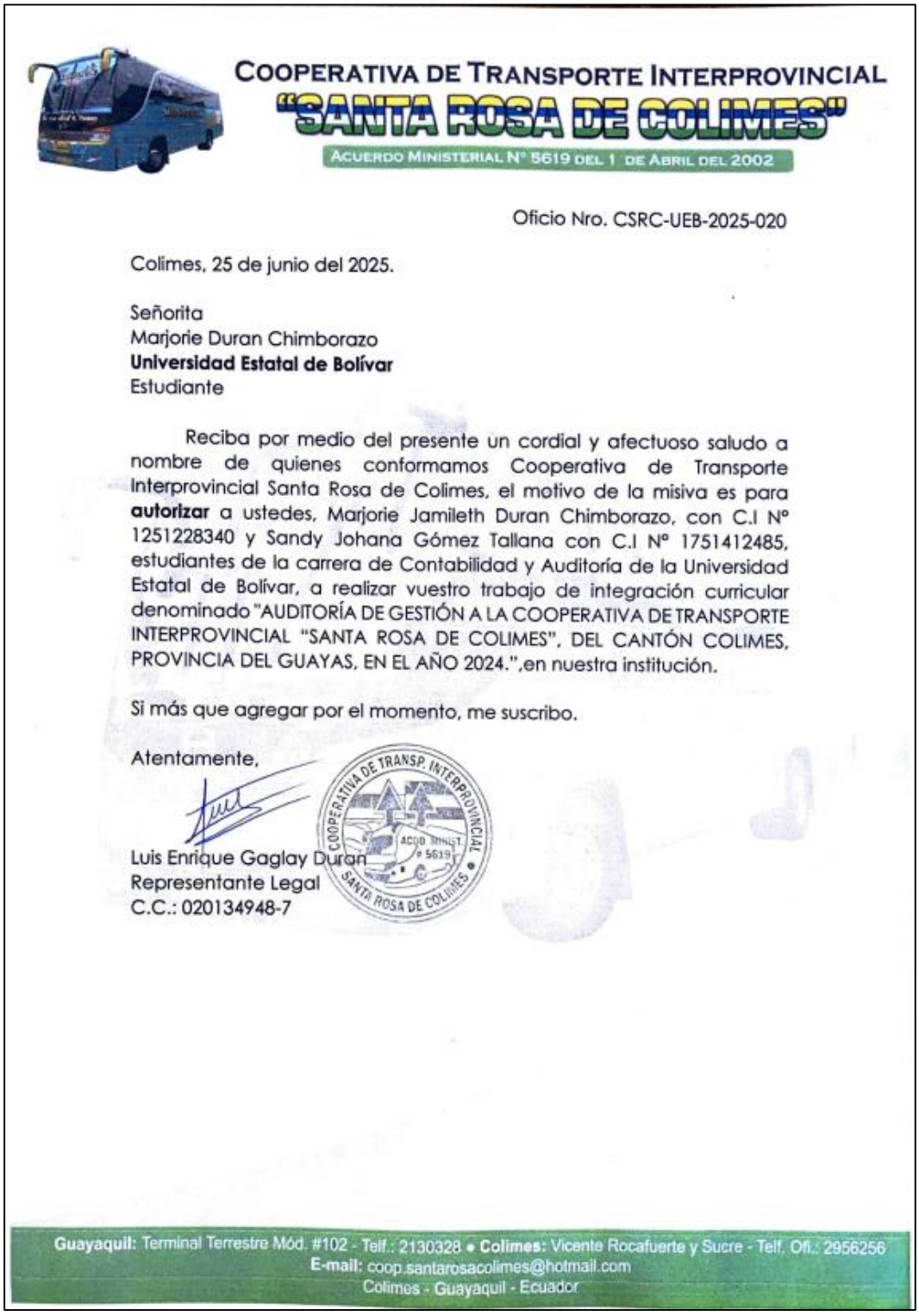
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
ACTIVIDADES	**SEPTIEMBRE**				**OCTUBRE**				**NOVIEMBRE**				**DICIEMBRE**			
	S1	**S2**	**S3**	**S4**	**S5**	**S6**	**S7**	**S8**	**S9**	**S10**	**S11**	**S12**	**S13**	**S14**	**S15**	**S16**
Revisión y aprobación de la denuncia del tema																
Desarrollo del anteproyecto de investigación, con asesoramiento del director y pares académicos																
Presentación del anteproyecto al (director y pares académicos) con sus respectivas correcciones.																
Entrega del anteproyecto a la UIC																
Desarrollo del proyecto de investigación, con asesoramiento del director y pares académicos																
Capítulo 1 (Formulación general del proyecto)																
Capítulo 2 (Marco Teórico)																
Capítulo 3 (Metodología)																
Capítulo 4 (Resultados y discusión)																
Capítulo 5 (Propuesta)- Conclusiones- Recomendaciones																
Presentación del proyecto de investigación con sus respectivas correcciones al (director y pares académicos).																
Presentación Final (Con el correspondiente certificado de validación, certificación turnitin)																

(Anexo 2) Presupuesto Ejecutado

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Transporte			
Pasajes Guaranda-Guayas (9visitas)	2 personas	$ 10,00	$ 180,00
Pasajes Guayas-Guaranda (9 regresos)	2 personas	$ 10,00	$ 180,00
Alimentación			
Almuerzo (9 visitas)	2 personas	$ 3,00	$ 54,00
Papelería y útiles de escritorio			
Fotocopias e impresiones	680	$ 0,10	$ 68,00
Internet y comunicaciones (4 meses)	4	$ 25,00	$ 100,00
Materiales de oficina adicionales (bolígrafos, carpetas, etc.)	-	-	$ 8,00
Anillados (Proyecto)	2	$ 2,00	$ 4,00
Empastado (Proyecto)	1		$ 20,00
Gastos de movilización local	-	-	$ 25,00
Otros Gastos Estimados			
Arreglo floral	4	$ 15,00	$ 56,00
Bocaditos	8	$ 18,00	$ 144,00
Refrescos	8	$ 1,00	$ 8,00
TOTAL, EGRESOS			**$ 847,00**

Elaborado por autoras: Durán, M. & Gómez, J. (2025)

(Anexo 3) Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.



COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL
"SANTA ROSA DE COLIMES"
ACUERDO MINISTERIAL N° 5619 DEL 1 DE ABRIL DEL 2002

Oficio Nro. CSRC-UEB-2025-020

Colimes, 25 de junio del 2025.

Señorita
Marjorie Duran Chimborazo
Universidad Estatal de Bolívar
Estudiante

Reciba por medio del presente un cordial y afectuoso saludo a nombre de quienes conformamos Cooperativa de Transporte Interprovincial Santa Rosa de Colimes, el motivo de la misiva es para **autorizar** a ustedes, Marjorie Jamileth Duran Chimborazo, con C.I N° 1251228340 y Sandy Johana Gómez Tallana con C.I N° 1751412485, estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal de Bolívar, a realizar vuestro trabajo de integración curricular denominado "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES", DEL CANTÓN COLIMES, PROVINCIA DEL GUAYAS, EN EL AÑO 2024.",en nuestra institución.

Si más que agregar por el momento, me suscribo.

Atentamente,

Luis Enrique Gaglay Duran
Representante Legal
C.C.: 020134948-7

COOPERATIVA DE TRANSP. INTERPROVINCIAL SANTA ROSA DE COLIMES ACUD MINIST. # 5619

Guayaquil: Terminal Terrestre Mód. #102 - Telf.: 2130328 • **Colimes:** Vicente Rocafuerte y Sucre - Telf. Ofi.: 2956256
E-mail: coop.santarosacolimes@hotmail.com
Colimes - Guayaquil - Ecuador

(Anexo 4) Instrumentos de recopilación de datos (Cuestionario, guion entrevistas, ficha de observación, entre otros)

(Anexo 4.1) Formato de encuesta dirigido a los 21 socios de la Cooperativa

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"

Objetivo: Evaluar cómo la Auditoría de Gestión puede fortalecer la eficiencia y el control de los procesos administrativos en la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", Provincia del Guayas, año 2024.

