



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

Tesis de Grado previo a la obtención
del título de Ingeniera en Contabilidad y
Auditoría C.P.A.

TEMA:

“AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA
EN EL SERVICIO EXTERNO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL TIA SA, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2013”

AUTORA:

MERY ELIZABETH OSORIO HIDALGO

DIRECTOR:

ING. ABRAHAM MOISÉS AUHING TRIVIÑO, MSc.

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2015

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo, Mery Elizabeth Osorio Hidalgo, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las que se incluyen en el documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

SRA. MERY ELIZABETH OSORIO HIDALGO
EGRESADA

Certificación del Director de Tesis

El suscrito Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada Mery Elizabeth Osorio Hidalgo, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, realizó el Proyecto de Investigación titulado **“AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO EXTERNO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA, CANTON QUEVEDO, AÑO 2013”** bajo mi dirección habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

ING. ABRAHAM MOISÉS AUHING TRIVIÑO, MSc
DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la
obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

APROBADO

DRA. BADIE ANNERIZ CEREZO SEGOVIA, MSc.

CPA. ROSA MARJORIE TORRES BRIONES, MSc.

ING. RUDY IVONNE ORTEGA CABRERA, MSc.

QUEVEDO-LOS RÍOS-ECUADOR

2015

Dedicatoria



El presente trabajo lo dedico con todo mi amor a mi esposo Nelson por su apoyo y comprensión, a Joel y Gabriela quienes fueron el motivo para culminar con mis estudios y llegar a ser una profesional de la Republica, para así motivarlos a que terminen con sus estudios y se sientan orgullosos de su madre.



Mery Elizabeth Osorio Hidalgo

Agradecimiento

Agradezco primeramente a DIOS por el cuidado, las bendiciones y consentirme vivir para ver plasmado un sueño que en algún momento de mi vida se me interrumpió y hoy se hace realidad.

A mi esposo por el apoyo y respaldo incondicional que ha demostrado durante este tiempo de estudio.

A mis dos hijos porque han sabido manejarse maduramente y darme el tiempo que necesitaba para poder culminar con la jornada de estudio.

A mi familia en general por el interés a través de su respaldo y consejos para así llegar al final de esta meta.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de C.P.A. y de manera especial a la Carrera de Contabilidad y Auditoría, por el apoyo académica que me brindó cada día, formándome como ente útil a la sociedad.

A los Catedráticos por transmitir los conocimientos y habilidades, los mismos que contribuyeron a una formación académica, que será de mucha utilidad en mi vida profesional.

A mis compañero/as con quienes hemos compartido esta preparación y vivencias, los cuales quedan como recuerdos muy gratos que duraran para toda una vida.

Mery Elizabeth Osorio Hidalgo

DUBLIN CORE (ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN)

1	Título/Title	M	“Auditoría Operativa al área de servicio y su incidencia en el servicio externo de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, cantón Quevedo, año 2013”
2	Creador/Creator	M	Mery Elizabeth Osorio Hidalgo
3	Materia/Subject	M	Auditoría
4	Descripción/Description	M	Este proyecto de investigación muestra todas las técnicas, métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de la Auditoría Operativa.
5	Editor/Publisher	M	Facultad de Ciencias Empresariales; Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
6	Colaborador/Contributor	O	Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc.
7	Fecha/Date	M	Abril 2015
8	Tipo/Type	M	Proyecto de investigación
9	Formato/Format	R	Window 8: Office Work 2010
10	Identificador/Identifier	M	http://biblioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente/Source	O	Bibliografía. Trabajo de campo
12	Lenguaje/Language	M	Español
13	Relación/Relation	O	Ninguno
14	Cobertura/Coverage	O	Área Operativa
15	Derechos/Rights	M	Ninguno
16	Audiencia/Audience	O	Proyecto de Investigación

Índice General

	Pág.
PORTADA.....	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	II
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	III
CERTIFICACION DE TESIS.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
DUBLIN CORE (ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN).....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XV
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XVI
RESUMEN EJECUTIVO.....	XVII
ABSTRACT	XVIII
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.1. INTRODUCCIÓN.....	20
1.2. PROBLEMATIZACIÓN	21
1.2.1. Problema de Investigación	21
1.2.2. Diagnostico.....	22
1.2.3. Pronóstico	22
1.2.4. Control del Pronóstico	23
1.2.5. Formulación del Problema	23
1.2.6. Sistematización del Problema	23
1.3. JUSTIFICACIÓN	23
1.4. OBJETIVO	24
1.4.1. Objetivo General.	24
1.4.2. Objetivos Específicos.	24
1.5. HIPÓTESIS	25
1.5.1. Hipótesis General.....	25
1.5.2. Hipótesis Específicas.	25
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	28
2.1.1. Naturaleza de la Auditoría Operativa.	28
2.1.2. Relación con la auditoría interna.....	28

2.1.3.	Contraste con la Auditoría Financiera	29
2.1.4.	Contraste con los Métodos y Procedimientos.....	29
2.1.5.	Actividades financieras y auditoría operativa.....	30
2.1.5.1.	Auditoría de las cuentas bancarias.....	30
2.1.5.3.	Observación de Existencia.....	31
2.1.6.	Auditoría Operativa.....	31
2.1.6.1.	Definición.....	31
2.1.6.2.	Objetivo.....	32
2.1.6.3.	Asistencia a la dirección.....	32
2.1.6.4.	Informe de la auditoría operativa.....	33
2.1.6.5.	Materia sujeta a la auditoría.....	33
2.1.6.6.	Grado de aceptación del auditor.....	34
2.1.6.7.	Alcance.....	34
2.1.6.8.	Normas.....	34
2.1.6.9.	Evidencia.....	35
2.1.6.10.	Revisión del borrador.....	35
2.1.7.	Fases de la Auditoría Operativa.....	36
2.1.7.1.	Planeación.....	36
2.1.7.2.	Ejecución.....	36
2.1.7.3.	El informe como producto de la auditoría.....	36
2.1.8.	Clases del Transporte Terrestre.....	37
2.1.9.	De los ambito de operación del Transporte Terrestre	38
2.1.10.	De los tipos de Transporte Público de pasajeros	39
2.2.	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	39
2.2.1.	Contador Profesional.....	39
2.2.2.	Riesgo de Auditoría.....	40
2.2.3.	Evaluación del control.....	40
2.2.4.	Evaluación de rendimiento.....	40
2.2.5.	Gestión.....	41
2.2.6.	Eficacia.....	41
2.2.7.	Limitaciones	42
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	42
2.3.1.	Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	42
2.3.2.	De la Agencia Nacional de Tránsito	44
2.3.3.	De las condiciones de Transporte Terrestre.....	44
2.3.4.	De la atención preferente a Pasajeros.....	46
2.3.5.	De la Constitución de Compañías y Cooperativas de Transporte Terrestre.....	48
2.3.6.	Clasificación del transporte según su matrícula.....	48
2.3.7.	Títulos habilitantes de Transporte Terrestre.....	49
2.3.7.1.	Generalidades.....	49
2.3.8.	Del Permiso de Operaciones.....	50

2.3.9.	Sistema de renovación, chatarrización y vida útil.....	51
2.3.10.	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	51
2.3.11.	De la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, TransitoySeguridad Via	52
2.3.12.	De la Naturaleza y Objeto	53
2.3.13.	De los servicios conexos de Transporte Terrestre	53
2.3.14.	Normas Internacionales de Auditoría (NIAs)	54
2.3.14.1.	NIA 210 El compromiso de la Auditoría.....	54
2.3.14.2.	NIA 230 Documentación de Auditoría.	55
2.3.14.3.	NIA 315. Entendimiento de la Entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa.	56
2.3.14.4.	NIA 500 Evidencia de Auditoría.....	57
2.3.15.	COSO II (Enterprise Risk Management) ERM.	59
2.3.15.1.	Ambiente Interno:	59
2.3.15.2.	Establecimientos de Objetivos:.....	59
2.3.15.3.	Identificación de Eventos:.....	59
2.3.15.4.	Evaluación de Riesgo:	59
2.3.15.5.	Respuesta al Riesgo:	60
2.3.15.6.	Actividades de Control:.....	60
2.3.15.7.	Información y Comunicación:	60
2.3.15.8.	Supervisión y Monitoreo:	60
2.3.16.	La norma ISO 9001:	61
2.3.17.	La norma ISO 10002:	61
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		62
3.1.	Materiales y Métodos	63
3.1.1	Materiales.....	63
3.1.2.	Métodos	63
3.1.3.	Método Histórico–Lógico.....	63
3.1.4.	Método Analítico – Sintético.....	64
3.1.5.	Método Inductivo – Deductivo:	64
3.1.6.	Método de Observación:	64
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	64
3.2.1.	Investigación Aplicada:.....	64
3.2.2.	Investigación de Campo:	65
3.2.3.	Investigación Bibliográfica:.....	65
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	65
3.3.1.	Observación	65
3.3.2.	Entrevista	66
3.3.3.	Encuesta	66
3.3.4.	Fotografía.....	67
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	67
3.4.1.	Muestra	68

3.4.2. Resumen Población y Muestra.....	70
3.5. CREACIÓN DE UNA FIRMA DE AUDITORÍA FICTICIA	71
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	72
4.1. COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA.....	73
4.1.1. FASE I: Estudio Preliminar	74
4.1.2. FASE II: Planificación Específica.	89
4.1.3. FASE III: Ejecución de la Auditoría Operativa.....	110
4.1.4. Informe de Control Interno.....	147
4.1.5. Informe de Auditoría Operativa	161
4.1.6. Aprobación y Desaprobación de la Hipótesis.....	163
4.2. DISCUSIÓN.....	164
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	166
5.1. CONCLUSIONES.....	167
5.2. RECOMENDACIONES	168
CAPITULO VI BIBLIOGRAFIA.....	169
6.1. BIBLIOGRAFÍA.....	170
CAPITULO VII ANEXOS.....	171

Índice de Tablas

	Pág.
TABLA 1: SOLICITUD DE AUDITORÍA OPERATIVA.....	74
TABLA 2: CARTA DE CONFIRMACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	75
TABLA 3: CONTRATO DE AUDITORÍA OPERATIVA.....	77
TABLA 4: PLAN GERENAL DE AUDITORÍA OPERATIVA	82
TABLA 5: PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA	89
TABLA 6: ENTREVISTA CON EL PRESIDENTE	90
TABLA 7: ENCUESTA A LOS CLIENTES	94
TABLA 8: VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD.....	104
TABLA 9: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	105
TABLA 10: PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA.	106
TABLA 11: MATRIZ DOFA	109
TABLA 12: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO CON LA APLICACIÓN DEL MÉTODO COSO II (ERM).....	110
TABLA 13: CUESTIONARIO DE AMBIENTE CONTROL PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.....	111
TABLA 14: INDICADORES DE GESTIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL. .	112
TABLA 15: CUESTIONARIO DE ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.....	113
TABLA 16: INDICADORES DE GESTIÓN AL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.....	114
TABLA 17: CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.....	115
TABLA 18: INDICADORES DE GESTIÓN DE IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS.....	116
TABLA 19: CUESTIONARIO DE SUPERVICIÓN Y MONITOREO PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.....	117
TABLA 20: INDICADORES DE GESTIÓN DE SUPERVICIÓN Y MONITOREO.....	118
TABLA 21: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.....	119
TABLA 22: INDICADORES DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y RIESGO.....	120

TABLA 23: CUESTIONARIO DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.....	121
TABLA 24: INDICADORES DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y MONITOREO.....	122
TABLA 25: CUESTIONARIO DE ACTIVIDAD DE CONTROL PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.....	123
TABLA 26: INDICADORES DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL	124
TABLA 27: CUESTIONARIO DE RESTUESTA AL RIESGO PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.....	125
TABLA 28: INDICADORES DE GESTIÓN DE RESPUESTA AL RIESGO	126
TABLA 29: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE RIESGO DE CONTROL INTERNO.....	127
TABLA 30: INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL INTERNO.....	128
TABLA 31: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE DE CONTROL INTERNO.....	129
TABLA 32: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE RIESGO ANALISIS E INTERPRETACIÓN	130
TABLA 33: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO DE DETECCIÓN.....	131
TABLA 34: HALLAZGOS 1.	132
TABLA 35: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 1	133
TABLA 36: HALLAZGOS 2	134
TABLA 37: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 2.....	135
TABLA 38: HALLAZGOS 3.	136
TABLA 39: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 3.....	137
TABLA 40: HALLAZGOS 4	138
TABLA 41: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 4.....	139
TABLA 42: HALLAZGOS 5	140
TABLA 43: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 5.....	141
TABLA 44: HALLAZGOS 6	142
TABLA 45: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 6.....	143

TABLA 46: HALLAZGOS 7	144
TABLA 47: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 7.....	145
TABLA 48: INFORME DE CONTROL INTERNO.....	147
TABLA 49: PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA OPERATIVA	156
TABLA 50: PRUEBAS SUSTANTIVAS.....	157
TABLA 51: INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA	161

Índice de Gráficos

Pág.

GRAFICO 1: UTILIZACIÓN DE SERVICIOS	94
GRAFICO 2: CALIDAD DEL SERVICIO	95
GRAFICO 3: TIPOS DE SERVICIOS	96
GRAFICO 4: CALIDAD DE LA ATENCIÓN	97
GRAFICO 5: COMODIDAD BRINDADA	98
GRAFICO 6: EXPERIENCIAS VIVIDAS	99
GRAFICO 7: SEGURIDAD	100
GRAFICO 8: SERVICIO DE ENCOMIENDAS	101
GRAFICO 9: EQUIPO O SISTEMA DE SEGURIDAD	102
GRAFICO 10: AUMENTO DE FRECUENCIAS	103

Índice de Anexos

Pág.

ANEXOS	171
7.1. ANEXO 1: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LOS USUARIOS	172
7.2. ANEXO 2: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA EL PRESIDENTE.....	174
7.3. ANEXO 3: FOTOGRAFÍAS.....	177
7.4. ANEXO 4: ESTATUTOS DE LA COMPAÑÍA.....	179

Resumen Ejecutivo

Debido al proceso de la globalización ha ocasionado el incremento de las necesidades de los pueblos, dando surgimiento a un gran número de empresas entre las cuales aparecen las compañías de transportación, satisfaciendo así las necesidades de las personas de trasladarse de un punto a otro. Es por esta razón de gran peso, nace en la ciudad de Quito, el 15 de septiembre de 1965, la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, con unidades tipo rancheras, teniendo acogida en la ciudad de Quevedo. La compañía desde sus inicios ha venido trabajando con el sistema de caja común que es igual a reparto equitativo de la producción, total de ingreso dividido para el número de socios en partes iguales. Desde sus inicios ha sido manejada por un profesional innovador, que supo mantenerse en unas de las mejores dentro de la provincia. En el transcurso de sus 48 años de vida la compañía ha tenido claro sus propósitos que ha sido atender y servir con excelencia..... ¿qué es excelencia? Poner los cinco sentidos en la persona que busca contacto, la atención demanda aptitudes: quien no es apto para atender no es apto para entender. En el proceso de la Auditoría Operativa se pudo comprobar que mantienen un bajo nivel de correcciones a ejecutarse en el área operativa para un excelente mecanismo en dicha compañía. En la misma que se hacen las debidas recomendaciones para superar las deficiencias que se encontraron mediante el proceso.

Abstract

Due to the process of globalization caused the increased needs of the people, giving rise to a number of hundred enterprises which transportation companies satisfying the needs of people moving from one point to another appear. It is therefore of great weight, was born in the city of Quito on September 15, 1965, the Company Interprovincial Transport TIA SA, rancheras type units, having received in the city of Quevedo. The company since its inception has been working with the Common box equals fair distribution of production, total income divided by the number of partners in equal parts. Since its inception has been driven by an innovative professional, who was able to stay in one of the best in the province. During its 48 years of existence the company has been clear that his purpose was serve and serve with excellence What is excellence? Put the five senses in the person seeking contact, attention skills demand: who is unfit to serve is not suitable for understanding. In the process of the Operational Audit it was found that maintaining a low level of corrections to run on the operating area for an excellent mechanism in the company. In the same that appropriate recommendations are made to overcome the deficiencies found by the process.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

La Auditoría Operativa provee una evaluación objetiva, imparcial y competente de las actividades operativas y es un medio para reorientar continuamente los esfuerzos de la empresa hacia planes y objetivos en constantes cambios. También ayuda a descubrir deficientes o irregularidades en aquellas partes de la empresa que fueron examinadas.

De esta manera a la dirección se le facilita lograr una gestión operativa más eficaz y eficiente. En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad de examinar y valorar la calidad de los procesos mediante los cuales opera una organización. Esto se logra con Auditoría Operativa, además se pueden conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la empresa. Es primordial para esta disciplina valorar la importancia de los problemas, encontrar sus causas y proponer soluciones adecuadas e importantes.

Una vez analizado la importancia de la Auditoría Operativa se procede a la canalización del trabajo que es la puesta en práctica, para lo cual se escogió a la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA. La Auditoría Operativa a ser aplicada a la antes mencionada, está orientada a efectuar un control y evaluación a todas las actividades que se realizan en el área de servicio, con el fin de dar a conocer a sus miembros, la calidad y el impacto producido a los usuarios de la misma.

El presente anteproyecto de investigación de tesis de grado, aplicado a la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA del cantón Quevedo, se encuentra estructurado en capítulos de la siguiente manera:

Capítulo Primero: contiene una breve introducción respecto al tema de investigación y al contenido del proyecto, la problematización, formulación del problema, sistematización, justificación, objetivo general y específico, e hipótesis.

Capítulo Segundo: contiene la fundamentación teórica, conceptual y legal.

Capítulo Tercero: comprende la metodología de la investigación.

Capítulo Cuarto: da a conocer los resultados y la discusión, teniendo relación con las hipótesis planteadas.

Capítulo Quinto: muestra las conclusiones y recomendaciones generadas.

Capítulo Sexto: revela la biografía utilizada para la investigación.

Capítulo Séptimo: la presentación de anexos y el cronograma de actividades.

1.2. Problematización

1.2.1. Problema de Investigación

La diversificación de las ciudades en el mundo ha generado la consolidación de áreas metropolitanas y una expansión sin precedentes de la superficie urbana. Se estima que las áreas de las ciudades mayores a 50 mil habitantes se ha expandido seis veces de 1980 a 2010, mientras que la población ha incrementado 1.9 veces. Esto ha significado una disminución de la densidad de la población en un 67% lo cual ha encarecido la prestación de servicio público entre ellos el transporte.

Ecuador no es ajeno a este proceso debido a que el parque vehicular inscrito a nivel nacional crece rápidamente a raíz del aumento la necesidad ha generado la aparición y el incremento de empresas dedicadas a la prestación de servicio de transportación.

El cantón Quevedo no ha sido la excepción en experimentar mencionados cambios e incrementos en su tasa poblacional, al ser una ciudad que conecta a diferentes puntos del país, razón por la cual se da el surgimiento y aparición de empresas de transportación privada como la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA cuyo objeto es de satisfacer las necesidades de los habitantes de la ciudad.

1.2.2. Diagnostico

El tiempo acelerado han dejado a muestra que el servicio que deben prestar estas empresas cada día debe ser el mejor con la finalidad de brindar confort y la mayor tranquilidad a sus posibles clientes durante su trayectoria de transporte.

En el cantón Quevedo se encuentra asentadas una serie de cooperativas y compañías de transportes, las cuales prestan sus servicios, y juegan un papel importante en la economía tanto a nivel nacional, provincial y local como es el caso de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, quienes desarrollan actividades de comercialización de servicio, de transportación tanto de pasajeros como de cargas y encomiendas, pero en la ejecución de sus operaciones comerciales existen diversos factores que están afectando su crecimiento organizacional y su permanencia en el mercado.

1.2.3. Pronóstico

La Industria de la transportación en los últimos años se viene constituyendo en una gran rama de la economía la cual ha presentado un acelerado y continuo desarrollo absorbiendo una proporción en el mercado nacional y con un mayor énfasis en el cantón Quevedo debido a que este cantón es un centro de paso de transportación entre las regiones costa y sierra, factor que afecta a las mejoras del servicio prestado por la compañía de Transportes TIA S.A.

Lo que hace imprescindible para esta empresa mantener un adecuado control sobre todos y cada uno de los elementos que intervienen en el proceso de atención al público y es en esta meta en la que la Auditoría Operativa nos permite demostrar con claridad los registros pormenorizados de todas las actividades en el servicio externo de la compañía de transportes TIA S.A

1.2.4. Control del Pronóstico

Razón por la cual se ha considerado de vital importancia realizar una Auditoría Operativa al área de atención externa que nos permita medir la gestión de cumplimiento en el alcance de las metas de la compañía de transporte TIA S.A.

Con esta Auditoría Operativa se pretende brindar a la Empresa un adecuado informe al respecto del cumplimiento y la calidad de la atención externa, durante el periodo analizado.

1.2.5. Formulación del Problema

¿Cómo incide la Auditoría Operativa en el servicio externo de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, año 2013?

1.2.6. Sistematización del Problema

¿Cuál es el contexto de la gestión diaria en el área de servicio en los actuales momentos en la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, año 2013?

¿Cómo determinar el nivel de rendimiento en la atención al público de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, año 2013?

¿De qué forma se puede conocer las debilidades o falencias existentes en los servicios prestados por la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, año 2013?

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación está basado en un análisis del área operativa de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, con el objetivo de analizar los diferentes procesos del área de servicios de la antes mencionada para obtener información que permita determinar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad obtenido durante su gestión actual.

En el transcurso de este proceso se identificaron las deficiencias de los procesos a evaluar, los mismos a los que se hacen referencia en las conclusiones y se dan las respectivas recomendaciones para implantar un proceso de mejora para los métodos de operación de control que se llevan en el área, los mismos que ayudaron a medir la eficacia, eficiencia y efectividad que se busca tener dentro de todo proceso.

Su presidente el Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino, proporcionó la información necesaria requerida para el desarrollo del presente proyecto de investigación en sus instalaciones con la expectativa planteadas para la presentación y sustentación del mismo.

Es primordial realizar estos proyectos dentro de las empresas para conocer la realidad de las mismas permitiendo obtener conocimientos claros y precisos del funcionamiento de los entes económicos, y obtener percepción de cada una de sus áreas y llegar al alcance de los objetivos propuestos.

1.4. Objetivo

1.4.1. Objetivo General.

Realizar una Auditoría Operativa para verificar la eficiencia en la gestión diaria del área de servicios prestados por la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, año 2013.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Evaluar la situación diaria de la gestión operativa del área de servicio externo de la compañía de transportes TIA S.A.
- Determinar los niveles de rendimiento logrados en la operación de atención al público.

- Emitir un informe de Auditoría Operativa que les permita a la compañía identificar sus falencias, y lograr una adecuada toma de decisiones.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General.

La realización de una Auditoría Operativa contribuye a verificar la eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión diaria del área de servicio y su incidencia en el servicio externo, Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA. Cantón Quevedo y su incidencia en la toma de decisiones para el período 2013.

- **Variable independiente:** Planificación de una Auditoría Operativa.
- **Variable dependiente:** Eficiencia en el área de servicios.

1.5.2. Hipótesis Específicas.

La evaluación al área operativa de servicios, permite conocer el cumplimiento de políticas internas y manual de procedimientos de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA.

- **Variable Independiente:** Valuación al área operativa de servicios.
- **Variable Dependiente:** Políticas internas y manual de procedimientos.

El análisis al sistema de atención al público logra determinar el grado de rendimiento del servicio prestado por la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA.

- **Variable Independiente:** El grado de rendimiento
- **Variable Dependiente:** atención al público.

La emisión de un informe de Auditoría Operativa ayuda a identificar las debilidades del área financiero de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, para la adecuada toma de decisiones.

- **Variable Independiente:** Adecuada toma de decisiones.
- **Variable Dependiente:** Informe de Auditoría Operativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Naturaleza de la Auditoría Operativa.

La Auditoría Operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración y con la aplicación del coso ERM (Tu Guia Contable, 2012)

2.1.2. Relación con la Auditoría Interna.

La Auditoría Operativa no es diferente de la interna; es una meta aplicación de las técnicas actuales de Auditoría Interna a todas las actividades de la empresa, y se caracteriza por el enfoque y la orientación auditora.

La Auditoría Operativa naturalmente se desarrolla hacia el auditor por la responsabilidad y protección para con la empresa. Esto se aproxima al estudio de técnicas y análisis de la evaluación de actividades no financieras por parte de los auditores internos. Dados que estos empiezan a poder evaluar los controles de cualquier segmento de una entidad, se van profesionalizando en la elaboración de información no financiera, basándose en formas y métodos a los que están acostumbrados, examinando los resultados desde el punto de vista de la dirección.

Este conocimiento puede volverse a utilizar luego en las áreas financieras tradicionales, pudiendo así la dirección general estudiar directamente los controles financieros, sin necesidad de hacerlo a través de los auditores.

La Auditoría Operativa se puntualiza por las siguientes reglas:

1.- Los auditores deben efectuar sus trabajos personalmente como lo haría un gerente si tuviera de tiempo.

2.- Los auditores deben mentalizarse que ellos son los dueños del negocio, y antes de hacer un cambio o una recomendación de las operaciones, deben posesionarse como dueño y poder sentir las necesidades de la empresa.

La Auditoría Operativa es, por lo tanto, una forma a través de la cual los auditores internos enfocan sus trabajos, analizan los asuntos de su competencia y consideran los resultados. Para ello deben adoptar las técnicas y enfoques desde la perspectiva de un director (James, 2010)

2.1.3. Contraste con la Auditoría Financiera

El clásico modelo de Auditoría Financiera se concierne principalmente en la revisión de los estados financieros. Consiste en la autenticidad de ciertas cuentas, pues está limitada a los controles contables. Se realiza en las áreas financieras de la empresa. Concierno especialmente en el historial de los datos financieros (James, 2010)

2.1.4. Contraste con los Métodos y Procedimientos.

La labor del auditor interno en los departamentos operativos es indispensable una familiaridad con sus problemas y operaciones. Esto puede producir confusión en referencia a los límites de la personalidad del auditor versus el personal que trabaja en las estructuras organizativas, métodos y procedimientos. Los dos deben estar claramente separados y diferenciados.

Respecto a la metodología, los organizadores estudian el trabajo de un departamento operativo con el objetivo de desarrollar procedimientos, conocer registros e informes y establecer otras rutinas y controles que gobiernen el trabajo diario del departamento. En cambio, los auditores internos evalúan la operación del sistema de control establecido. Comentan los puntos fuertes y débiles, pero no establecen controles, pues no es su trabajo.

Sin embargo, esta separación de responsabilidades no debe impedir que la dirección pueda, en ciertas circunstancias, utilizar al auditor para revisar instalaciones

complicadas a fin de determinar que se han establecidos los controles apropiados. A menudo se aplica esta revisión de concurrencia para instalaciones electrónicas de proceso de datos. El auditor actúa con su capacidad de asesor y puede recomendar las clases de controles que serán necesarios para que el sistema funcione óptimamente. Los encargados de los sistemas, no obstante, son los que tienen la responsabilidad final de decidir si los controles sugeridos se incorporaran o no al sistema (James, 2010)

2.1.5. Actividades financieras y Auditoría Operativa.

Se especula que la Auditoría Operativa únicamente se ocupa de áreas no financieras, pero no es cierto, está más introducida en el campo de la actividad financiera que en el de la no financiera. Es más que un método de enfoque que un medio separado de reglas y programas, y puede ser más aplicable a la auditoría de caja y bancos que a la auditoría de los controles de producción (James, 2010)

2.1.5.1. Auditoría de las cuentas bancarias.

La Auditoría Operacional no finaliza con la revisión de las cuentas y los arqueos de caja. También se ocupa de las políticas de “cash management” y analiza la efectividad con que estas se llevan a cabo. El auditor operativo puede preguntar por ejemplo: “¿el efectivo no empleado está adecuadamente invertido?”, “¿existen en las cuentas cargos bancarios innecesarios?”, “¿son adecuados los controles operativos para asegurar la máxima protección a los fondos de la empresa?” (James, 2010)

2.1.5.2. Confirmación a cuentas a cobrar.

El campo de la Auditoría Operativa es más extenso que la simple determinación de la adecuación de las cuentas. Se ocupa también de los comentarios y críticas que pueden constar en la confirmación enviada por los clientes. Incluye una investigación de las reclamaciones para determinar si es necesaria alguna acción para mejorar la totalidad de la operación. También se ocupa del seguimiento de las cuentas antiguas o de escaso movimiento (James, 2010)

2.1.5.3. Observación de Existencia.

Después de realizar la inversión necesaria de auditoría y la conciliación, los auditores operativos se ocupan del carácter de las existencias. Se cuestionan asuntos como el reordenamiento de políticas y procedimientos, el volumen relativo de la investigación en existencias, el tratamiento de los artículos obsoletos y la dirección general de las existencias.