1. **¿Considera que la cooperativa cuenta con una planificación clara para la asignación de rutas y frecuencias de transporte?**

☐ Sí
☐ No

2. **¿Cómo califica la eficiencia en la distribución de los recursos (vehículos, rutas y horarios) dentro de la cooperativa?**

☐ Muy eficiente
☐ Eficiente
☐ Ineficiente

3. **¿Se comunica de manera clara y oportuna cualquier cambio en la planificación o asignación de funciones?**

☐ Siempre
☐ A veces
☐ Nunca

4. **¿Cuenta con capacitación actualizada que respalde el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades dentro del transporte interprovincial?**

☐ Regularmente
☐ Ocasionalmente
☐ Nunca

5. **¿Considera que la capacitación recibida le permite desempeñar mejor sus funciones dentro de la cooperativa?**

☐ Totalmente de acuerdo
☐ De acuerdo
☐ En desacuerdo

6. **¿Cree que la dirección de la cooperativa brinda un adecuado seguimiento a las actividades de los socios?**

☐ Siempre
☐ A veces
☐ Nunca

7. **¿Existen mecanismos claros para supervisar la ejecución de los procesos administrativos y operativos?**

☐ Sí
☐ No

8. **¿Se le informa sobre los resultados de las evaluaciones de desempeño o de auditorías anteriores?**

☐ Siempre
☐ A veces
☐ Nunca

9. **¿Considera que los recursos de la cooperativa se utilizan de manera eficiente y transparente?**

☐ Eficiente
☐ Medianamente eficiente
☐ Ineficiente

10. **En su opinión, ¿una auditoría de gestión ayudaría a mejorar la organización, planificación y control de los procesos administrativos de la cooperativa?**

☐ Significativa
☐ Moderada
☐ Mínima

¡Gracias por su valiosa colaboración!

(Anexo 4.2) Formato de entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"

Objetivo: Obtener información relevante sobre la auditoría de gestión y su impacto en los procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", Provincia del Guayas, año 2024.

1. **¿Cómo evalúa actualmente la planificación administrativa de la cooperativa, considerando que no se cuenta con un departamento formal de Talento Humano ni de áreas específicas?**
2. **¿De qué manera se asignan funciones a los colaboradores cuando el Consejo de Administración o la Gerencia delega responsabilidades sin manuales de procesos?**
3. **¿Qué limitaciones considera que tiene la cooperativa al no contar con un sistema de rastreo satelital para los vehículos?**
4. **¿Existen mecanismos de control interno que permitan evaluar la eficiencia de los procesos administrativos, financieros y operativos?**
5. **En relación con los trámites legales, ¿cómo se decide el momento de realizar los pagos y cuáles son las consecuencias de no contar con valores presupuestados previamente?**
6. **¿Qué acciones se están implementando para actualizar el contrato de operaciones 2018–2028, especialmente en lo relacionado con la nómina de socios?**
7. **¿Considera que la ausencia de una planificación anual y de un presupuesto estructurado afecta directamente la calidad del servicio de transporte y encomiendas?**

8. **¿Qué expectativas tiene respecto a la aplicación de una Auditoría de Gestión en la cooperativa y cómo cree que contribuiría a mejorar los procesos administrativos?**
9. **¿Cómo valora la capacitación de los socios en temas administrativos, normativos y de atención al usuario? ¿Existe algún plan de formación continua?**
10. **En su criterio, ¿cuáles son las principales áreas que deberían fortalecerse para garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en la administración de la cooperativa.**

Observaciones

Fecha y firma entrevistado: _____

Fecha y firma entrevistador: _____

(Anexo 4.3) Formato de entrevista dirigida al Contador de la Cooperativa

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"

Objetivo: Conocer cómo la auditoría de gestión puede aportar al fortalecimiento de los procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", Provincia del Guayas, año 2024.

1. **¿Cómo se registran y controlan actualmente los ingresos y egresos de la cooperativa, y qué dificultades identifica en estos procesos?**
2. **¿Qué mecanismos de control interno existen para garantizar la confiabilidad de la información administrativa?**
3. **¿Cómo se supervisa la asignación de recursos para préstamos a socios, considerando que se depende de la disponibilidad de efectivo?**
4. **¿Existe un procedimiento formal para la planificación y control de los gastos administrativos y operativos de la cooperativa?**
5. **¿Qué limitaciones observa en la gestión administrativa de la cooperativa debido a la ausencia de departamentos especializados?**
6. **¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento y actualización de documentos y contratos internos, como el contrato de operaciones 2018–2028?**
7. **¿De qué manera se podrían aplicar indicadores de desempeño para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos?**
8. **En su opinión, ¿qué beneficios traería la implementación de una Auditoría de Gestión en los procesos administrativos de la cooperativa?**
9. **¿Existen deficiencias en la planificación y organización de las actividades diarias de la cooperativa que impacten en el control operativo?**
10. **Desde su experiencia, ¿qué recomendaciones considera prioritarias para fortalecer la eficiencia, transparencia y eficacia de los procesos administrativos de la cooperativa?**

Observaciones

Fecha y firma entrevistado: _____

Fecha y firma entrevistador: _____

(Anexo 5) Papeles de trabajo

(Anexo 5.1) Plan Estratégico

COOPERATIVA DE TRANSPORTE
"SANTA ROSA DE COLIMES"

PLAN ESTRATÉGICO

Periodo: 2017- 2021

1

COOPERATIVA DE TRANSPORTE
SANTA ROSA DE COLIMES

PLAN ESTRATÉGICO

PERIODO DEL PLAN: Desde Año 2017 hasta el Año 2021.

CONSTITUCIÓN Y RAZÓN SOCIAL. – La cooperativa, se constituyó, jurídicamente, con Estatuto Social, adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, por resolución de la Superintendencia.

UBICACIÓN DE LA INSTITUCION: Cantón Colimes, Provincia del Guayas.

MARCO CONCEPTUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO

MISIÓN.- Dado el gran equipo humano, capaz de ofrecer un servicio eficiente y oportuno, de gran seguridad y calidez, necesaria para nuestros socios y usuarios que permitan tener continuo crecimiento y desarrollo, enfocado hacia un **liderazgo en la prestación de los servicios de transporte,** mediante una organización sólida, moderna, eficiente y competitiva, adaptándose a cualquier cambio que se torne dentro del competitivo mercado del transporte, transmitiendo una imagen de confianza, credibilidad, desarrollo y solidaridad.

VISIÓN. - Promover y desarrollar en los socios el aporte, moral económica e intelectual, el ahorro mutuo, la solidaridad, mediante la adecuada implementación de los actuales y de los nuevos servicios de transporte, **promoviendo una cultura institucional solidaria de servicio al cliente,** con la prestación de los servicios en vehículos modernos, confortables y seguros, procurando ventajas comparativas con relación a los competidores.

VALORES

- Transparencia
- Confianza
- Responsabilidad
- Honestidad
- Eficiencia
- Ética y Moral
- Solidaridad

2

ANTECEDENTES

La Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" fue constituida oficialmente el 1 de abril del año 2001, mediante el Acuerdo Ministerial No. 5619 emitido por la Subsecretaría de Bienestar Social del Litoral. Su creación se sustentó en el marco constitucional vigente, específicamente en el artículo 23, numeral 19, que reconoce el derecho a la libre asociación con fines lícitos, asi como en el artículo 584 del Código Civil, que faculta al Estado para otorgar personería jurídica a organizaciones de derecho privado. Con esta resolución, la cooperativa adquirió la capacidad legal para desarrollar actividades de transporte interprovincial de pasajeros.

La iniciativa de conformar la cooperativa se originó a partir del esfuerzo de quince socios fundadores, quienes promovieron la aprobación del estatuto institucional y la obtención de personería jurídica, con el propósito de organizar y mejorar la prestación del servicio de transporte en el cantón Colimes. Durante el proceso de constitución, las autoridades competentes realizaron observaciones y modificaciones al estatuto original, orientadas a asegurar la concordancia con la Ley General de Cooperativas, su Reglamento y disposiciones administrativas del Ministerio de Bienestar Social, fortaleciendo así el marco jurídico y operativo de la organización.