Dentro de la empresa, en el campo operativo no existe ninguna área que deba estar fuera del alcance de la Auditoría Operativa. En las áreas financieras, esta aporta una nueva perspectiva de evaluación de los controles administrativos.

A través del examen de la naturaleza, extensión y funcionalidad de un control, el auditor puede ofrecer un servicio a la direccional evaluar la forma en que ese control se ha establecido y como se está desarrollando a través de todos los elementos de la empresa (James, 2010)

2.1.6. Auditoría Operativa.

2.1.6.1. Definición.

La Auditoría Operativa puede ser tan profunda como sea su alcance. Esto se reconoce en las Normas para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, publicadas por el IIA en 1978. Este alcance es espacioso. Comprende tanto auditorías de cumplimiento simple como otras más complejas de programas y misiones. La Sección 300.05 de las Normas muestra el alcance, basándose en los siguientes puntos:

1. La integridad de la información.
2. El desempeño de las políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.
3. La protección de los activos.
4. La utilización económica y eficaz de los recursos.
5. El logro y cumplimiento de los objetivos y metas establecidos para las operaciones o programas.

Una definición apropiada de la Auditoría Operativa comprenderá una estimación independiente de todas las operaciones de una empresa. Por ejemplo:

Una evaluación independiente de las diversas operaciones y controles dentro de una organización para comprobar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas, si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado (James, 2010)

2.1.6.2. Objetivo.

Los objetivos de la Auditoría Operativa entre las organizaciones; pueden establecerse por el grado de aceptación de la dirección, por el historial, por el entrenamiento y adecuación de los auditores o por la filosofía fundamental de la organización auditora.

En la misma organización los objetivos pueden cambiar en función de cómo los auditores entiendan y se familiaricen con las operaciones y de cómo desarrolla en su competencia técnica para tratar los asuntos operativos tal y como tratan los financieros.

Los distintos objetivos (algunos de los cuales pueden solaparse y otros excluirse mutuamente) son los siguientes (James, 2010)

2.1.6.3. Asistencia a la dirección.

El objetivo principal de la Auditoría Operativa- auditoría orientada a la dirección-es el de ayudar a los gerentes y directores de todos los niveles de la empresa. Es menos importante la crítica a la dirección que la ayuda para mejorarla.

Para ayudar a los directores a realizar su trabajo, los auditores internos deben entender las funciones de dirección. Deben estar tan versados en los principios de dirección como los propios directores. A menudo tendrán que conocerlos mejor que ellos. Muchos directores han ascendido a sus puestos porque son técnicos excelente, pero ahora deberán cumplir sus objetivos con la colaboración de otros, y

no solo con su esfuerzo personal. Esto es lo que debe tener en cuenta el auditor orientado hacia la dirección.

En la auditoría de las operaciones de la dirección, a menudo se observan condiciones deficientes. La mayoría de las veces son inevitables, debido a la violación del principio fundamental de dirección. Concentrándose solamente en el síntoma no de cura verdaderamente el defecto. Pero mostrando la razón de la condición defectuosa y la manera para asegurar la adherencia al principio violado, se obtendrán efectos beneficiosos de larga duración.

El auditor orientado hacia la dirección debe estar preparado para asistir a los directores en sus cuatro funciones primordiales: planificación, organización, dirección y control. (James, 2010)

2.1.6.4. Informe de la Auditoría Operativa.

Los informes escritos sobre Auditoría Operativa no son muy distintos de los emitidos en otros tipos de auditoría, pues se aplican las mismas reglas. El informe debe ser realista, claro, conciso, con tacto y persuasivo.

En algunos aspectos, sin embargo, difiere del informe de una Auditoría Financiera, por dos motivos: el asunto sujeto a auditoría, y el grado de aceptación que el auditor de operaciones obtiene dentro de la empresa (James, 2010)

2.1.6.5. Materia sujeta a la Auditoría.

Las dificultades encontradas al redactar el informe de auditoría se deriva de la variedad infinita de los asuntos sujetos a auditoría. Cada actividad requiere una clase de explicación distinta, debido a que para cada una de ellas existen diferentes lectores con conocimientos y necesidades que difieren. Si el informe del auditor va a ser leído también por la dirección general, debe ser comprensible para cualquier lector inteligente, sin importar sus conocimientos específicos. El auditor operativo debe ser, por lo tanto, un < traductor > experto del lenguaje técnico y de los conceptos complejos (James, 2010)

2.1.6.6. Grado de aceptación del auditor.

En las áreas financieras y contables se acepta que los auditores son expertos. Su opinión sobre los aspectos financieros y contables es, por lo tanto, raramente puesta en duda y las bases para su opinión puede expresarse en términos generales y seguir siendo totalmente aceptadas (James, 2010)

2.1.6.7. Alcance.

La declaración del alcance requiere una preparación cuidadosa para decirle al lector que es lo que los auditores hicieron y, lo que es especial significación en Auditoría Operativa, que es lo que no hicieron. En este aspecto, los auditores pueden establecer las limitaciones de su opinión cuando quieran renunciar a la responsabilidad de opinar sobre áreas técnicas que caigan fuera de su competencia. Por ejemplo, en una revisión de los dibujos de ingeniería, los auditores pueden emitir una opinión sobre el control diseñado por la dirección para asegurarse de lo adecuado de tales dibujos, pero pueden expresar específicamente que no emiten una opinión sobre su calidad (James, 2010)

2.1.6.8. Normas

Los auditores que informan sobre un área técnica tienen mayor aceptación si establecen las normas que utilizaron para medir la función o actividad revisada. Pueden determinar estas normas con declaraciones de políticas y procedimientos, con comentarios con el personal de dirección que tenga responsabilidad sobre las actividades o con escritos autorizados sobre la materia. Utilizando de nuevo el ejemplo de los dibujos de ingeniería, los auditores pueden establecer que consideran básicas las siguientes medidas para un buen sistema de control:

- Un manual de normas de ingeniería, disponible para todo el personal, donde se establezcan los requisitos para preparar borradores.
- Un sistema de revisión por parte de los supervisores, que designe especialistas para cualquier dibujo antes de que este se utilice en producción.

- Un sistema de revisión de los dibujos efectuados por revisores independientes para tener la seguridad de que las instrucciones de preparación de la empresa se siguen y de que el trabajo es el adecuado.
- Un sistema de información a la dirección sobre el número de correcciones requeridas en los dibujos por la organización de producción, para corregir los defectos en los mismos.

Estas son normas bien establecidas. La aplicación por el auditor será difícil. La utilización de normas como medida del rendimiento formara la base de una opinión de auditoria que debe merecer atención y aceptación (James, 2010)

2.1.6.9. Evidencia.

Las opiniones sobre las actividades operativas, particularmente las adversas, se aceptaran mejor si están justificadas por una evidencia adecuada de revisión y con pruebas en la opinión. Siguiendo con el ejemplo de los dibujos, el informe puede establecer que se hicieron las siguientes comprobaciones:

- El número de dibujantes entrevistados para determinar si tenían realmente manuales a su disposición, y el número de estos que se utilizaban, comparados con el volumen original, para asegurar que estaban al día
- El número de dibujos examinados con iniciales de los revisores.
- El número de dibujos examinados con evidencias de la verificación de ingeniería y del cumplimiento de las correcciones solicitadas por los verificadores.

La verificación de la información estadística enviada a la dirección, el número de correcciones requeridas por los departamentos de producción (James, 2010)

2.1.6.10. Revisión del borrador.

Esta revisión es de especial importancia en la Auditoría Operativa. Es esencial que los auditores estén seguros de que han establecidos los hechos correctivos y que su

interpretación es la apropiada. Debido a que el entrenamiento de los auditores no se especializa normalmente en áreas operativas, deben estar seguros de que han considerado todos los factores respecto a una operación en particular. También deben estar seguros de que han traducido adecuadamente el lenguaje técnico; la dirección operativa puede adjuntar significados a ciertas palabras que quizás los auditores no entienden correctamente (James, 2010)

2.1.7. Fases de la Auditoría Operativa

2.1.7.1. Planeación.

Establecimiento de objetivos de auditoría, obtención de información, evaluación de riesgo de auditoría, establecer el calendario, asignar el equipo, documentar el plan de auditoría y de aprobación y documentar el programa el programa general de auditoría.

Esta fase es imprescindible en el proceso de auditoría y no puede ser rígida y cerrada, sino que debe ser un proceso abierto y poder ir introduciendo todas las aquellas modificaciones que se requiera.

Si tenemos una incorrecta planificación, las consecuencias negativas pueden ser pérdida de tiempo, duplicidad de tareas, dificultad en el descubrimiento de errores, aumento del coste, bajo nivel de la auditoría, etc. (Manso, 2015)

2.1.7.2. Ejecución.

Se reúnen, se revisan y se resumen todas las evidencias obtenidas para, a través de procesos de evaluación, poder emitir los informes de auditoría correspondientes. Se prepararan las consideraciones para la planificación del año siguiente (Manso, 2015)

2.1.7.3. El informe como producto de la Auditoría.

Se reúnen, se revisan y se resumen todas las evidencias obtenidas para, a través de procesos de evaluación, poder emitir los informes de auditoría correspondientes. Se prepararan las consideraciones para la planificación del año siguiente (Manso, 2015)

CAPÍTULO II

2.1.8. Clases del Transporte Terrestre

Art. 54.- El servicio de transporte terrestre público consiste en el traslado de personas, con o sin sus efectos personales, de un lugar a otro dentro de los ámbitos definidos en este reglamento, cuya prestación estará a cargo del Estado. En el ejercicio de esta facultad, el Estado decidirá si en vista de las necesidades del usuario, la prestación de dichos servicios podrá delegarse, mediante contrato de operación, a las compañías o cooperativas legalmente constituidas para este fin.

En las normas INEN y aquellas que expedida la Agencia Nacional de Transito respecto al servicio de carácter público, se contemplaran, entre otros aspectos de prevención y seguridad, el color, de ser el caso diferenciado y unificado según su tipo, la obligatoriedad de contar con señales visuales, accesos y espacios adecuados y el cumplimiento de normas de seguridad apropiadas respecto de los pasajeros.

Artículo 55.- El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y /o bienes, de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en este Reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. Esta clase de servicio será autorizado a través de permiso de operación.

En las normas INEN y aquellas que expedida la Agencia Nacional de Transito respecto al servicio de carácter comercial, se contemplaran, entre otros aspectos de prevención y seguridad, el color, de ser el caso diferenciado y unificado según su tipo, la obligatoriedad de contar con señales visuales, accesos y espacios adecuados y el cumplimiento de normas de seguridad apropiadas respecto de los pasajeros (398, 2014)

CAPÍTULO IV

2.1.9. De los ámbito de operación del Transporte Terrestre

Artículo 60.- De conformidad con la Ley, se define los siguientes ámbitos de operación del transporte terrestre de pasajeros y/ o bienes en vehículos automotores:

1. Servicio de Transporte Intercantonal: Es el que opera dentro de los límites cantonales, pudiendo ser un servicio urbano (entre parroquias urbanas), servicio rural (entre parroquias rurales) o servicio combinado (entre parroquia urbana y rural). El perímetro urbano de un cantón, según sea el caso para el servicio de transporte, será determinado por los Gobiernos Autónomos Descentralizados GADs en coordinación con las unidades administrativas Regionales o Provinciales; o directamente por los GADs que hubieren asumido las competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. Será responsable de este registro la Unidad Administrativa en donde se preste el servicio, o el GADs que haya asumido la competencia en el correspondiente territorio.

2. Servicio de Transporte Interprovincial (intercantonal): Se presta dentro de los límites provinciales entre cantones. Será responsable de este registro la Unidad Administración Regional o Provincial, o el Gobiernos Autónomos Descentralizados GADs Regional que hubiere asumido la competencia en el lugar donde se preste el servicio.

3. Intrarregional Servicio de Transporte: Es el transporte que opera entre las provincias que conforman una misma región. Será responsable de este registro el GADs Regional que hubiere asumido las competencias, o la Agencia Nacional de Tránsito.

4. Servicio de Transporte Interprovincial: Se presta dentro de los límites del territorio nacional, entre provincias de diferentes regiones, o entre provincias de una región y las provincias que no se encuentren dentro de una región. Será responsable de este registro, únicamente, la ANT (731, 24 junio 2012)

CAPITULO V
DE LOS TIPOS DE TRANSPORTE
SECCIÓN I

2.1.10. De los tipos de Transporte Público de pasajeros

Artículo 61.- El servicio de transporte terrestre público de pasajeros, puede ser de los siguientes tipos:

- 1. Transporte Colectivo:** Destinado para el traslado colectivo de personas, que pueden tener estructura exclusiva o no y puedan operar sujetos a itinerario, horario, niveles de servicio y política tarifaria.

- 2. Transporte Masivo:** Destinado al traslado masivo de personas sobre infraestructura exclusivas a nivel, elevada o subterránea, creada específica y únicamente para el servicio; que operen sujetos a itinerario, horario, niveles de servicio y política tarifaria.

- 3. El transporte público de pasajeros,** en todos sus ámbitos, se hará en rutas definidas por el origen, un destino y puntos intermedios, resultantes de un análisis técnico y un proyecto sustentado, sujetos a una tarifa fijada (731, 24 junio 2012)

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Contador Profesional

Hace que el usuario solicitante de la información pueda confiar en el asunto en cuestión, que es responsabilidad de un tercero. De conformidad del código de ética de la Federación Internacional de Contadores, una profesión se distingue por determinadas características (Luna, 2012)

2.2.2. Riesgo de Auditoría

De acuerdo a las normas Internacionales de Auditoría, riesgo en auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática (Luna, 2012)

2.2.3. Evaluación del control.

Un punto de vista ampliamente aceptado sobre la Auditoría Operativa es que está dirigida hacia el control en vez de hacia el rendimiento, en el que evita la implicación técnica. Se ocupa de los controles administrativos que se ejercen sobre todas las fases del negocio, y su propósito es determinar si los controles establecidos son los adecuados y si están cumpliendo efectivamente con los objetivos de la dirección y con sus planes operativos.