El acuerdo de constitución estableció formalmente la estructura organizativa de la cooperativa, reconociendo a la Asamblea General de Socios como el máximo órgano de decisión, e institucionalizando las funciones de los órganos directivos, tales como la Gerencia, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia. Esta estructura

Guayaquil: Terminal Terrestre Mód. #102 - Telf.: 2130328 • **Colimes:** Vicente Rocafuerte y Sucre - Telf. Ofi.: 2956256
E-mail: coop.santarosacolimes@hotmail.com
Colimes - Guayaquil - Ecuador

permitió consolidar los principios cooperativistas que rigen la gestión y la toma de decisiones dentro de la entidad.

A lo largo de sus 24 años de trayectoria institucional, la cooperativa ha mantenido un proceso de crecimiento sostenido. Desde los 15 socios iniciales, actualmente cuenta con 21 socios activos, lo cual evidencia su capacidad de expansión y su relevancia dentro del sector de transporte interprovincial. Este incremento de asociados refleja el fortalecimiento de su estructura operativa y la confianza que genera la organización en la comunidad de transportistas de la zona.

En la actualidad, la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" se ha consolidado como una entidad con autonomía administrativa y capacidad de autogestión, contribuyendo significativamente al desarrollo socioeconómico del cantón Colimes y sus áreas de influencia, mediante un servicio de transporte responsable, seguro y alineado a las normativas del sector.

MISIÓN

La Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes" ofrece servicios de calidad y seguridad, prestando servicios de transporte en vehículos modernos, confortables, con precios competitivos acorde a las exigencias y necesidades de los clientes, dentro del contexto del mercado del servicio de transporte, los servicios de suministros de repuestos y de taller mecánico.

VISIÓN

La Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", hasta el 2026 busca ubicar a la Institución en una posición competitiva, en todos sus servicios, a nivel

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL
"SANTA ROSA DE COLIMES"
ACUERDO MINISTERIAL N° 5619 DEL 1 DE ABRIL DEL 2002

local y nacional, proporcionando servicios de calidad, e incorporando permanentemente nuevas alternativas que cubran expectativas de los usuarios, socios, con personal altamente capacitado y formado, fundamentándonos en el trabajo en equipo y la eficiencia en la prestación de servicios, bajo los principios y valores del sistema cooperativo y de la economía popular y solidaria, que permitan un alto grado de satisfacción para los clientes, los socios y los empleados.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Garantizar un servicio de transporte eficiente, seguro y oportuno, orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios y fortalecer la imagen institucional.
- Optimizar la gestión económica y social de la cooperativa, desarrollando actividades que generen beneficios sostenibles para los socios y contribuyan al bienestar colectivo.
- Fortalecer la asistencia y protección social a los socios, especialmente en situaciones de accidentes, emergencias u otras necesidades especiales.
- Impulsar procesos permanentes de capacitación para socios, personal administrativo y operativo, con el fin de mejorar la calidad del servicio y el cumplimiento normativo.
- Establecer alianzas, contratos y convenios con entidades públicas y privadas que permitan ampliar las oportunidades operativas y económicas de la cooperativa.
- Gestionar financiamiento responsable, nacional o internacional, que contribuya al crecimiento institucional y a la mejora de los servicios.
- Desarrollar inversiones estratégicas que incrementen el capital, mejoren la liquidez y garanticen la sostenibilidad financiera a largo plazo.

Guayaquil: Terminal Terrestre Mód. #102 - Telf.: 2130328 • **Colimes:** Vicente Rocafuerte y Sucre - Telf. Ofi.: 2956256
E-mail: coop.santarosacolimes@hotmail.com
Colimes - Guayaquil - Ecuador

- Promover la implementación de infraestructura esencial, como talleres de mantenimiento preventivo y correctivo, para asegurar la operatividad de las unidades de transporte.
- Impulsar proyectos institucionales, entre ellos los estudios de prefactibilidad y desarrollo de una sede social que brinde atención de calidad a los asociados.
- Fomentar acciones basadas en los principios cooperativistas, la Ley de Economía Popular y Solidaria y sus reglamentos, asegurando una gestión transparente, participativa y solidaria.

VALORES INSTITUCIONALES

- Honestidad
- Fraternidad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Solidaridad
- Confidencialidad
- Justicia

BASE LEGAL

Carta Suprema

Constitución de la República del Ecuador

Código

Código de Comercio

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL

"SANTA ROSA DE COLIMES"

ACUERDO MINISTERIAL Nº 5619 DEL 1 DE ABRIL DEL 2002

Ley Orgánica

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

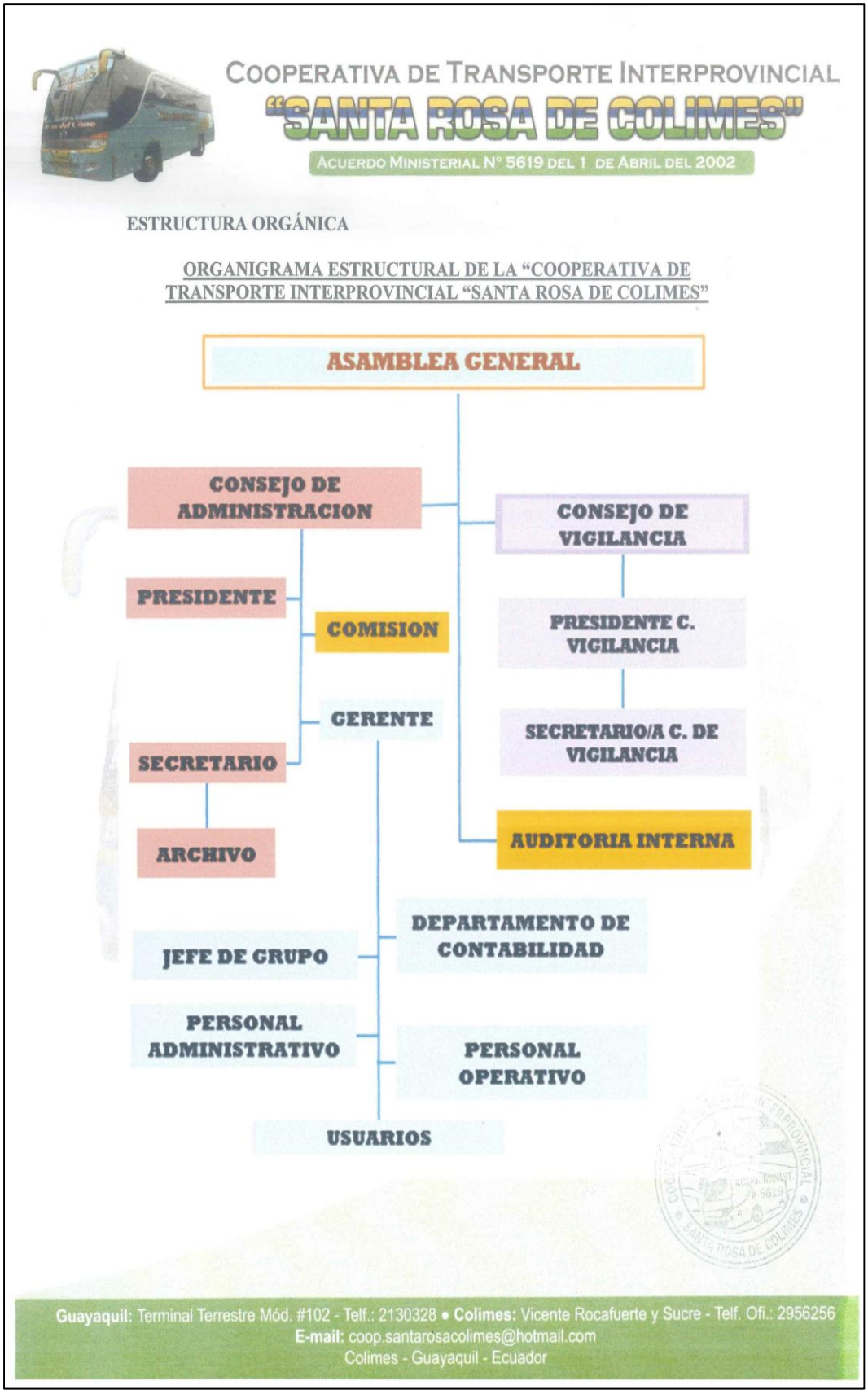
Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Guayaquil: Terminal Terrestre Mód. #102 - Telf.: 2130328 • **Colimes:** Vicente Rocafuerte y Sucre - Telf. Ofi.: 2956256
E-mail: coop.santarosacolimes@hotmail.com
Colimes - Guayaquil - Ecuador

(Anexo 5.2) Organigrama Estructural



(Anexo 5.3) Manual de Funciones

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL

"SANTA ROSA DE COLIMES"

ACUERDO MINISTERIAL Nº 5619 DEL 1 DE ABRIL DEL 2002

ORGANIZACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO

Socios. - Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de ser conductor profesional y la voluntad de integrarse a la cooperativa, bajo las características de la economía social y solidaria, además de cumplir con los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constan en el Reglamento Interno.