Los auditores examinan e informan directamente sobre los controles implicados. Por ejemplo, considérese un informe de producción en la que la información que contiene es inadecuada. El principal interés del auditor es encontrar el fallo de control que permite la acumulación de información inapropiada. Al corregir el control, los auditores suponen un instrumento de mejora para los informes futuros. No están tan interesados en los casos aislados con implicaciones financieras o sobre los costos excesivos de producción (que son el resultado de una mala decisión de la dirección, basada en la falta de información del dictamen examinado) (James, 2010)

2.2.4. Evaluación de rendimiento.

Los auditores internos se han considerado tradicionalmente auditores de los controles. Debido a que, se familiarizan con los controles sobre cualquier operación de la empresa. Así también, se espera de ellos que evalúen lo adecuado y efectivo de tales controles de dirección.

Los auditores internos de hoy en día, sin embargo, están dirigiéndose hacia auditorías de rendimiento, las cuales no están restringidas a la contabilidad o a funciones de oficina en las que no son expertos por razones de conocimiento especial o historial.

La base de estas evaluaciones del rendimiento es el desarrollo y aplicación de las normas de ejecución. Los auditores de operaciones han aprendido que prácticamente cualquier actividad –no importa lo exótica que sea- puede utilizarse para medir el cumplimiento.

Las Normas para la Practicas Profesional de Auditoría Interna mantienen la responsabilidad del auditor interno para evaluar las normas operativas. Y, cuando no existen normas, se espera de ellos que las desarrollen. Específicamente, las Normas establecen en la Sección 280.05 lo siguiente:

El debido cuidado profesional incluye la evaluación de las normas operativas establecidas, y determinar si estas normas son aceptables y si cumplen. Cuando sean poco claras, se deberán encontrar interpretaciones autorizadas.

Si se espera que los auditores internos interpreten o seleccionen las normas operativas, deberán ponerse de acuerdo con los auditores respecto a que norma serán necesarias para medir el rendimiento operativo (James, 2010)

2.2.5. Gestión

Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuesto, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenido en el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa, lo cual, a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y el proceso de una buena dirección empresarial (Luna, 2012)

2.2.6. Eficacia

La afirmación de que la gestión de riesgos corporativos de una entidad es eficaz, es un juicio resultante de la evaluación de si los ocho componentes están presentes y funcionan de modo eficaz. Así, estos componentes también son criterios para

estimar la eficacia de dicha gestión. Para que estén presente y funciones de forma adecuada no puede existir ninguna debilidad material y los riesgos necesitan estar dentro del nivel de riesgo aceptado por la entidad (Luna, 2012)

2.2.7. Limitaciones

La operación de riesgos operativos proporciona ventajas relevantes, pueden presentar limitaciones. A más de los factores comentados anteriormente, las limitaciones surgen de hechos, debido a que la razón humana puede ser errónea durante la toma de decisiones, que las decisiones sobre la repuesta al riesgo y el establecimiento de controles precisan tener en cuenta los costes y favores relativo, que pueden darse sentencias por error humano, que logran eludirse los controles mediante convivencia de dos o más personas y que la dirección puede hacer caso omiso a las providencias relacionada con el trabajo de riesgos corporativos. Estas limitaciones impiden que el consejo o la dirección tengan seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad (Luna, 2012)

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Título Preliminar

Artículo 1.- El presente reglamento estable las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y operadoras de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país.

Artículo 2.- En adelante, para los efectos del presente reglamento, se entenderá los siguientes términos:

1. Ley Orgánica de Transporte, Transito y Seguridad Vial: Ley Orgánica de Transporte Terrestre, o la Ley o LOTTTSV;

2. Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial: Reglamento;
3. Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte, Terrestre y Seguridad Vial: Agencia Nacional de Tránsito o ANT;
4. Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial: Director Ejecutivo de la ANT;
5. Comisión de Transito del Ecuador: CTE;
6. Director Ejecutivo de la Comisión de Transito del Ecuador: Director Ejecutivo de la CTE;
7. Unidades Administrativas Regionales y Provinciales de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial: Unidades Administrativas Regionales y Provinciales o Unidades Administrativas;
8. Gobiernos Autónomos Descentralizados: GADs
9. Gobiernos autónomos Descentralizados Regionales: GADs Regionales;
10. Gobierno Autónomo Descentralizado Metropolitano : GADs Metropolitanos;
11. Gobierno Autónomo Descentralizados Municipales: GADs Municipales;
12. Unidades de Control de Transporte Terrestre y Seguridad Vial de los Gobiernos autónomos Descentralizados: Unidades de Control de los GADs;
13. Consejo Consultivo Nacional de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial: Consejo Consultivo Nacional (731, 24 junio 2012)

LIBRO I

DE LA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR

TÍTULO I

DE LOS ORGANISMOS DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

CAPÍTULO I

2.3.2. De la Agencia Nacional de Tránsito

Artículo 5.- La Agencia Nacional de Tránsito es el ente responsable encargado de ejecutar las políticas y decisiones dictadas por el Ministerio del Sector, en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados GADs.

Su organización, estructura y competencia se regirán por la Ley, este Reglamento y demás normas aplicables (731, 24 junio 2012)

LIBRO II

DEL TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR

TÍTULO I

2.3.3. De las condiciones de Transporte Terrestre

Artículo 40.- El transporte de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de:

- **RESPONSABILIDAD.-** Es responsabilidad del Estado generar las políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, por parte de los usuarios y operadores del transporte terrestre, de lo establecido en la Ley, los reglamentos y normas técnicas aplicables.
- **UNIVERSALIDAD.-** El Estado garantizara el acceso al servicio de transporte terrestre, sin distinción de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido en la Constitución de la Republica y las leyes pertinentes.

- **ACCESIBILIDAD.-** Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.
- **ACCESIBILIDAD.-** Es el derecho que tiene los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transportación en general responder a este fin.
- **COMODIDAD.-** Constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y homologaciones que para cada modalidad y sistema de servicio estuvieren establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito.
- **CONTINUIDAD.-** Conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de operación, permisos de operación, autorizaciones concedidas por el Estado sin dilaciones e interrupciones.
- **SEGURIDAD.-** El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuado, que permita a los operadores a su vez garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando las regulaciones pertinentes.
- **CALIDAD.-** Es el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras de transporte a sus usuarios.
- **ESTANDARIZACIÓN.-** A través del proceso técnico de homologación establecido por la ANT, se verificará que los vehículos que ingresan al parque automotor cumplan con las normas y reglamentos técnicos de seguridad, ambiental y de comodidad emitidos por la autoridad, permitiendo establecer un estándar de servicio a nivel nacional

- **MEDIO AMBIENTE.-** Es Estado garantizar que los vehículos que ingresen al parque automotor a nivel nacional cumplan con normas ambientales y promoverá la aplicación de nueva tecnología que permitan la emisión de gases contaminantes de los vehículos (731, 24 junio 2012)

CAPÍTULO I

2.3.4. De la atención preferente a Pasajeros.

Artículo 41.- Gozaran de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes. Para el efecto, el sistema de transporte colectivo y masivo dispondrá de áreas y accesos especiales y debidamente señalizados, en concordancia con las normas y reglamentos técnicos INEN vigentes para este tipo de servicio (731, 24 junio 2012)

Artículo 42.- El sistema de transporte terrestre brindara asistencia especial a las personas señaladas en esta sección, según sus necesidades, facilitándoles el acceso a los vehículos y ofreciéndoles la mayor comodidad dentro de la categoría respectiva. Además, la infraestructura física del vehículo y de los corredores del transporte deberá ser accesible a este grupo de usuarios. La Agencia Nacional de Tránsito y los GADs, en el ámbito de sus competencias, controlaran el cumplimiento de estas obligaciones (731, 24 junio 2012)

Artículo 43.- Las personas a las que se refiere este capítulo tendrán derecho a embarcar al bus en forma previa y prioritaria a cualquier otro usuario. En caso de ser necesario, el personal encargado de la prestación del servicio, determinara la conveniencia de desembarcarlo primero o al final de la salida del resto de pasajeros (731, 24 junio 2012)

Artículo 44.- Las sillas de ruedas, coches para bebés, camillas, muletas u otros equipos que requiera las personas referidas en este capítulo, serán transportadas gratuitamente como equipaje prioritario (731, 24 junio 2012)

Artículo 45.- Las personas citadas en este capítulo tendrán derecho a acceder directamente a la boletería para la compra de pasajeros o cualquier otra gestión sin hacer fila (731, 24 junio 2012)

Artículo 46.- Tendrán derecho a las tarifas preferenciales:

1.- Las personas con discapacidad que cuenten con el carné o registro del Consejo Nacional de Discapacidades, según el artículo 20 de la Ley sobre Discapacidades, pagaran una tarifa preferencial del 50% en el transporte terrestre, y el servicio prestado será en las mismas condiciones que los demás pasajeros que pagan tarifa completa.

2.- Los estudiantes de los niveles básicos y bachillerato que acrediten su condición mediante presentación del carné estudiantil otorgado por el Ministerio de Educación, pagaran una tarifa preferencial del 50% bajo las siguientes condiciones:

- a) Que el servicio lo utilicen durante el periodo o duración del año escolar.
- b) Que lo utilicen de lunes a viernes.
- c) Los días sábado, por situaciones especiales como desfiles cívicos, participaciones comunitarias, eventos académicos, culturales y deportivos estudiantiles, pagaran una tarifa preferencial del 50% en el transporte terrestre.

3.- Las niñas, niños y adolescentes, pagaran una tarifa del 50%. Los niños, niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad no estarán en la obligación de presentar ningún documento que acredite su edad. Los adolescentes estudiantes desde los 16 años de edad en adelante accederán a la tarifa preferencial mediante la presentación de su cedula de identidad.

4.- Las personas mayores de 65 años que acrediten su condición mediante la presentación de la cedula de ciudadanía o documento que lo habilite como tal. Pagaran una tarifa preferencial del 50% en todo el transporte terrestre.

5. En todos los casos, el servicio prestado será en las mismas condiciones que los demás pasajeros que pagan tarifa completa (731, 24 junio 2012)

TÍTULO II

DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

CAPÍTULO I

2.3.5. De la Constitución de Compañías y Cooperativas de Transporte Terrestre.

Artículo 53.- Las compañías y cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deberán obtener un informe previo favorable emitido por la ANT (Agencia Nacional de Transito) El departamento técnico correspondiente realizara los estudios de factibilidad, que serán puestos a consideración del Director Ejecutivo de la Agencia para la emisión del informe previo, el mismo que será remitido al Directorio de la Agencia para su aprobación final, en caso de ser procedente.

El procedimiento y los requisitos para la obtención de estos informes serán regulados por la ANT:

Los informes previos tendrán una vigencia de 90 días.

Las operadoras podrán constituirse, en el caso de compañías, exclusivamente como sociedades de responsabilidad limitada, anónimas o de economía mixta (731, 24 junio 2012)

CAPÍTULO II

2.3.6. Clasificación del transporte según su matrícula.

Artículo 64.- De acuerdo a la matrícula y al servicio que prestan los automotores, estos se clasifican en:

- 1.- De uso particular.- Vehículos para el transporte de pasajeros, de bienes, mixtos o especiales, que están destinados al uso privado de sus propietarios;
- 2.- De uso público.- Vehículos destinados al transporte público y comercial de pasajeros y bienes;
- 3.- De uso estatal u oficial.- Vehículos destinados al servicio de los organismos públicos, autónomos;
- 4.- De uso diplomático, consular y de organismos internacionales o de asistencia técnica.- Los destinados al servicio de esas representaciones:
- 5.- Vehículos de internacional temporal.- Que se registrarán según lo estipulado en la Ley de Aduanas;
- 6.- Vehículo agrícola y carniceros.- determinados por los organismos competentes:
- 7.- Vehículos de emergencia: Policía, Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, etc. (731, 24 junio 2012)

2.3.7. Títulos habilitantes de Transporte Terrestre.

2.3.7.1. Generalidades.

Artículo 65.- Títulos habilitantes.- Son los instrumentos legales mediante los cuales la Agencia Nacional de Tránsito, las Unidades Administrativas, o los GADs, en el ámbito de sus competencias, autorizan la prestación de los servicios de transporte terrestre público, comercial y por cuenta propia, de personas o bienes, según el ámbito de servicio de transporte que corresponda, en el área asignada.

Además los requisitos establecidos en la Ley y el presente Reglamento, se observaran aquellos que mediante regulación establezca la ANT.

Los títulos habilitantes previstos en esta Sección se otorgaran nominalmente y no son disponibles o negociables por su titular, por encontrarse fuera del comercio, en

consecuencia no podrán ser objeto de medidas cautelares o de apremio, arrendamiento, cesión o, bajo cualquier figura, transferencia o traspaso de su explotación o uso.

El Directorio de la ATN regulara los casos el régimen de sustitución de vehículos correspondientes a los títulos habilitantes (731, 24 junio 2012)

Artículo 66.- Contrato de operación: es el título habilitante mediante el cual el Estado concede a una persona jurídica, que cumpla con los requisitos legales y acorde al proyecto elaborado, la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre públicos de personas en los ámbitos y vehículos definidos en el artículo 63 de este reglamento (731, 24 junio 2012)

Artículo 67.- Permiso de operación: es el título habilitante mediante el cual el Estado concede a una persona jurídica que cumpla con los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre comercial de personas y/o bienes en los ámbitos y vehículos definidos en el artículo 63 de este Reglamento. (731, 24 junio 2012)

2.3.8. Del Permiso de Operaciones

Artículo 79.- El permiso de operaciones deberá contener al menos lo siguiente:

1. Nombre y apellidos completos de los comparecientes indicando el derecho por el cual comparecen, sus domicilio, nacionalidad, edad, profesión u ocupación y su número de documento de identidad o el de su Registro Único de Contribuyentes;
2. La descripción del servicio;
3. Niveles de calidad del servicio;
4. Los derechos y obligaciones de las partes;
5. El monto de los derechos a pagar por la obtención del título habilitante y su forma de cancelación.
6. Periodo de vigencia del permiso;
7. La prohibición de transferir la facultad de establecer y presentar los servicios de transporte terrestre que se otorgan a través del permiso correspondiente;

8. Potestad del Estado, mediante la resolución correspondiente de revocar el permiso de operación cuando el servicio no sea prestado de acuerdo con los términos establecidos y a asumir su prestación expresamente para mantener la continuidad de los servicios públicos de transporte terrestre;
 9. Las sanciones, formas de terminación del contrato, sus causales y consecuencias;
 10. Los términos y condiciones para la renovación; y,
- Cualquier otro que la Agencia Nacional de Tránsito o los GADs, hayan establecido previamente (731, 24 junio 2012)

2.3.9. Sistema de renovación, chatarrización y vida útil

Artículo 108.- El parque automotor que a la fecha se encuentre destinado al servicio de transporte terrestre en cualquier de sus clases, se sujetara al sistema de renovación automática permanente, diseñadas técnicas y exclusivamente para cada tipo de transporte terrestre (731, 24 junio 2012)

Ley 1

REGISTRO OFICIAL SUPLEMENTO 398

ÚLTIMA MODIFICACIÓN: 31-DIC.- 2014

2.3.10. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art.1.- La presente Ley tiene por objetivo la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos (398, 2014)

Art.2.- La presente ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha

contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables (398, 2014)

LIBRO PRIMERO DE LA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR

CAPÍTULO II

2.3.11. De la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial

Art. 16.- La Agencia Nacional de Regulación y Control Del Transporte Terrestre, Transistor y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, así como del control del tránsito en las vías de la red estatal-troncales nacionales, en coordinación con la Gobiernos Autónomos Descentralizados GADs y tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito.

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios (731, 24 junio 2012)

LIBRO SEGUNDO DEL TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR

TÍTULO I

2.3.12. De la Naturaleza y Objeto

Art. 46.-El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estrategia del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional (731, 24 junio 2012)

Art. 47.-El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas (731, 24 junio 2012)

Art. 48.-En el transporte terrestre, gozaran de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad. El reglamento a la presente Ley determinara el procedimiento para aplicación de tarifas (731, 24 junio 2012)

CAPÍTULO II

2.3.13. De los servicios conexos de Transporte Terrestre

Art. 61.-Las terminales terrestres, puertos secos y estaciones de transferencia, se consideran servicios conexos de transporte terrestre, buscando centralizar en un solo lugar el embarque y desembarque de pasajeros y carga, en condiciones de seguridad. El funcionamiento y operación de los mismos, sean estos de propiedad de organismos o entidades públicas, gobiernos Autónomos Descentralizados o de particulares, están sometidos a las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

Todos los vehículos de transporte público de pasajeros, que cuenten con el respectivo título habilitante otorgado por la Agencia Nacional de Regulación (731, 24 junio 2012)

2.3.14. Normas Internacionales de Auditoría (NIAs)

2.3.14.1. NIA 210 El compromiso de la Auditoría

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades que tiene el auditor al acordar los términos del encargo de auditoría con la dirección y, cuando proceda, con los responsables del gobierno de la entidad. Ello incluye determinar si concurren ciertas condiciones previas a la auditoría cuya responsabilidad corresponde a la dirección y, cuando proceda, a los responsables del gobierno de la entidad. La NIA 220. Trata de los aspectos relacionados con la aceptación del encargo que se encuentran bajo control del auditor.

Los encargos que proporcionan un grado de seguridad, entre los que se incluyen los encargos de auditoría, sólo podrán aceptarse cuando el profesional ejerciente considere que se cumplirán los requerimientos de ética aplicables, tales como la independencia y la competencia profesional, y cuando el encargo presente determinadas características. Las responsabilidades del auditor con respecto a los requerimientos de ética en el contexto de la aceptación de un encargo de auditoría, y en la medida en que se encuentren bajo el control del auditor, se tratan en la NIA 220. La presente NIA trata de las cuestiones (o condiciones previas) que están bajo control de la entidad y sobre las que es necesario que el auditor y la dirección de la entidad alcancen un acuerdo.

Una condición para la aceptación de un encargo que proporciona un grado de seguridad es que los criterios a los que se refiere la definición de encargo que proporcionan un grado de seguridad sean adecuados y accesibles para los usuarios a quienes se destina el informe. Los criterios son las referencias utilizadas para evaluar o medir la materia objeto de análisis, incluidas, en su caso, las referencias para la presentación y revelación de la información. La aplicación de criterios adecuados permite una evaluación o medición de la materia objeto de análisis razonablemente congruente en el contexto de la aplicación del juicio profesional. A efectos de las NIA, el marco de información financiera aplicable proporciona los criterios que el auditor utiliza para auditar los estados financieros, incluida, cuando proceda, su presentación fiel.

Sin un marco de información financiera aceptable, la dirección no dispone de una base adecuada para la preparación de los estados financieros y el auditor carece de criterios adecuados para auditar los estados financieros. En muchos casos, el auditor puede presumir que el marco de información financiera aplicable es aceptable.

Los factores relevantes para que el auditor determine si el marco de información financiera aplicado para la preparación de los estados financieros es aceptable, incluyen, entre otros: la naturaleza de la entidad (por ejemplo, si se trata de una empresa mercantil, de una entidad del sector público o de una organización sin ánimo de lucro); el objetivo de los estados financieros (por ejemplo, si se preparan para satisfacer las necesidades comunes de información financiera de un amplio espectro de usuarios o las necesidades de información financiera de usuarios específicos); la naturaleza de los estados financieros (por ejemplo, si los estados financieros son un conjunto completo de estados financieros o si se trata de un solo estado financiero); y si las disposiciones legales o reglamentarias prescriben el marco de información financiera aplicable (Cuentas, 2013)

2.3.14.2. NIA 230 Documentación de Auditoría.

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de preparar la documentación de auditoría correspondiente a una auditoría de estados financieros. En el anexo se enumeran otras NIA que contienen requerimientos específicos de documentación y orientaciones al respecto. Los requerimientos específicos de documentación de otras NIA no limitan la aplicación de la presente NIA. Las disposiciones legales o reglamentarias pueden establecer requerimientos adicionales sobre documentación.

No es necesario que el auditor incluya en la documentación de auditoría borradores reemplazados de papeles de trabajo o de estados financieros, notas que reflejen ideas preliminares o incompletas, copias previas de documentos posteriormente corregidos por errores tipográficos o de otro tipo, y duplicados de documentos.

Las explicaciones verbales dadas por el auditor, por sí mismas, no constituyen un soporte adecuado del trabajo realizado por el auditor o de las conclusiones

alcanzadas por éste, pero pueden utilizarse para explicar o aclarar información contenida en la documentación de auditoría.

En principio, el cumplimiento de los requerimientos de la presente NIA supondrá que la documentación de auditoría sea suficiente y adecuada en función de las circunstancias. Otras NIA contienen requerimientos específicos de documentación cuya finalidad es aclarar la aplicación de esta NIA en las circunstancias particulares indicadas en esas otras NIA. Los requerimientos específicos de documentación de otras NIA no limitan la aplicación de la presente NIA. Por otra parte, la ausencia de un requerimiento de documentación en una determinada NIA no significa que no haya que preparar documentación como consecuencia del cumplimiento de dicha NIA.

La documentación de auditoría proporciona evidencia de que la auditoría cumple con las NIA. Sin embargo, no es necesario ni factible que el auditor documente cada cuestión considerada, o cada juicio aplicado, en la auditoría. Además, no es necesario que el auditor documente de forma separada (mediante un listado de comprobaciones, por ejemplo) el cumplimiento de cuestiones cuyo cumplimiento se evidencie en los documentos incluidos en el archivo de auditoría.

Un factor importante para la determinación de la estructura, contenido y extensión de la documentación de auditoría sobre cuestiones significativas es el grado en que se ha aplicado el juicio profesional en la realización del trabajo y en la evaluación de los resultados (Cuentas, 2013)

2.3.14.3. NIA 315. Entendimiento de la Entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa.

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315, “Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno”, debe interpretarse conjuntamente con la NIA 200, “Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría”.

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad.

El objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material

Al obtener conocimiento de los controles relevantes para la auditoría, el auditor evaluará el diseño de dichos controles y determinará si se han implementado, mediante la aplicación de procedimientos adicionales a la indagación realizada entre el personal de la entidad

Cuando el auditor identifique riesgos de incorrección material no identificados por la dirección, evaluará si existía un riesgo subyacente de tal naturaleza que, a juicio del auditor, debería haber sido identificado por el proceso de valoración del riesgo por la entidad. Si existe dicho riesgo, el auditor obtendrá conocimiento del motivo por el que el citado proceso no lo identificó, y evaluará si dicho proceso es adecuado en esas circunstancias o determinará si existe una deficiencia significativa en el control interno en relación con el proceso de valoración del riesgo por la entidad (Cuentas, 2013)

2.3.14.4. NIA 500 Evidencia de Auditoría

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) explica lo que constituye evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros, y trata de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión.

Esta NIA es aplicable a toda la evidencia de auditoría obtenida en el transcurso de la auditoría.

El objetivo del auditor es diseñar y aplicar procedimientos de auditoría de forma que le permita obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada para poder alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión.

Registros contables: registros de asientos contables iniciales y documentación de soporte, tales como cheques y registros de transferencias electrónicas de fondos; facturas; contratos; libros principales y libros auxiliares; asientos en el libro diario y otros ajustes de los estados financieros que no se reflejen en asientos en el libro diario; y registros tales como hojas de trabajo y hojas de cálculo utilizadas para la imputación de costes, cálculos, conciliaciones e información a revelar.

La evidencia de auditoría es necesaria para sustentar la opinión y el informe de auditoría. Es de naturaleza acumulativa y se obtiene principalmente de la aplicación de procedimientos de auditoría en el transcurso de la auditoría. No obstante, también puede incluir información obtenida de otras fuentes, tales como auditorías anteriores (siempre y cuando el auditor haya determinado si se han producido cambios desde la anterior auditoría que puedan afectar a la relevancia de ésta para la auditoría actual).

La mayor parte del trabajo del auditor al formarse una opinión consiste en la obtención y evaluación de evidencia de auditoría. Los procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría pueden incluir la inspección, la observación, la confirmación, el recalcado, la ejecución y procedimientos analíticos, a menudo combinados entre sí, además de la indagación. Aunque la indagación puede proporcionar evidencia de auditoría importante, e incluso puede proporcionar evidencia de una incorrección, normalmente no proporciona, por sí sola, evidencia de auditoría suficiente sobre la ausencia de una incorrección material en las afirmaciones, ni sobre la eficacia operativa de los controles (Cuentas, 2013)

2.3.15. COSO II (Enterprise Risk Management) ERM.

2.3.15.1. Ambiente Interno:

Comprende el tono de la organización que fluye en la conciencia de sus empleados, con relación al riesgo y establecer la base para el resto de componentes de la gestión de riesgo corporativos, proporcionando estructura y disciplina (Fonseca, 2011)

2.3.15.2. Establecimientos de Objetivos:

Los objetivos de la organización se fijan en el nivel estratégico, estableciendo con ellos una base para la identificación de los objetivos operacionales, de información y de cumplimiento. Cada organización confronta una variedad de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos consiste en fijar los objetivos alineados con el riesgo aceptado por la organización, lo que a su vez orienta los niveles de tolerancia al riesgo (Fonseca, 2011)

2.3.15.3. Identificación de Eventos:

La gerencia identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, podrían afectar a la organización y determina si representan oportunidades o si, podrían afectar negativamente su capacidad para implementar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos que tienen un impacto positivo representan oportunidades, que la gerencia debería aprovechar para reorientar la estrategia y el proceso de diseño de los objetivos (Fonseca, 2011)

2.3.15.4. Evaluación de Riesgo:

La evaluación de riesgo permite a la organización considerar la amplitud con que los eventos potenciales podrían impactar en el logro de sus objetivos. La gerencia evalúa estos acontecimientos desde un doble ángulo: probabilidad e impacto. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales, deberían examinarse en forma individual o por categoría en la organización (Fonseca, 2011)

2.3.15.5. Respuesta al Riesgo:

Una vez que la gerencia ha evaluado los riesgos importantes, debería determinar cómo hacerles frente, ya sea evitando, reduciendo, compartiendo y/o aceptando el riesgo. Al considerar su respuesta la gerencia evalúa su efecto y la probabilidad de impacto del riesgo, así como los costos y beneficios involucrados, seleccionando aquella que ubique el riesgo residual dentro de las tolerancias establecidas por la organización (Fonseca, 2011)

2.3.15.6. Actividades de Control:

Están constituidas por políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo las respuestas de la gerencia ante los riesgos. Las actividades de control se desarrollan a través de toda la organización, en todos los niveles y funciones, e incluyen una gran variedad de actividades, entre otra; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones operativas, salvaguarda de activos, y segregación de funciones (Fonseca, 2011)

2.3.15.7. Información y Comunicación:

La información se identifica, obtiene y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permite a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información utilizan datos generados internamente y otros datos de fuentes externas y su salida facilita la gestión de riesgo y la toma de decisiones, con relación a los objetivos. Del mismo modo, existe una comunicación eficaz fluyendo en todas las direcciones de la organización (Fonseca, 2011)

2.3.15.8. Supervisión y Monitoreo:

La gestión de los riesgos corporativos se monitorea, revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes en el tiempo mediante evaluaciones continuas y evaluaciones independiente. El monitoreo se ejecuta en el curso normal de las actividades de gestión, en tanto que la frecuencia de las evaluaciones independientes está condicionada a la evaluación de riesgo. Del mismo modo, las deficiencias en la gestión de riesgos se comunican, transfiriendo los asuntos

importantes para la consideración de la gerencia y la junta de directores (Fonseca, 2011)

2.3.16. La norma ISO 9001: Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad en una organización, permite demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan al cliente y los requisitos legales y reglamentarios, y tiene como objetivo aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios. (<http://www.monografias.com>, 2009)

2.3.17. La norma ISO 10002: Esta Norma Internacional proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividad es comercial es o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico. Está destinada a beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas.