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

El Consejo de Administración. - El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por los Vocales principales o suplentes principalizados, elegidos en Asamblea General, previo cumplimiento de los requisitos Reglamentarios.

Comisiones. - La cooperativa contará con Comisiones Especiales permanentes u ocasionales, designadas por el Consejo de Administración, integradas con tres vocales que durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo. Las comisiones especiales permanentes cumplirán las funciones determinadas en el Reglamento Interno. Las comisiones ocasionales, cumplirán las funciones que el Consejo de Administración les encargue.

Guayaquil: Terminal Terrestre Mód. #102 - Telf.: 2130328 • **Colimes:** Vicente Rocafuerte y Sucre - Telf. Ofi.: 2956256
E-mail: coop.santarosacolimes@hotmail.com
Colimes - Guayaquil - Ecuador

Presidente y vicepresidente. - El Presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General, durará el tiempo establecido en el Estatuto y durante el tiempo que se mantenga la calidad de vocal en dicho Consejo y, además de las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la cooperativa, tendrá las siguientes:

- Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
- Dirimir con su voto, los empates en las votaciones de Asamblea General;
- Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa;
- Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente.

El vicepresidente cumplirá las funciones que le sean encargadas por el presidente y las delegaciones dispuestas por el Consejo de Administración. En caso de renuncia, ausencia, inhabilidad del presidente o encargo de la Presidencia, asumirá todos los deberes y atribuciones del presidente.

De los secretarios. - Los Secretarios de los Consejos y Comisiones serán elegidos de entre los vocales de dichos organismos, con excepción del secretario del Consejo de Administración, quien será o no socio. Además de las funciones y responsabilidades propias de la naturaleza de su cargo, tendrán las siguientes:

- Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes;
- Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del presidente del Consejo o Comisión que corresponda;

- Tener la correspondencia al día;
- Llevar un registro de resoluciones de la Asamblea General y de los Consejos de Administración, Vigilancia o Comisiones, según corresponda;
- Custodiar y conservar ordenadamente el archivo;
- Notificar las resoluciones.
- Los secretarios de los Consejo de Administración y de la Asamblea General, adicionalmente tendrá las siguientes obligaciones:
- Registrar la asistencia a sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración;
- Llevar el registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales;
- Desempeñar otros deberes asignados por la Asamblea General o el Consejo de Administración.

Del Consejo de Vigilancia. - El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia. Estará integrado por tres Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los socios que cumplan los requisitos previstos en el Estatuto y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad.

Del Gerente.- El Gerente de la Cooperativa, en todo momento, deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el Reglamento Interno, deberá cumplir los requisitos previstos en el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y

(Anexo 5.4) Contrato de Operación

Agencia Nacional de Tránsito

CONTRATO DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
No. 001- 2018

Comparecen a la celebración del presente Contrato de Operación, por una parte la Mgs. Paola Fernanda Suntaxi Flores, Coordinadora General de Gestión de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, delegada del señor Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, mediante Resolución No. 028-DE-ANT-2017, en adelante la Agencia Nacional de Tránsito (ANT); y, por otra parte la "COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL SANTA ROSA DE COLIMES" legalmente representada por el señor Luis Enrique Gaglay Durán, en su calidad de Gerente, según los nombramientos que se adjuntan y que justifican la calidad de los comparecientes, quien para efectos del presente contrato de operación se lo denominará "La Operadora".

CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El artículo 314 de la Constitución de la República establece que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

Los artículos 55 y 56 de la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial –LOTTTSV– establecen al transporte público, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio, como un servicio estratégico. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación, además se estipula que el servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas.

El artículo 74 de la –LOTTTSV– dispone que los Contratos de Operación para el ámbito interprovincial, serán otorgados por la Agencia Nacional de Tránsito.

El artículo 76 de la –LOTTTSV– establece que el contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título

Agencia Nacional de Tránsito

- Dimensionamiento de flota vehicular: Proceso de cálculo de la cantidad de unidades necesarias para el funcionamiento adecuado de una operadora de transporte, teniendo en cuenta la distancia a recorrer, itinerarios, frecuencias, puntos de origen y destino, condiciones de la infraestructura, congestión vial, etc., con el objeto de mantener un equilibrio adecuado entre la oferta y la demanda del servicio.
- Estacionamiento: Espacio definido y autorizado mediante señales de tránsito, para la inmovilización voluntaria de un vehículo sobre el costado de una vía pública o privada con o sin el conductor, por un periodo mayor que el necesario para dejar o recibir pasajeros.
- Estaciones de Transferencia: Terminal o paradero, donde los usuarios podrán intercambiarse entre modos y líneas de servicio.
- Flota vehicular habilitada para operar (flota de servicio): Número total de vehículos legalmente asociados a cada operadora y autorizados para prestar el servicio de transporte de pasajeros.
- Frecuencia: Número de salidas autorizadas que debe cumplir la operadora en cada una de las líneas de servicio. Variará acorde al equilibrio entre oferta y demanda (diferente a lo largo del día, de la semana, de meses) autorizada por la Agencia Nacional de Tránsito, velando porque se mantenga el nivel mínimo de calidad de servicio definido dentro del contrato de operación.
- Horario de Salida: Hora determinada, en la cual la unidad de la operadora debe salir del terminal o parada respectiva para cumplir con la frecuencia asignada.
- Habilitación vehicular: Procedimiento mediante el cual la autoridad competente verifica que el vehículo ofertado por el transportista cumple con las características técnicas vehiculares y administrativas que correspondan, así como con los requerimientos de antigüedad, titularidad, póliza de seguro y revisión técnica. Se acredita a través del contrato de operación.
- Horario de servicio: Horario en que se brindará el servicio de transporte a los usuarios.
- Intervalo: Tiempo (generalmente expresado en minutos) de diferencia que existe entre el paso de dos unidades de transporte terrestre de pasajeros (vehículos), que pasan por un punto definido en una línea de servicio y en la misma dirección
- Itinerario: Detalle de los puntos (lugares), autorizados mediante el contrato de operación para que las unidades inicien y terminen el recorrido de la ruta autorizada; y/o embarque/desembarque de usuarios. En el itinerario se especificará con detalle cada uno de los puntos autorizados para tomar y dejar pasajeros, incluyendo el horario respectivo.
- Línea de servicio ruta: Designación del origen, puntos intermedios y destino de un itinerario sobre la que se desplazan las unidades de la Operadora, y cuenta con un punto de partida y de llegada, para brindar el servicio de transporte terrestre de pasajeros.