La información obtenida a través del proceso de tratamiento de las quejas puede llevar a la mejora en los productos, y donde las quejas sean tratadas apropiadamente puede mejorar la reputación de la organización, independientemente de su tamaño, ubicación y sector. En un mercado globalizado, el valor de una Norma Internacional se hace más evidente ya que ésta proporciona confianza de un tratamiento coherente de las quejas. (<http://www.monografias.com>, 2009)

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos

3.1.1 Materiales

Para el desarrollo de la presente tesis de grado se implementaron los siguientes materiales:

Materiales	Cantidad
Laptop	1
Libros	3
Pendrives	1
Papel bond A4	4 resmas
Lapiceros	3
Impresora	1
Anillados	6
Empastados	3
Cd	7
Cámara Fotográficas	1
Calculadora	1
Teléfono Celular	1

3.1.2. Métodos

Entre los métodos científicos que se utilizaron se encuentran los siguientes:

3.1.3. Método Histórico–Lógico

Reprodujo los aspectos más importantes de la trayectoria de desarrollo del fenómeno. A través de este método se recolectó la información de libros, folletos, internet y documentos en general que determinaron la importancia que tiene el estudio de la situación operativa de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA en la ciudad de Quevedo.

3.1.4. Método Analítico – Sintético

Este método sirvió para el análisis detallado de los factores que intervinieron durante el proceso de la investigación, y la tabulación de las encuestas para agrupar la información que permitió un análisis generalizado.

3.1.5. Método Inductivo – Deductivo:

Este método dedujo propiedades o relaciones partiendo de lo particular a lo general. Se utilizaron en el análisis de los datos de la compañía y de los usuarios de manera lógica, y en los resultados que se obtuvieron a través de la investigación de campo durante el proceso de ejecución del proyecto.

3.1.6. Método de Observación:

Este método sirvió para buscar y elaborar nuevas explicaciones de los fenómenos observados, para ello se realizó un trabajo de campo, mediante visita a los diversos establecimientos que ofrecen este tipo de servicio.

3.2. Tipos de Investigación

En el presente proyecto se emplearon los siguientes tipos de investigación como son:

3.2.1. Investigación Aplicada:

Es la que nos ayudó y proporcionó con certeza y el detalle de que nuestra investigación se efectuó de la manera más adecuada, debido a que nos brindó los lineamientos y pasos a seguir para la planeación, ejecución y culminación de nuestro trabajo.

3.2.2. Investigación de Campo:

Por medio de la cual se acudió hasta las instalaciones de la empresa con el objetivo de recolectar y recabar la mayor información adecuada y suficiente que ayudó a brindar mayor razonabilidad a nuestro proceso investigativo.

3.2.3. Investigación Bibliográfica:

Método que ayudó a respaldar nuestra fundamentación teórica y conceptual a través del apoyo de libros, folletos, manuales y todo tipo de documento que brindó información para enriquecer nuestra investigación.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Esta investigación demandó la utilización de las siguientes técnicas:

3.3.1. Observación

En términos generales, cuando alguien habla de observación se está refiriéndose a la acción y resultado de observar algo o en su defecto a alguien. Cuando se observa alguna cuestión lo que se hace es examinar la cosa con mucha detención, mirarlo con sumo detenimiento, con el objeto de advertir sus ventajas y desventajas. La observación es una actividad que llevan a cabo casi todos los seres vivos, porque como bien describimos, la puesta en práctica de la misma les permite extraer y asimilar información valiosísima para su desarrollo, crecimiento y hasta para la supervisión.

Por medio de esta técnica me permitió analizar de una forma directa todos los fenómenos ocurridos en el área de atención externa y así poder tener una idea generalizada de cómo se efectúan sus actividades diarias.

3.3.2. Entrevista

Se puede comenzar definiendo el concepto de entrevista como un acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y repuestas. La entrevista es una de las formas más comunes y pueden presentarse en diferentes situaciones o ámbitos de la vida cotidiana.

Las entrevistas son un elemento común en ciertas situaciones o circunstancias de la vida cotidiana. Normalmente, el término de entrevista es utilizado cuando los diferentes medios recurren a ella para obtener información, testimonio y opinión de aquellos que pueden brindarlos.

Mediante esta técnica permitió confirmar por parte de los directivos de la compañía de cómo se ejecutan sus actividades y la manera en que se delegan las actividades para cumplir con sus metas internas y externas.

3.3.3. Encuesta

Se denomina encuesta al conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales al trabajo, respectivamente de esa población, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes y porque no también para medir la temperatura de la gente acerca de algún hecho específico que se sucede en una comunidad determinada y que despierta especial atención entre la opinión pública y que capaz requiere de la realización de una encuesta para conocer más a fondo cual es la sensación de la gente y así proceder.

A través de la aplicación de la encuesta me sirvió de una manera más real ya que permitió tener contacto con la población y conocer los diferentes puntos de vista de manera directa, conocer las opiniones positivas y negativas acerca de la referida compañía de transporte.

3.3.4. Fotografía

El término fotografía procede del griego y quiere decir “diseñar o escribir con luz”. Es el proceso de capturar imágenes mediante algún dispositivo tecnológico sensible a la luz, que se basa en el principio de la cámara oscura. Finalmente, la fotografía cumple además un marcado papel emotivo, que constituye un modo para recordar eventos del pasado que quedan plasmados en medios tangibles o digitales para su rememoración. Esta variable es especialmente útil para estimular la memoria en personas con dificultades en esta función o simplemente para entretenimiento con amigos y familiares.

Por medio de la fotografía me ayudo a demostrar y así pude capturar de una manera física todo el panorama en el que se ejecutó y se gestionó las actividades diarias de la compañía

.

3.4. Diseño de la Investigación

La población directamente involucrada en la investigación, se realizó a los directivos, trabajadores y clientes de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, a la cual se suma la población de usuarios de la empresa.

En el caso del gerente de la compañía se realizó una entrevista para el conocimiento de los antecedentes, y se encuestó a los trabajadores y clientes de la Compañías de Transporte Interprovincial TIA SA, y de estos se tomará una muestra aplicando la fórmula para el cálculo de la población maestra con el propósito de obtener una muestra con validez que permita afianzar los instrumentos de investigación correspondientes a este sector.

DATOS:

n= Tamaño de la muestra?

N= Universo Objetivo o Tamaño de la Población

$$n = \frac{N}{(E)^2 (N - 1) + 1}$$

Objeto de Investigación	Población	Porcentaje
Presidente	1	0.13%
Secretarías Ejecutivas	2	0.26%
Choferes	22	2.85%
Clientes	748	96.76%
Totales	773	100%

3.4.1. Muestra

Siendo el universo de investigación muy amplio, la muestra se determinó tomando en consideración a los choferes de la compañía de transportes terrestres interprovincial TIA SA.

El tamaño de la muestra se la cálculo con la siguiente formula:

Cálculo de Muestra de Choferes

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Universo

E = Error de muestreo (0,05 admisible)

DESARROLLO DE LA FORMULAS

$$n = \frac{22}{0,05^2(22 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{22}{0,0025(21) + 1}$$

$$n = \frac{22}{0,053 + 1}$$

$$n = \frac{22}{1,053}$$

$$n = 21$$

Cálculo de Muestra de Clientes

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Universo

E = Error de muestreo (0,05 admisible)

DESARROLLO DE LA FORMULAS

$$n = \frac{748}{0,05^2(748 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{748}{0,0025(747) + 1}$$

$$n = \frac{748}{1,86 + 1}$$

$$n = \frac{748}{2,86}$$

$$n = 262$$

3.4.2. Resumen Población y Muestra

Objeto de Estudio	Población	Muestra	Porcentajes
Presidente	1	1	0.35%
Secretarias Ejecutivas	2	2	0.70%
Choferes	22	21	7.34%
Clientes	748	262	91.61%
Total	773	286	100%

3.5. Creación de una Firma de Auditoría Ficticia

En la ciudad de Quevedo, a las catorce horas y treinta minutos del día veinte de febrero del año dos mil diez. Ante mí, Dr. Hugo Cornejo Rosales, Notario, de este domicilio, comparecen, la señora MERY ELIZABEHT OSORIO HIDALGO, de treinta y cinco años de edad con domicilio en la misma provincia, nacionalidad ecuatoriana, con cédula número 091452790-8; Por medio del presente instrumento convienen en constituir la Sociedad de Naturaleza Anónima con el nombre de AUDIT SOLUTION.

Para contribuir con la sociedad, y brindar un mejor asesoramiento en las empresas que necesiten de nuestros servicios, y manejarse con una adecuada información contable.

Firma

MERY ELIZABEHT OSORIO HIDALGO



CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN



4.1. COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA

Auditoría Operativa al área de servicio y su incidencia en el servicio externo de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, cantón Quevedo, año 2013”.

4.1.1. FASE I: Estudio Preliminar

TABLA 1: SOLICITUD DE AUDITORÍA OPERATIVA.



REF: SA
1/1

Quevedo, Lunes 5 de enero del 2015

Señor(es)

AUDIT SOLUTION

AUDITORES ASOCIADOS

En su despacho
Saludos Cordiales

El motivo de la presente es para solicitar sus servicios como firma auditora, con el propósito de que ejecute una Auditoría Operativa en al área de servicio externa y su incidencia en el servicio externo de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA a las actividades realizadas en el año 2013.

Considerando que con su conocimiento, lograra brindarnos una ayuda eficiente y sólida, a través de sugerencias claras y constructivas que nos permitan alcanzar los objetivos y metas establecidas para las operaciones y programas que se manejan bajo las políticas y procedimientos de la compañía constituyendo un apoyo importante. Sin más por el momento me despido augurando éxitos en su labor profesional.

Atentamente

Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino
Presidente

TABLA 2: CARTA DE CONFIRMACIÓN DE LA AUDITORÍA.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 1		PAG.: 1/2
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	06-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	06-ENE-2015

CARTA DE CONFIRMACIÓN DE LA AUDITORÍA

Quevedo, Lunes 6 de enero del 2015

Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino
PRESIDENTE
 Presente.-

Ante la presente petición de una Auditoría Operativa de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el objetivo de expresar una opinión sobre los procesos operativos del servicio externo.

Realizaremos nuestra Auditoría Operativa de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría Ley Orgánica de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial, Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte, Agencia Nacional de Tránsito, Comisión de Transito del Ecuador. Dichas normas y leyes requieren de un desarrollo de la auditoría para obtener una certeza razonable sobre el cumplimiento operativo a realizar.

Además esperamos proporcionarles una opinión referente a ciertas debilidades sustanciales concernientes a las quejas presentadas por los clientes y manejo de las operaciones que llamen nuestra atención. Como parte del proceso de la Auditoría Operativa, solicitaremos una confirmación escrita referente a las presentaciones hechas a nosotros en relación con la auditoría.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 2		PAG.: 2/2
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	06-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	06-ENE-2015

CARTA DE CONFIRMACIÓN DE LA AUDITORÍA

Esta auditoría estará dirigida con el propósito de aplicar todos los conocimientos invertidos por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, y cumplir con proceso final de la carrera de Ingeniería en Auditoría, razón por la cual no se cobrarán honorarios.

Favor de firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos para nuestra Auditoría Operacional.

Atentamente

AUDITOR LIDER

AUDITOR SUPERVISOR

Aceptó

Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino

PRESIDENTE Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA

Marca: S Solicitud de confirmación enviada

NIA 210 Términos de los trabajos de auditoría

TABLA 3: CONTRATO DE AUDITORÍA OPERATIVA.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 3		PAG.: 1/5
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	08-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	08-ENE-2015
CONTRATO DE AUDITORÍA OPERATIVA				
<p>I CONTRATANTES.- Celebran el presente contrato, por una parte la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA representante legal el DR. WELLINGTON OSWALDO IBARRA ROBALINO Presidente, de nacionalidad ecuatoriana, con número de cédula 1200200994, que en adelante se le llamará el cliente y por otra parte la ING. MERY ELIZABETH OSORIO HIDALGO, de nacionalidad ecuatoriana, con número de cédula 0914527908, representante de la firma auditora AuditSolution, que en adelante se le llamará auditora.</p> <p>II OBJETO DEL CONTRATO. El objeto del contrato está enfocado a estipular los términos y condiciones bajo los cuales Los Auditores prestan los servicios de una Auditoría Operativa, para determinar el adecuado control a las diferentes actividades de la compañía.</p> <p>III RELACIÓN PERSONAL.- Las partes indican que el presente contrato es de orden civil y que no existe relación de dependencia personal entre el cliente y los auditores.</p> <p>IV MATERIA DE CONTRATO.- La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, suscribe el contrato con Los Auditores para que éstos presten los servicios de Auditoría Operativa, y Los Auditores aceptan prestar tales servicios, todo de conformidad con la siguiente contemplación:</p> <p>Realizar una Auditoría Operativa al Área de Servicio y su Incidencia en el Servicio</p>				

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 4		PAG.: 2/5
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	08-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	08-ENE-2015

CONTRATO DE AUDITORIA OPERATIVA

Externo de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, domiciliada en la ciudad de Quevedo, del año 2013.

V OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS AUDITORES.- Durante la vigencia de este contrato **Los Auditores** se obliga a:

- a) Realizar una Auditoría Operativa para dar una valoración independiente de las diversas operaciones y controles dentro de la compañía; entregar oportunamente a la compañía en mención los informes que se obtengan, así como a cumplir las demás obligaciones que se establecen expresamente en los términos del presente contrato.
- b) No subcontratar ni ceder en forma parcial o total en favor de cualquier otra persona física o moral los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.
- c) Avisar por escrito sobre las circunstancias que impliquen la inversión de tiempo adicional o decremento para la prestación de los servicios objeto de este contrato.
- d) Informar oportunamente a la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente contrato.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 5		PAG.: 3/5
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	08-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	08-ENE-2015

CONTRATO DE AUDITORÍA OPERATIVA

- e) Guardar total y absoluta reserva sobre la información que le proporcione la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, así como a la que tenga acceso con motivo de la Auditoría Operativa objeto de este contrato, además de los resultados que arrojen las investigaciones practicadas, obligándose a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del presente contrato, por lo que no podrá divulgarla en provecho propio o de terceros.
- f) El examen no es responsable de perjuicios originados por actos fraudulentos, manifestaciones falsas e incumplimiento intencional por parte de los administradores, y empleados de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA.

VI OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA. - La compañía se compromete a entregar con la debida oportunidad la información que **Los Auditores**, solicitan en cada una de las visitas a las instalaciones.

Para mejor cumplimiento de la Auditoría Operativa, se ha previsto una amplia colaboración del personal del **cliente** para con **Los Auditores**.

VII HORARIOS PARA LA AUDITORÍA OPERATIVA.- Para la realización del examen la auditora iniciará su trabajo a partir del lunes 12 de enero del 2015 y se entregará al Cliente el informe final de Auditoría Operativa incluirá las conclusiones y recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño de las áreas de estudio el lunes 20 de abril de 2015. Se proporcionará el calendario de trabajo en condiciones

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 5		PAG.: 4/5
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	08-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	08-ENE-2015

CONTRATO DE AUDITORIA OPERATIVA

normales, que puede estar sujeto a ajustes por efectos ajenos al control de los Auditores.

VIII OCTAVA. MONTO DEL CONTRATO.- El Cliente no pagará a **Los Auditores** ninguna remuneración por el servicio prestado, por cuanto la presente Auditoría Operativa llevara a cabo con el propósito de culminar con el proceso tesis de grado.

IX PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.- El presente contrato considerando la naturaleza de las labores a realizarse, durará desde la fecha de su celebración es decir desde el 08 de enero hasta el 09 de marzo del 2015, tiempo dentro del cual **Los Auditores** realizarán su trabajo y terminará con las labores contratadas.

CLAUSULAS:

VIÁTICOS Y PASAJES.

El importe de los viáticos y pasajes en que se incurra el auditor en el traslado, hospedaje y alimentación que se requieran durante su permanencia en el cantón de Valencia como consecuencia de los trabajos objeto de este contrato, será por cuenta del cliente

TRABAJOS ADICIONALES.

De ser necesarios alguna adición a los alcances o productos del presente contrato, las partes celebrarán por separado un convenio que formará parte integrante de este instrumentos y en forma conjunta se acordará en nuevos costo.

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 6		PAG.: 5/5
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	08-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	08-ENE-2015

CONTRATO DE AUDITORÍA OPERATIVA

JURISDICCIÓN.

Todo lo no previsto en este contrato por las disposiciones relativas, contenidas en el Código Civil del Ecuador y, en caso de controversia para su interpretación y cumplimientos, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales locales, renunciados al fuero que les pueda corresponder en razón de su domicilio presente o futuro.

Una vez, fijadas las cláusulas del presente contrato y con previo entendimiento de las partes se procede a la firma del mismo, en el cantón Quevedo jueves ocho de enero del 2015.

Atentamente,

 Ing. Mery Elizabeth Osorio Hidalgo
 AUDITOR

 Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino
 PRESIDENTE

Marca: S Solicitud de confirmación enviada
NIA 230 Documentación del trabajo

TABLA 4: PLAN GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 7		PAG.: 1/7	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	13-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-ENE-2015	
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA					
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA			AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA AL SERVICIO EXTERNO		
1	<p>FINALIDAD</p> <p>El propósito principal del plan General de Auditoría es proyectar y estandarizar el desarrollo y aplicación de la Auditoría Operativa, mediante la verificación de las actividades relativas al proceso de función y operación de la entidad para determinar el grado de economía, eficiencia, eficacia, efectividad en el manejo de los recursos y los controles. Proporcionar información al representante legal de la compañía y a cada uno de los niveles directivos responsables para que acojan las recomendaciones, e implementen las acciones correctivas sugeridas que consideren necesarias.</p>				
2	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar la Auditoría Operativa al servicio externo de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, ubicada en la ciudad de Quevedo provincia de Los Ríos, por el período del año 2013 <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los informes que respaldan las actividades operacionales de la compañía. • Realizar el debido análisis sobre la información registrada 				

	<p style="text-align: center;">AUDITOR ES ASOCIADO S</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 7		PAG.: 2/7
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	13-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-ENE-2015
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA				
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA		AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA AL SERVICIO EXTERNO		
	<p>durante el período a auditar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de las normas, reglamentos y leyes vigente durante el período 2013 			
3	<p>ALCANCE</p> <p>El alcance previsto para este examen corresponde al período año 2013.</p> <p>La naturaleza, extensión y oportunidad de la aplicación de las pruebas de Auditoría Operativa están previstas en los programas de trabajos para cada una de las diferentes actividades de la compañía.</p>			
4	<p>Misión</p> <p>Lograr una alianza estratégica con vuestros clientes y contribuir dentro del marco legal y ético, al éxito de su gestión empresarial, ya sea esta administrativa, económica u operativa, mediante un asesoramiento profesional personalizado con calidad.</p>			

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 8		PAG.: 3/7	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	13-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-ENE-2015	
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA					
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA		AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA AL SERVICIO EXTERNO			
	<p>Visión</p> <p>Ser una firma nacional líder en proveer atención personalizada de servicios de Auditoría, en las áreas de auditoría contable, financiera, tributaria, operativas, legal y tecnología informática. Respaldadas en la más alta calidad técnica de nuestros profesionales, con el fin de contribuir al logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo, y de esta forma contribuir al desarrollo económico y humano de las empresas del país.</p>				
5	<p>DISPOSICIONES LEGALES</p> <p>Base Legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La ley Orgánica de Transporte, Transito y Seguridad Vial ✓ Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito Seguridad Vial. ✓ Agencia Nacional de Transito ✓ Comisión de Transito del Ecuador ✓ Ley de La Superintendencia de Compañías <p>Base Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Normas Internacionales de Auditoría NIA ✓ C.O.S.O II 				

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 9		PAG.: 4/7	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	13-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-ENE-2015	
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA					
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA			AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA AL SERVICIO EXTERNO		
6	<p>METODOLOGÍA DE TRABAJO</p> <p>La presente Auditoría se realiza con la finalidad de conocer e informar si las actividades delegadas al personal de la entidad se cumplen con eficiencia, eficacia y efectividad, de acuerdo con el manual de funciones de la misma y si se ejecuta un control interno.</p>				
7	<p>La cual se llevara a cabo por medio del monitoreo y supervisión de la información obtenida durante el proceso investigativo y del análisis de los objetivos, determinando la evidencia necesaria de toda la información recopilada. Basada en las Normas, Leyes, y Reglamentos permitiendo verificar que el examen de la auditoría sea razonable y confiable.</p>				
8	<p>TÉCNICAS DE AUDITORÍA:</p> <p>Son los métodos prácticos de investigación y prueba que se utilizaran para obtener la evidencia necesaria que fundamente las opiniones y conclusiones adquiridas, su empleo se basara en su criterio o juicio, según las circunstancias., entre las cuales se aplicarán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La técnica del Estudio General (apreciación general del funcionamiento de la compañía) ✓ La técnica del Análisis (Agrupar las ideas más importantes) ✓ La técnica de la Investigación (obtención de datos e información) 				

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 10		PAG.: 5/7	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	13-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-ENE-2015	
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA					
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA		AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA AL SERVICIO EXTERNO			
	<p>en la entidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La técnica de la Confirmación (ratificar que lo expresado por los clientes es realidad) ✓ La técnica de Observación (verifica ciertos hechos y circunstancias) <p>TIEMPO DE EJECUCIÓN</p> <p>41 Días</p> <p>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer el área a auditar por medio de la entrevista. ✓ Medir la eficiencia, eficacia y efectividad operativa, por medio de la encuesta y la entrevista del personal y clientes ✓ Seleccionar información por medio de documentación necesaria. ✓ Conocer cuáles son las deficiencias del área operativa y así poder emitir las debidas recomendación 				
9	<p>DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE:</p> <p>Entrevista, efectuada al presidente, encuestas realizadas a los clientes de la compañía.</p>				

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 11		PAG.: 6/7																				
		DETALLE	INICIALES	FECHA																				
		ELABORADO POR:	O.H	13-ENE-2015																				
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-ENE-2015																				
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA																								
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA			AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA AL SERVICIO EXTERNO																					
10	<p>RECURSOS A UTILIZAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th style="text-align: center;">No.</th> <th style="text-align: center;">FUNCIONES</th> <th style="text-align: center;">NOMBRE</th> <th style="text-align: center;">SIGLAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Auditor Líder</td> <td>Mery Elizabeth Osorio Hidalgo</td> <td>O.H.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Auditor Revisor</td> <td>Edison Milton Chong Cambridge</td> <td>E.CH.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Auditor junior</td> <td>Joel Alejandro Espinosa Osorio</td> <td>A J1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Auditor junior</td> <td>Gabriela Sarai Espinosa Osorio</td> <td>A J2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Recursos Materiales y Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ equipos informáticos, útiles de oficina y demás papelería necesaria a utilizar. 				No.	FUNCIONES	NOMBRE	SIGLAS	1	Auditor Líder	Mery Elizabeth Osorio Hidalgo	O.H.	2	Auditor Revisor	Edison Milton Chong Cambridge	E.CH.	3	Auditor junior	Joel Alejandro Espinosa Osorio	A J1	4	Auditor junior	Gabriela Sarai Espinosa Osorio	A J2
	No.	FUNCIONES	NOMBRE	SIGLAS																				
1	Auditor Líder	Mery Elizabeth Osorio Hidalgo	O.H.																					
2	Auditor Revisor	Edison Milton Chong Cambridge	E.CH.																					
3	Auditor junior	Joel Alejandro Espinosa Osorio	A J1																					
4	Auditor junior	Gabriela Sarai Espinosa Osorio	A J2																					
<p>RECURSOS FINANCIEROS</p> <p>Recursos propios</p>																								

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 12		PAG.: 7/7	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	13-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-ENE-2015	
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA					
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA		AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA AL SERVICIO EXTERNO			
11	<p><u>FECHA DE INICIO DE LA PRIMERA FASE:</u> Planificación del Trabajo: Del 13 de enero al 16 de enero 2015</p> <p><u>FECHA DE SEGUNDA FASE:</u> Ejecución del Trabajo: Del 19 de enero 20 de febrero del 2015</p> <p><u>FECHA DE TERCERA FASE:</u> Elaboración del Informe: Del 23 de febrero al 09 de marzo del 2015</p> <p>SUPERVISIÓN DEL TRABAJO: La supervisión del trabajo de Auditoría la realizara el Auditor Líder, por medio de esta organizara y dirigirá al equipo de trabajo para el alcance de los objetivos, inspeccionando que los procedimientos a aplicarse en la auditoria se realicen eficientemente. Tendrá la gran responsabilidad de delegar las tareas a cada miembro del equipo de forma sistemática y pertinente para cumplir con la planificación, programación y ejecución de la auditoría, brindando un control de calidad y certeza en el dictamen del informe final.</p>				
12	<p>PRODUCTO A OBTENER:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan específico de Auditoría ✓ Programa de Auditoría ✓ Cuestionario de Control Interno ✓ Informe Final de Control Interno ✓ Informe Final de Auditoría Operativa 				

4.1.2. FASE II: Planificación Específica.
TABLA 5: PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 13		PAG.: 1/1		
		DETALLE	INICIALES	FECHA		
		ELABORADO POR:	O.H	16-ENE-2015		
		SUPERVISADO POR:	E.CH	16-ENE-2015		
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA OPERATIVA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA						
OBJETIVO: Recopilar la información para un estudio previo, y delinear los procedimientos a seguir para el análisis y evaluación de las operaciones del periodo 2013.						
No	PROCEDIMIENTO	RE F/P T	REALIZADO	FECHA	OBSERVAC.	
1	Entrevistar al presidente de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA	PP .1	AUDIT SOLUTION	19-ENE-2015	Conocimiento sobre el manejo de las operaciones	
2	Una visita a las instalaciones, con el fin de observar el desarrollo de las actividades operacionales.	PP .2	AUDIT SOLUTION	21-ENE-2015	Constatar las operaciones	
3	Solicitar la Historia Visión y Misión de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA.	PP .3	AUDIT SOLUTION	21-ENE-2015	Misión y Visión	
4	Solicitar los manuales, estatutos de la compañía	PP .4	AUDIT SOLUTION	21-ENE-2015	Base legal	
5	Solicitar detalles sobre las actividades de cada área del servicio externo de la compañía.	PP .5	AUDIT SOLUTION	23-ENE-2015	Información sobre las operaciones externas	
6	Elaborar el Programa de Auditoría Operativa	PP .6	AUDIT SOLUTION	30-ENE-2015	Plan de Auditoría Operativa	

TABLA 6: ENTREVISTA CON EL PRESIDENTE

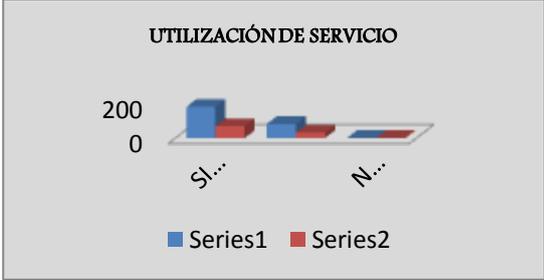
	<p>AUDITORES ASOCIADOS</p> <p>Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 14		PAG.: 1/4	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	19-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	19-ENE-2015	
RESULTADOS DE LA ENTREVISTA					
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino CARGO: Presidente ENTREVISTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo.			FECHA: 19-ENE-015 HORA: 09:00 am LUGAR: Oficina de la Compañía		
No	PREGUNTA	OPCIONES	ANALISIS	MARCA	
1	Cuál es el cargo que mantiene en la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA?	a) Directivo <input checked="" type="checkbox"/> b) Delegado c) Funcionario d) Trabajador e) Socio	El presidente es parte clave de la directiva de la compañía.	∂	
2	Que tiempo se mantiene en el cargo dentro de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA?	50 AÑOS	El Doctor ha permanecido 50 años en la presidencia de la compañía por reelección de los socios.	∂	
3	Cuenta la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA con un presupuesto?	Si <input checked="" type="checkbox"/> NO	Si mantienen un presupuesto de caja común	∂	
∂ = socializado					

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 15		PAG.: 2/4		
		DETALLE	INICIALES	FECHA		
		ELABORADO POR:	O.H	19-ENE-2015		
		SUPERVISADO POR:	E.CH	19-ENE-2015		
RESULTADOS DE LA ENTREVISTA						
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino CARGO: Presidente ENTREVISTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo.			FECHA: 19-ENE-015 HORA: 09:00 am LUGAR: Oficina de la Compañía			
No	PREGUNTA	OPCIONES		ANALISIS	MARCA	
4	Cuenta la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA con planes y programas?	SI	X	NO	Tiene planificado los programas y eventos a futuro	<i>∂</i>
5	Cuenta la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA con un manual de procedimientos?	SI	X	NO	La compañía si mantiene un manual de procedimientos para regirse	<i>∂</i>
6	Cuenta la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA con manual de políticas?	SI	X	NO	La compañía tienen establecidos los manuales y políticas a seguir en el proceso de las operaciones	<i>∂</i>
∂ = socializado						