5

Av. Mariscal Sucre y José Sánchez
Sector La Pulida
Quito - Ecuador
www.ant.gob.ec

Agencia Nacional de Tránsito

- Longitud de línea de servicio: expresada en kilómetros, es la distancia en un sentido entre el punto de salida y el punto de llegada que deben cubrir las unidades de una operadora.
- Longitud de la red de transporte: Es la longitud total de todos los segmentos servidos por una o más líneas.
- Paraderos: Sitio autorizado en el itinerario de la ruta de servicio, en el cual el vehículo de la operadora puede permitir el abordo y descenso de pasajeros, el mismo que deberá constar en el Contrato de Operación suscrito para el efecto. Deberá incluir señalización, información, sitios de descanso, refugio para pasajeros, baterías sanitarias, etc.
- Pasajero: Persona que utiliza un medio de transporte público terrestre para movilizarse de un lugar a otro, para cuyo efecto deberá pagar el valor establecido como tarifa o valor del boleto de viaje o ticket.
- Red de Transporte: Conjunto de líneas de servicio de transporte público dentro de un área de cobertura o zona de servicio, coordinadas entre sí para lograr eficiencia en la operación y la provisión de servicios integrados para la conveniencia de los pasajeros; podrán estar conectadas físicamente o mediante un sistema tarifario.
- Red Vial Estatal: Conjunto total de carreteras existentes en el Territorio Nacional por donde circulan las unidades que prestan el servicio de transporte terrestre de pasajeros.
- Ruta: Recorrido legalmente autorizado por la Agencia Nacional de Tránsito a la operadora de transporte público, considerado entre origen y destino fuera de la provincia.
- Sistema Tarifario: Sistema mediante el cual se gestionarán los ingresos del servicio de transporte generados por el pago de la tarifa. Deberá corresponder a un modelo de caja común, además de considerar los siguientes aspectos: mecanismo de pago, estructura tarifaria, integración tarifaria, valor de la tarifa, red de distribución y venta de los mecanismos de pago, sistemas de validación y control de los mecanismos de pago. Deberá estar soportado en equipos de tecnología adecuada al requerimiento del sistema de transporte.
- Tarifa: Contraprestación económica que paga el pasajero a la operadora de transporte terrestre por el servicio recibido, y cuyo comprobante es el boleto de viaje o ticket.
- Terminal Terrestre: Servicio conexo o infraestructura complementaria del servicio de transporte terrestre que cuenta con instalaciones y equipamiento para el embarque y desembarque de personas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, su reglamento aplicativo y su Reglamento específico, además de contar con facilidades para la atención a los usuarios y pasajeros. Las terminales terrestres contarán con la debida autorización de la Agencia Nacional de Tránsito.

Av. Mariscal Sucre y José Sánchez
Sector La Pulida
Quito - Ecuador
www.ant.gob.ec

Agencia Nacional de Tránsito

CLÁUSULA CUARTA.- OBJETO:

4.1. Mediante el presente contrato la Agencia Nacional de Tránsito AUTORIZA a la "COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL SANTA ROSA DE COLIMES" a prestar el servicio de transporte terrestre público de pasajeros en el ámbito interprovincial, en los puntos de origen y destino, con las rutas, frecuencias, flota, capacidad vehicular, horario de atención, sistema tarifario y nivel de calidad descritos en el presente contrato, los documentos habilitantes y sus anexos.

4.2. Para el cumplimiento del objeto del contrato, el Estado ecuatoriano a través de la Agencia Nacional de Tránsito, faculta a la Operadora a explotar las rutas y frecuencias de acuerdo al siguiente detalle:

RENOVACION DEL PERMISO DE OPERACIÓN AUTORIZACIÓN 096-DEJ-CTG-09		LUEGO DE LAS RUTAS REVERTIDAS SEGÚN RESOLUCIÓN NO. 001-ARRR-009-2017-CGGCTTTSV-ANTALARGUE DE LA RUTA GUAYAQUIL-COLIMES (PROVINCIA DEL GUAYAS)- CANTÓN OLMEDO (PROVINCIA DE MANABÍ), A FAVOR DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE SANTA ROSA DE COLIMES Y LA OPERADORA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL POZA HONDA. REGULARIZACIÓN DE LA RUTA PORTOVIEJO- SANTA ANA- AYACUCHO- LA UNIÓN- PUEBLO NUEVO- BALZAR- PARA LA COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTES " POZA HONDA"	
RUTA No. 1: TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL- PETRILLO-NOBOL-CANTÓN DAULE-VÍA PERIMETRAL DEL CANTÓN DAULE-SANTA LUCIA-PALESTINA-COLIMES DE BALZAR Y VICEVERSA	Origen: Terminal Terrestre de Guayaquil Destino: Cantón Colimes de Balzar (centro de la ciudad) Horario de labores: 05H00 hasta las 18H30 y 3 frecuencias nocturnas (19H00, 19H30 y 20H00) Tiempo de recorrido de vuelta: 4 horas Intervalo de salida: cada 20 min. (Regulado) Kilometraje de recorrido total: 180 kilómetros Parque automotor operativo: 15 vehículos	IDA: 5:20 5:40 6:00 6:40 7:00 7:20 7:40 8:00 8:20 8:40 9:00 9:40 10:00 10:20 10:40 11:00 11:20 11:40 12:00 12:20 12:40 13:20 13:40 14:00 14:20 14:40 15:20 15:40 16:00 16:20 16:40 17:20 17:40 18:00 18:30 FRECUENCIAS NOCTURNAS 19:00, 19:30, 20:00	RETORNO: 5:00 5:20 5:40 6:00 6:20 7:00 7:20 8:00 8:20 8:40 9:00 9:20 10:00 10:20 10:40 11:00 11:20 12:00 12:20 12:40 13:00 13:20 14:00 14:20 14:40 15:00 15:20 15:40 16:00 16:20 17:00 17:20 17:40 18:00 18:30 FRECUENCIAS NOCTURNAS 19:00, 19:30, 20:00
RUTA No. 2: TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL- PETRILLO-NOBOL-CANTÓN DAULE-VÍA PERIMETRAL DEL CANTÓN DAULE-SANTA LUCIA-PALESTINA-COLIMES DE BALZAR-RCTO. LOMAS DE COLIMES-RCTO. BALSA DE LOS PARRALES-RCTO. LA PALMA-RCTO.LA VIRTUD-PARROQUIA SAN JACINTO Y VICEVERSA	Origen: Terminal Terrestre de Guayaquil Destino: Parroquia San Jacinto de Colimes Horario de labores: 05H20 hasta las 14H20 (3 frecuencias de 05H20, 07H20, 11H20 y 14H20) Tiempo de recorrido de vuelta: 40 min Intervalo de salida: cada 6 horas Kilometraje de recorrido total: 18 kilómetros Parque automotor operativo: 2 vehículos	IDA: 5:20, 7:20	RETORNO: 11:20, 14:20

RESOLUCIÓN No. 013-CRYF-A-009-2014-DPCH-ANT CONCESIÓN DE RUTAS Y FRECUENCIAS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERCANTONAL SANTA ROSA DE COLIMES	
LONDON-LA BANDA-CADEAL-PASAJE CERRO ALTO-LAS MARIAS QUIEBRA OJO-COLIMES	6:00, 11:40, 17:00
COLIMES-QUIEBRA OJO-LAS MARIAS-PASAJE CERRO ALTO-CADEAL-LA BANDA-LONDON	7:00, 13:45, 19:00

Av. Mariscal Sucre y José Sánchez
Sector La Pulida
Quito - Ecuador
www.ant.gob.ec

Agencia Nacional de Tránsito

RESOLUCIÓN NO. 001-ARRR-009-2017-CGGCTTTSV-ANTALARGUE DE LA RUTA GUAYAQUIL-COLIMES (PROVINCIA DEL GUAYAS)-CANTÓN OLMEDO (PROVINCIA DE MANABÍ), A FAVOR DE LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE SANTA ROSA DE COLIMES Y LA OPERADORA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL POZA HONDA. REGULARIZACIÓN DE LA RUTA PORTOVIEJO- SANTA ANA- AYACUCHO- LA UNIÓN- PUEBLO NUEVO- BALZAR- PARA LA COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTES " POZA HONDA"			
CONCEDER EL ALARGUE DE RUTA			
	SALIDA	RETORNO	EN EL RETORNO DESDE EL CANTÓN OLMEDO, TRANSITO CANTÓN COLIMES
GUAYAQUIL-COLIMES-OLMEDO (con paso por el RCTO. SEQUEL DE LIMON)	5:00	5:30	6:40
	6:20	6:30	7:40
	9:20	8:30	9:40
	13:00	10:30	11:40
	15:00	12:30	13:40
	17:00	15:30	16:40

En relación a las frecuencias (o intervalos), las mismas han sido definidas buscando un equilibro entre la oferta y la demanda, teniendo en cuenta las variaciones de la misma a lo largo del tiempo (días/semanas/años) y al nivel de calidad del servicio requerido.

El Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito podrá modificar acorde a las atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, las rutas y frecuencias autorizadas a la Operadora cuando así lo requiera la prestación del servicio y previo aprobación del estudio respectivo, las mismas que podrán ser analizadas conjuntamente con la Operadora.

4.3. La OPERADORA prestará el servicio de transporte público Interprovincial, con una flota vehicular conformada por **DIECINUEVE (19)** unidades; que incluirá la flota efectiva de operación y la flota de reserva.

En caso de requerir un incremento de unidades la Operadora deberá solicitar la autorización por escrito a la ANT, sustentando técnicamente, principalmente el aumento de la demanda del servicio, cumpliendo el procedimiento y requisitos establecidos en este contrato y las determinadas en la LOTTTSV, RGLOTTTSV, Reglamento de Transporte Público Interprovincial de Pasajeros, y demás regulaciones expedidas por los organismos y los órganos competentes.

Los cambios de unidades deberán ser autorizados por la Agencia Nacional de Tránsito previo análisis y aprobación.

(Anexo 5.5) Oficio de certificación de información inexistente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL
"SANTA ROSA DE COLIMES"
ACUERDO MINISTERIAL N° 5619 DEL 1 DE ABRIL DEL 2002

Oficio Nro. CTSRC-OP-2025-054

Colimes, 1 de diciembre del 2026.

Señorita
Marjorie Durán

De mis consideraciones:

Por medio del presente reciba a nombre de quienes conformamos Cooperativa de Transporte Interprovincial Santa Rosa de Colimes nuestras sinceras muestras de consideración y estima, a su vez, me permito comunicarle en virtud de su petición realizada que nuestra institución no ha sido sometida a procesos de auditoria interna ni externa ya que no es sujeta a las mismas así también, debo informarle que por contar con un grupo mínimo de trabajadores no contamos con departamento de talento humano.

Sin más que agregar, me suscribo.

Atentamente,

Abel Mejia Muñoz
Presidente

Guayaquil: Terminal Terrestre Mód. #102 - Telf.: 2130328 • Colimes: Vicente Rocafuerte y Sucre - Telf. 06: 2666256
E-mail: coop.santarosacolimes@hotmail.com
Colimes - Guayaquil - Ecuador

(Anexo 5.6) Entrevistas dirigidas al Gerente y Contador de la Cooperativa

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"

Objetivo: Obtener información relevante sobre la auditoría de gestión y su impacto en los procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", Provincia del Guayas, año 2024.

1. ¿Cómo evalúa actualmente la planificación administrativa de la cooperativa, considerando que no se cuenta con un departamento formal de Talento Humano ni de áreas específicas?

   La planificación administrativa es evaluada y ejecutada por el consejo de administración y por el gerente general, actualmente no se cuenta con un departamento de Talento Humano ya que el grupo de trabajadores es un grupo menor y el presupuesto institucional es bastante limitado.

2. ¿De qué manera se asignan funciones a los colaboradores cuando el Consejo de Administración o la Gerencia delega responsabilidades sin manuales de procesos?

   Las funciones se limitan a despachadores y secretarios para cuyo cumplimiento de funciones no se necesitan no se requiere de mayor instrucción, sin embargo, cada colaborador pasa por un periodo de prueba que también se puede considerar como periodo de adaptación.

3. ¿Qué limitaciones considera que tiene la cooperativa al no contar con un sistema de rastreo satelital para los vehículos?

   Considerando que nuestro parque automotor solo consta de 21 unidades, y el espacio entre cada frecuencia es de 20 minutos, no consideramos una limitante la falta de rastreo satelital, por el contrario, para nosotros representa un ahorro el servicio ya que los socios aportan diariamente los costos administrativos y es preponderante no agregar aportes que disminuyan sus ingresos.

4. ¿Existen mecanismos de control interno que permitan evaluar la eficiencia de los procesos administrativos, financieros y operativos?

   Mensualmente el consejo de administración se reúne para conocer la situación financiera, administrativa y operativa de la cooperativa, así también, el consejo de vigilancia regula las actividades aprobadas y ejecutadas por el presidente y el gerente.

5. En relación con los trámites legales, ¿cómo se decide el momento de realizar los pagos y cuáles son las consecuencias de no contar con valores presupuestados previamente?

   Los trámites legales se efectúan dependiendo de las contingencias, en el caso de no existir presupuesto se prorratean los costos para el número de socios activos.

6. ¿Qué acciones se están implementando para actualizar el contrato de operaciones 2018–2028, especialmente en lo relacionado con la nómina de socios?

   Se mantiene un registro actualizado de adendas al contrato de operaciones en las cuales consta la información de socios y vehículos conforme existan novedades por cambios o renovación de la flota vehicular.

7. ¿Considera que la ausencia de una planificación anual y de un presupuesto estructurado afecta directamente la calidad del servicio de transporte y encomiendas?

   No, porque el servicio de encomiendas es complementario y se utilizan los mismos recursos que la actividad de transporte.

8. ¿Qué expectativas tiene respecto a la aplicación de una Auditoría de Gestión en la cooperativa y cómo cree que contribuiría a mejorar los procesos administrativos?

   Sería beneficioso para la institución ya que no todos los procesos son ejecutados técnicamente.

9. ¿Cómo valora la capacitación de los socios en temas administrativos, normativos y de atención al usuario? ¿Existe algún plan de formación continua?

La formación en temas administrativos, formativos y de atención al usuario es básica y va en función de la participación de los socios. Si bien es cierto no existe un plan de formación continua en todos los aspectos por ser una institución relativamente pequeña, pero se cumple con los requerimientos mínimos de una capacitación al año.

10. En su criterio, ¿cuáles son las principales áreas que deberían fortalecerse para garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en la administración de la cooperativa.

Los procesos y procedimientos deberían ser más técnicos y constar los registros de cada actividad, tanto financiera, administrativa y operativa.

Luis Enrique Gaglay Durán

Gerente

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL "SANTA ROSA DE COLIMES"

Objetivo: Conocer cómo la auditoría de gestión puede aportar al fortalecimiento de los procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "Santa Rosa de Colimes", Provincia del Guayas, año 2024.

1. ¿Cómo se registran y controlan actualmente los ingresos y egresos de la cooperativa, y qué dificultades identifica en estos procesos?

Mediante un sistema contable y los archivos físicos que éste deja, no presenta mayores dificultades.

2. ¿Qué mecanismos de control interno existen para garantizar la confiabilidad de la información administrativa?

El consejo de vigilancia realiza controles constantes (mínimo una vez al mes) quien ejerce funciones de auditoría interna.

3. ¿Cómo se supervisa la asignación de recursos para préstamos a socios, considerando que se depende de la disponibilidad de efectivo?

Constantemente se acude a los registros contables y a la banca en línea, no se otorgan préstamos sin verificar primero el disponible y manteniendo un saldo que garantice el cumplimiento de la malla presupuestaria y el buen funcionamiento institucional.

4. ¿Existe un procedimiento formal para la planificación y control de los gastos administrativos y operativos de la cooperativa?

   Año a año el consejo de administración aprueba el plan operativo anual y su presupuesto de gastos de conformidad con las atribuciones de dicho organismo estipuladas en el estatuto social vigente.

5. ¿Qué limitaciones observa en la gestión administrativa de la cooperativa debido a la ausencia de departamentos especializados?

   No existe mayores limitaciones, en funcion de las actividades y su ejecución la cooperativa mantiene una nómina justa de acuerdo a sus capacidades y recursos.

6. ¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento y actualización de documentos y contratos internos, como el contrato de operaciones 2018–2028?

   Se mantiene un registro actualizado de cambios y actualizaciones en función de los socios y del parque automotor de la cooperativa.

7. ¿De qué manera se podrían aplicar indicadores de desempeño para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos?

   Todo proceso se maneja mediante notificaciones formales dirigidas al consejo de administración que son quienes deciden sobre este aspecto y posteriormente notifican al gerente para su aplicación.

8. En su opinión, ¿qué beneficios traería la implementación de una Auditoría de Gestión en los procesos administrativos de la cooperativa?

   Mayor constancia y respaldo para los responsables de la ejecución de cada actividad.

9. ¿Existen deficiencias en la planificación y organización de las actividades diarias de la cooperativa que impacten en el control operativo?

   Para dicha planificación y organización la cooperativa cuenta con un jefe de grupo que es la persona encargada de todo el ámbito operativo, la principal deficiencia en este caso se da por falta de comunicación del mismo.

10. Desde su experiencia, ¿qué recomendaciones considera prioritarias para fortalecer la eficiencia, transparencia y eficacia de los procesos administrativos de la cooperativa?

    Simplificar los procesos y ejecutarlos con mayor eficiencia.

Lcdo. Fausto Zambrano

Contador

(Anexo 5.7) Nomina actual de los 21 socios de la Cooperativa

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL

SANTA ROSA DE COLIMES

	PROPIETARIOS					VEHICULO							
NRO	APELLIDOS	NOMBRES	CEDULA	CORREO	CELULAR	DISCO	PLACA	CHASIS	MOTOR	MARCA	MODELO	AÑO	PSJ
01	CHARIGUAMA AUCATOMA	ROSA CLEMENCIA	0201952652	darwinmanobanda@hotmail.com	0982509947	01	HAA3565	JHDAK8JRSLXX17293	J08EUD33313	HINO	AK8JRSA AC 7.7 1P 4X2 TM DIESEL	2020	45
02	MEJÍA PIEDRAHITA	JEFFESERSON ABEL	0918649278	jeff9222@hotmail.com	0963872971	02	GBN6943	JHDAK8JRSKXX16534	J08EUD32000	HINO	AK8JRSA AC 7.7 1P 4X2 TM DIESEL	2019	45
03	MANOBANDA DURAN	MARIO IVÁN	0201598315	mariomanobanda46@gmail.com	0959815524	04	GBN6268	JHDAK8JRSFXX12648	J08EUD21978	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2015	45
04	CARRIÓN TORRES	IRVINE DE FÁTIMA	0700936693	irvinecarrion@hotmail.com	0999380149	05	GBO4344	JHDAK8JRSJXX15342	J08EUD29533	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2018	45
05	FEIJOO FEIJOO	SERGIO POLIBIO	0700716517	sergiopolibiofeijoo@hotmail.com	0999611257	06	GBN3394	JHDAK8JRSDXX11496	J08EUD18457	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2013	45
06	CHARIGUAMAN DURAN	ELVIS MAURICIO	0202122107	cesarwilson1975@hotmail.com	0990849164	07	HAA3099	JHDAK8JRSJXX15360	J08EUD29569	HINO	AK8JRSA AC 7.7 1P 4X2 TM DIESEL	2018	47
07	MANOBANDA MANOBANDA	FRANCISCO	0200509305	franciscomanobanda703@hotmail.com	0997806758	08	GBO5448	JHDAK8JRSLXX17322	J08EUD33358	HINO	AK8JRSA 7.7 4X2 TM DIESEL	2012	45
08	NORMA GALUTH	ALUCHO ASITUMBAY	0201637881	luisegaglayd26@gmail.com	0991302274	09	MBD1968	JHDAK8JRSJXX15526	J08EUD29860	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2018	45
09	MANOBANDA DURAN	DARWIN MARCELO	0201874690	darwinmanobanda@hotmail.com	0982509947	10	GBN2144	JHDAK8JRSCXX10988	J08EUD16139	HINO	AK8JRSA	2020	45
10	MANOBANDA DURAN	NORMA PIEDAD	0201699469	normamanobanda1983@gmail.com	0959607902	11	GBN6632	JHDAK8JRSGXX13802	J08EUD25738	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2016	45
11	CAYAMBE CAYAMBE	NELLY FABIOLA	0202122875	saoricayambe@gmail.com	0969947719	12	GBN6389	JHDAK8JRSGXX13580	J08EUD25320	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2016	45
12	CHIMBORAZO CAYAMBE	QUELVIN JOEL	0250275351	chimborazoquelvin@gmail.com	0989206164	13	GBO4224	JHDAK8JRSSXX19999	J08EUD40117	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2025	46
13	MONTAÑO MONTAÑO	HILDA BEATRIZ	0929514065			14							
14	PERALTA MENDOZA	CIRO ANTONIO											
15	DURAN COLES	WILSON JAVIER	0914165428	wilsonduran4512@gmail.com	0939029649	19	GBM0415	9BWRL82W49R923451	F1A031412	VOLKSWAGEN	17230 EOD	2009	45
16	FEIJOO CARRIÓN	SERGIO PAÚL	0918879271	serginho.feijoo@gmail.com	0997447429	20	BAA1715	JHDAK8JRSJXX15926	J08EUD30834	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2018	45
17	CHIMBORAZO BADILLO	ARNULFO BENIGNO	0201346715	arnulfochimborazo2020@outlook.es	0990875834	21	GBO4226	JHDAK8JRSSXX20056	J08EUD40215	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2025	47
18	MANOBANDA DURAN	RODRIGO OSWALDO	0201429834	rodrigooswaldo77@hotmail.com	0968441180	22	GBN3395	JHDAK8JRSDXX11474	J08EUD18406	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2013	45
19	MEJÍA MUÑOZ	ABEL CLOTARIO	1304779570	acmmejia64@gmail.com	0959647678	24	GBP1008	JHDAK8JRSDXX11256	J08EUD17145	HINO	AK8JRSA AC 7.6 2P 4X2 TM DIESEL	2020	45
20	GAGLAY DURAN	LUIS ENRIQUE	0201349487	luisegaglayd26@gmail.com	0991302274	26	GBN5451	JHDAK8JRSEXX11788	J08EUD19191	HINO	AK8JRSA AC 7.7 2P 4X2 TM DIESEL	2014	45
21	SOLIS SUÁREZ	LUIS FERNANDO	0911769297	jeka_vale10@hotmail.com	0990814922	27	GBN1684	9BWRL82W99R923414	F1A031285	VOLKSWAGEN	17230 EOD	2009	45

(Anexo 5.8) RUC de la Cooperativa

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

SRi
...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 0992267704001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL SANTA ROSA DE COLIMES

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

TIPO DE CONTRIBUYENTE POPULAR Y SOLIDARIO\ SECTOR DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA\ COOPERATIVISTAS

REPRESENTANTE LEGAL: GAGLAY DURAN LUIS ENRIQUE

CONTADOR: ZAMBRANO MOLINA FAUSTO ROLANDO

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	01/04/2002	**FEC. CONSTITUCION:**	01/04/2002
FEC. INSCRIPCION:	18/10/2002	**FECHA DE ACTUALIZACIÓN:**	23/03/2018

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO,

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: GUAYAS Cantón: COLIMES Parroquia: COLIMES Calle: OLMEDO Número: S/N Intersección: SANTA ROSA Bloque: PB Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA GASOLINERA EL CORONEL Telefono Trabajo: 042956656 Telefono Trabajo: 042130328 Email: coop.santarosacolimes@hotmail.com Celular: 0993923497

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES
* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.

 # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 003 **ABIERTOS:** 3

JURISDICCION: \ ZONA 8\ GUAYAS **CERRADOS:** 0

Firma del Servidor Responsable
USUARIO KAGL011113 AGENCIA DIGITAL

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: KAGL011113 **Lugar de emisión:** GUAYAQUIL/AV. FRANCISCO **Fecha y hora:** 23/03/2018 15:07:31

Página 1 de 3

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: 0992267704001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL SANTA ROSA DE COLIMES

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO MATRIZ **FEC. INICIO ACT.** 01/04/2002

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL **FEC. CIERRE:**

FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: COLIMES Parroquia: COLIMES Calle: OLMEDO Número: S/N Intersección: SANTA ROSA Referencia: A UNA CUADRA DE LA GASOLINERA EL CORONEL Bloque: PB Telefono Trabajo: 042956656 Telefono Trabajo: 042130328 Email: coop.santarosacolimes@hotmail.com Celular: 0993923497

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO** ABIERTO LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.** 08/03/2006

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL **FEC. CIERRE:**

FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Calle: AV. DE LAS AMERICAS Número: S/N Intersección: BENJAMIN ROSALES Edificio: TERMINAL TERRESTRE Oficina: C - 102 Telefono Trabajo: 042956282 Telefono Trabajo: 042141028 Telefono Trabajo: 097188136

SE VERIFICA QUE LOS DOCUMENTOS DE IDENTIDAD Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN ORIGINALES CORRESPONDEN A LA PERSONA QUE FIRMA

Firma del Servidor Responsable

USUARIO KAGL011113 AUDICE DAULE

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: KAGL011113 **Lugar de emisión:** GUAYAQUIL/AV. FRANCISCO **Fecha y hora:** 23/03/2018 15:07:31

Página 2 de 3

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: 0992267704001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL SANTA ROSA DE COLIMES

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO** ABIERTO LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.** 11/04/2016

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL **FEC. CIERRE:**

FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: PASCUALES Calle: VIA A DAULE Número: S/N Intersección: LA JOYA DE LOS SACHAS Referencia: FRENTE A PETROECUADOR Kilómetro: 14.5

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

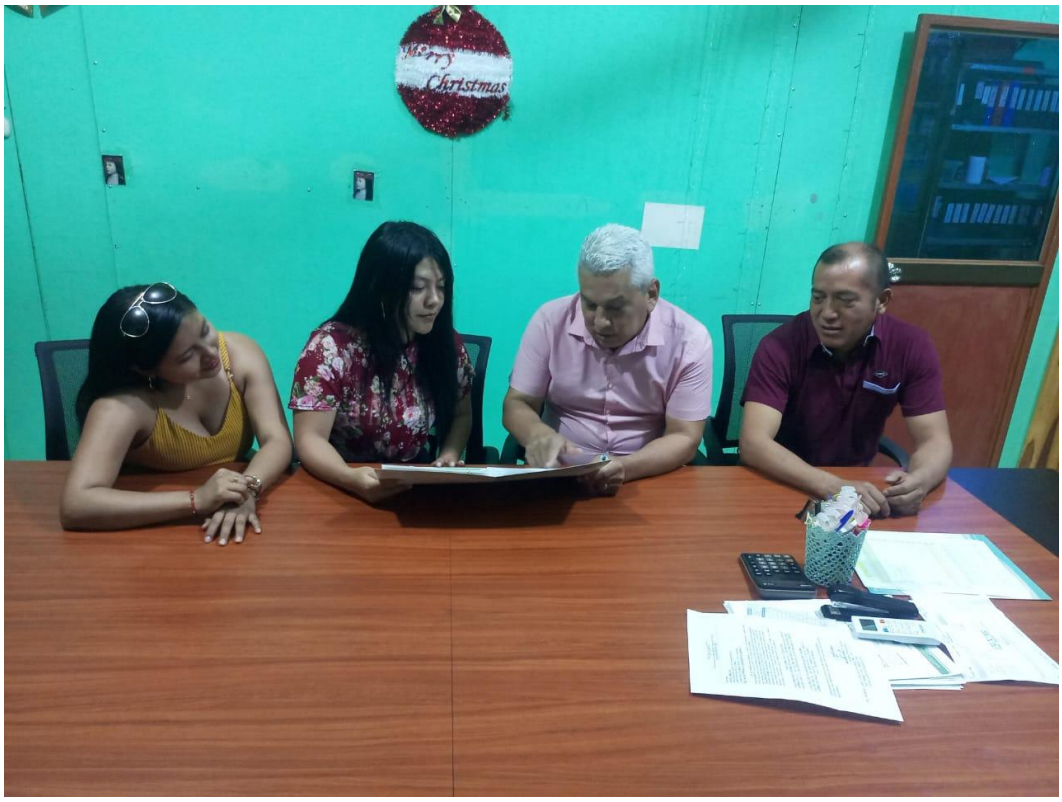
Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: KAGL011113 **Lugar de emisión:** GUAYAQUIL/AV. FRANCISCO **Fecha y hora:** 23/03/2018 15:07:31

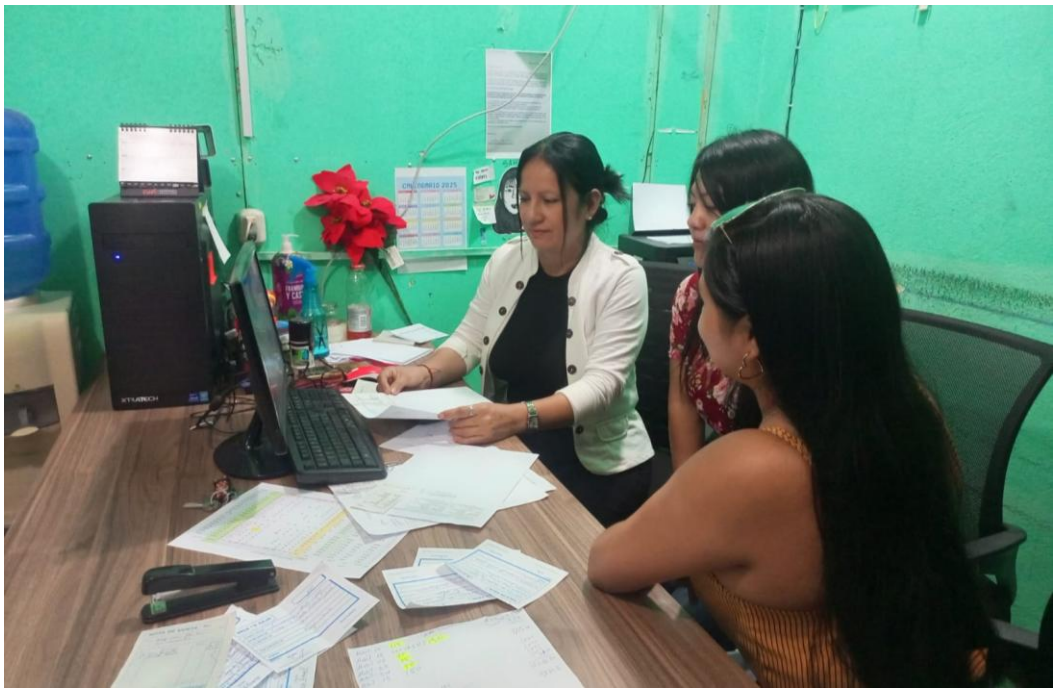
Página 3 de 3

(Anexo 6) Fotografías

(Anexo 6.1) Socialización con el Gerente y Presidente de la cooperativa



(Anexo 6.2) Socialización con el contador y secretaria de la cooperativa



(Anexo 6.3) Oficina Matriz Cooperativa de Transporte Interprovincial Santa Rosa de Colimes

(Anexo 6.4) Oficina cantón Olmedo Provincia de Manabí

(Anexo 6.5) Oficina Terminal Terrestre cantón Daule

(Anexo 6.6) Oficina Terminal Terrestre Pascuales

(Anexo 6.7) Oficina Terminal Terrestre Guayaquil

(Anexo 7) Certificado Anti plagio

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ING. MARÍA DEL CARMEN IBARRA CHANGO EN CALIDAD DE DIRECTORA

DEL TRABAJO DEDE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL" SANTA ROSA DE COLIMES", AÑO 2024", presentado por Marjorie Jamileth Durán Chimborazo y Sandy Johana Gómez Tallana estudiantes de la **carrera de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta de COMPILATIO, reflejando un **porcentaje de similitud de 10%** como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 18 de marzo de 2026

Atentamente,

Ing. María del Carmen Ibarra Chango

Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR (UEB)

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN_JOHANA GÓMEZ-MARJORIE DURÁN (1) (1)

ID : 859ff2c1ba795355acce0b0fe107840da15f6beb

10% Textos sospechosos

Nombre del fichero : PROYECTO DE INVESTIGACIÓN_JOHANA GÓMEZ-MARJORIE DURÁN (1) (1).txt
Tamaño del archivo original : 17,32 MB
Número de palabras : 43.196
Número de caracteres : 303054

Depositante : DEL CARMEN IBARRA CHANGO MARIA
Fecha de depósito : 19 de marzo de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 19 de marzo de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :

Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 2%

Sintáctica 2% Semántica *No medido*

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

Detección de IA 4%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA. Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.

Idiomas no reconocidos 3%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua. Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

(Anexo 8) Link del repositorio digital de biblioteca donde fue subido el proyecto