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 16		PAG.: 3/4
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	19-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	19-ENE-2015
RESULTADOS DE LA ENTREVISTA				
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino CARGO: Presidente ENTREVISTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo			FECHA: 19-ENE-015 HORA: 09:00 am LUGAR: Oficina de la Compañía	
No	PREGUNTA	OPCIONES	ANALISIS	MARCA
7	La revisión, innovación y/o generación de las leyes y normativas, aseguran la eficacia del sistema de control operacional de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA?	a) Totalmente de acuerdo X b) De acuerdo c) No sabe/ no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	Esto hace que la compañía crezca en todos los niveles	@
8	La Compañía tiene un plan de estrategias en las operaciones que realiza a diario?	SI X NO	Si poseen una plan de estrategias para sus operaciones	@
9	La compañía ha tenido un llamado de atención de parte de las autoridades por las que operaciones realiza?	SI NO X	Hasta el momento aún no se registra este tipo de eventos	@
@ = socializado				

	<h2 style="color: green;">AUDITORES ASOCIADOS</h2> <p style="color: blue; font-size: small;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 17		PAG.: 4/4
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	19-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	19-ENE-2015
RESULTADOS DE LA ENTREVISTA				
NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino CARGO: Presidente ENTREVISTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo.			FECHA: 19-ENE-015 HORA: 09:00 am LUGAR: Oficina de la Compañía	
No	PREGUNTA	OPCIONES	ANALISIS	MARCA
10	Esta usted satisfecho con el trabajo que ha venido realizando en la compañía durante su período en el cargo?	SI X NO	De no ser así no estaría tantos años en el cargo como presidente	∅
∅ = socializado				

TABLA 7: ENCUESTA A LOS CLIENTES

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 20		PAG.: 1/10																	
		DETALLE	INICIALES	FECHA																	
		ELABORADO POR:	O.H	19-ENE-2015																	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	19-ENE-2015																	
RESULTADOS DE LA ENCUESTA																					
NOMBRE DEL ENCUESTADO:		FECHA: 19-ENE-015																			
CARGO: Cliente		HORA: 09:00 am																			
ENCUESTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo		LUGAR: Terminal Terrestre Quevedo																			
¿Con que frecuencia utiliza los servicio de la compañía de transporte TIA SA?																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CLIENTES</th> <th colspan="2">VALORES</th> </tr> <tr> <th>ABSOLUTOS</th> <th>RELATIVOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIEMPRE</td> <td style="text-align: center;">181</td> <td style="text-align: center;">69,08</td> </tr> <tr> <td>CASI SIEMPRE</td> <td style="text-align: center;">81</td> <td style="text-align: center;">30,92</td> </tr> <tr> <td>NUNCA</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">262</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </tbody> </table>					CLIENTES	VALORES		ABSOLUTOS	RELATIVOS	SIEMPRE	181	69,08	CASI SIEMPRE	81	30,92	NUNCA	0	0	TOTAL	262	100
CLIENTES	VALORES																				
	ABSOLUTOS	RELATIVOS																			
SIEMPRE	181	69,08																			
CASI SIEMPRE	81	30,92																			
NUNCA	0	0																			
TOTAL	262	100																			
Fuente: Transportes TIA SA Autor: Mery Osorio																					
GRAFICO 1: UTILIZACIÓN DE SERVICIOS																					
																					
Fuente: Transportes TIA SA Autor: Mery Osorio																					
<p>Interpretación: Por medio del presente grafico se puede definir que del total de la muestra empleada para la encuesta aplicada el 30,92% de los encuestados utilizan los servicios de transportes tía parcialmente y el 69,08% lo emplean con mayor frecuencia.</p> <p>Análisis: Con estos valores se demuestra que existe gran mayoría de personas que confían en los servicios de la compañía de transporte TIA SA.</p> <p>∂ = socializado</p>																					

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 20		PAG.: 2/10	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	19-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	19-ENE-2015	

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

NOMBRE DEL ENCUESTADO: FECHA: 19-ENE-015
CARGO: Cliente HORA: 09:00 am
ENCUESTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo LUGAR: Terminal Terrestre Quevedo

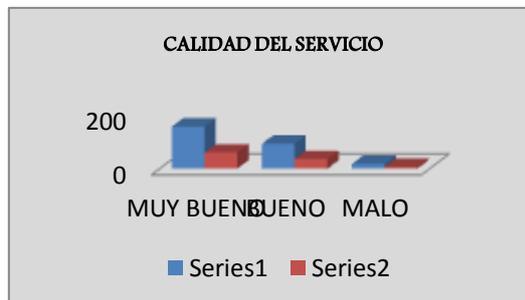
¿Cómo califica usted los servicios de la compañía de transportes interprovincial TIA SA?

CLIENTES	VALORES	
	ABSOLUTOS	RELATIVOS
MUY BUENO	154	58,78
BUENO	91	34,73
MALO	17	6,49
TOTAL	262	100

Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

GRAFICO 2: CALIDAD DEL SERVICIO



Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

Interpretación: Por medio del presente gráfico se puede definir que del total de la muestra empleada para la encuesta aplicada el 58,78% opinan que el servicio prestado es muy bueno, el 34,73% que son buenos y el 6,49% los catalogan de malo.

Análisis: Una parte de los usuarios manifiestan que la compañía de transporte TIA SA es muy buena por las unidades en buen estado, y calificaron bueno al tiempo que toman en los viajes, y dijeron malo por su demora en el trayecto de su destino.

∂ = socializado

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle "f" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 20		PAG.: 3/10	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	19-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	19-ENE-2015	

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

NOMBRE DEL ENCUESTADO: **FECHA:** 19-ENE-015
CARGO: Cliente **HORA:** 09:00 am
ENCUESTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo **LUGAR:** Terminal Terrestre Quevedo

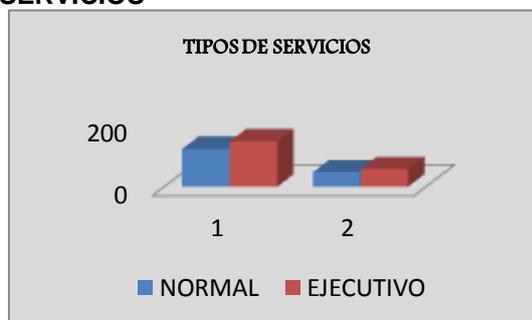
¿De los servicios que presta la compañía interprovincial TIA SA.Cuál de ellos prefiere?

CLIENTES	VALORES	
	ABSOLUTO	RELATIVO
NORMAL	119	45,42
EJECUTIVO	143	54,58
TOTAL	262	100

Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

GRAFICO 3: TIPOS DE SERVICIOS



Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

Interpretación: En el presente grafico se puede evidenciar que de los tipos de servicios ofertados por transportes TIA el 45,42% utilizan el servicio normal, y un 54,58% emplea el servicio ejecutivo.

Análisis: En este caso existe un porcentaje mayor de usuarios que prefieren comodidad, relajamiento, mientras tanto no muy atrás están los usuarios que no buscan eso, solo quieren llegar a su destino y economizar.

∂ = socializado

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 20		PAG.: 4/10	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	19-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	19-ENE-2015	

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

NOMBRE DEL ENCUESTADO: **FECHA:** 19-ENE-015
CARGO: Cliente **HORA:** 09:00 am
ENCUESTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo **LUGAR:** Terminal Terrestre Quevedo

¿Cómo califica usted a la atención por parte del personal que labora en la compañía de transportes TIA SA.?

CLIENTES	VALORES	
	ABSOLUTOS	RELATIVOS
MUY BUENO	123	46,94
BUENO	128	48,86
MALO	11	4,20
TOTAL	262	100

Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Merv Osorio

GRAFICO 4: CALIDAD DE LA ATENCIÓN



Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Merv Osorio

Interpretación: Por medio del presente gráfico se puede definir que del total de la muestra empleada para la encuesta aplicada el 46,94% opinan que el servicio prestado es muy bueno, el 48,86% que son buenos y el 4,20% los catalogan de malo.

Análisis: La atención hacia los clientes por parte del personal de la compañía ha venido mejorando gracias a la preparación que brinda al personal por medio de charlas de relaciones humanas.

∂ = socializado



AUDITORES ASOCIADOS

Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta
 Email: osohidal2012@hotmail.es
 Cel.: 0991045741
 Quevedo-Los Ríos-Ecuador

PAPEL DE TRABAJO: 20

PAG.: 5/10

DETALLE

INICIALES

FECHA

ELABORADO POR:

O.H

19-ENE-2015

SUPERVISADO POR:

E.CH

19-ENE-2015

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

NOMBRE DEL ENCUESTADO:

FECHA: 19-ENE-015

CARGO: Cliente

HORA: 09:00 am

ENCUESTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo

LUGAR: Terminal Terrestre Quevedo

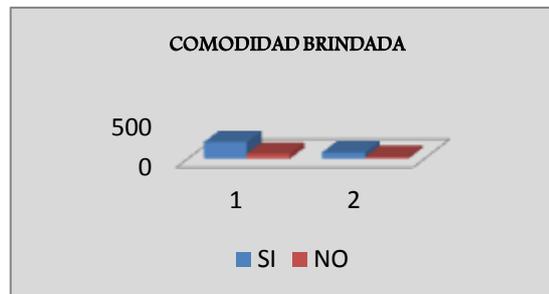
¿Está usted conforme con la comodidad que le brindan las unidades de transportes TIA SA?

CLIENTES	VALORES	
	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	202	77,10
NO	60	22,90
TOTAL	262	100

Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

GRAFICO 5: COMODIDAD BRINDADA



Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

Interpretación: En el presente gráfico se puede identificar que el 77,10% consideran cómodas las condiciones de las unidades, y un 22,90% opinan que podrían mejorar las condiciones.

Análisis: Los usuarios de la compañía han manifestado que es el mejor dentro de la provincia por prestar el servicio directo y ejecutivo.

∂ = socializado



AUDITORES ASOCIADOS

Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta
Email: osohidal2012@hotmail.es
Cel.: 0991045741
Quevedo-Los Ríos-Ecuador

PAPEL DE TRABAJO: 20

PAG.: 6/10

DETALLE

INICIALES

FECHA

ELABORADO POR:

O.H

19-ENE-2015

SUPERVISADO POR:

E.CH

19-ENE-2015

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

NOMBRE DEL ENCUESTADO:

FECHA: 19-ENE-015

CARGO: Cliente

HORA: 09:00 am

ENCUESTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo

LUGAR: Terminal Terrestre Quevedo

¿Ha tenido usted alguna mala experiencia cuando ha utilizado el servicio de la compañía de transportes TIA SA?

CLIENTES	VALORES	
	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	68	25,95
NO	194	74,05
TOTAL	262	100

Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

GRAFICO 6: EXPERIENCIAS VIVIDAS



Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

Interpretación: En el presente gráfico se puede identificar que el 25,95% consideran cómodas las condiciones de las unidades, y un 74,05% opinan que podrían mejorar las condiciones.

Análisis: Dentro del grupo que utilizan el servicio ejecutivo se entienden que no pasan por estas experiencias, no así los que utilizan el otro servicio.

∂ = socializado

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle "4ª" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 20		PAG.: 7/10	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	19-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	19-ENE-2015	

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

NOMBRE DEL ENCUESTADO: FECHA: 19-ENE-015
CARGO: Cliente HORA: 09:00 am
ENCUESTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo LUGAR: Terminal Terrestre Quevedo

¿Cree usted que se deba controlar mediante la revisión del equipaje con la finalidad de detectar cualquier amenaza posible para su seguridad durante el viaje?

CLIENTES	VALORES	
	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	259	98,85
NO	3	1,15
TOTAL	262	100

Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

GRAFICO 7: SEGURIDAD



Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

Interpretación: En el presente gráfico se puede identificar que el 98,85% consideran acertada el hecho de la revisión del equipaje para prevenir cualquier posible amenaza, y un 1,15% opinan lo contrario al respecto.

Análisis: Se pudo notar que los usuarios exigen seguridad y tranquilidad cuando necesitan trasladarse de una ciudad a otra y demanda esta actividad.

∂ = socializado



AUDITORES ASOCIADOS

Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta
 Email: osohidal2012@hotmail.es
 Cel.: 0991045741
 Quevedo-Los Ríos-Ecuador

PAPEL DE TRABAJO: 20

PAG.: 8/10

DETALLE

INICIALES

FECHA

ELABORADO POR:

O.H

19-ENE-2015

SUPERVISADO POR:

E.CH

19-ENE-2015

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

NOMBRE DEL ENCUESTADO:

FECHA: 19-ENE-015

CARGO: Cliente

HORA: 09:00 am

ENCUESTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo

LUGAR: Terminal Terrestre Quevedo

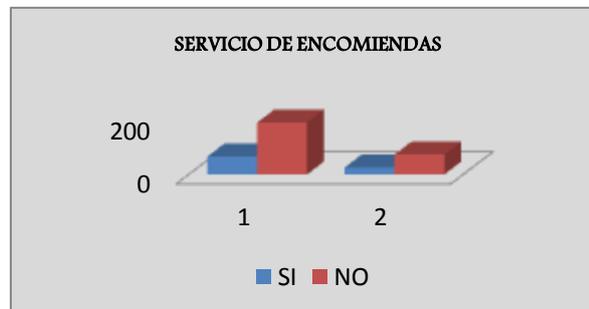
¿Utiliza usted el servicio de encomiendas de la compañía de transportes TIA SA?

CLIENTES	VALORES	
	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	67	25,57
NO	195	74,43
TOTAL	262	100

Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Merv Osorio

GRAFICO 8: SERVICIO DE ENCOMIENDAS



Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

Interpretación: Por medio del presente gráfico se define que solo el, 25,57% de los encuestados utilizan el servicio de encomiendas brindado por transportes TIA, y el, 74,43% restantes no lo utilizan.

Análisis: Esto puede deberse a que hoy en día existen otras empresas de encomiendas.

∂ = socializado



AUDITORES ASOCIADOS

Parroquia siete de octubre calle "4ª" y sexta
 Email: osohidal2012@hotmail.es
 Cel.: 0991045741
 Quevedo-Los Ríos-Ecuador

PAPEL DE TRABAJO: 20

PAG.: 9/10

DETALLE

INICIALES

FECHA

ELABORADO POR:

O.H

19-ENE-2015

SUPERVISADO POR:

E.CH

19-ENE-2015

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

NOMBRE DEL ENCUESTADO:

FECHA: 19-ENE-015

CARGO: Cliente

HORA: 09:00 am

ENCUESTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo

LUGAR: Terminal Terrestre Quevedo

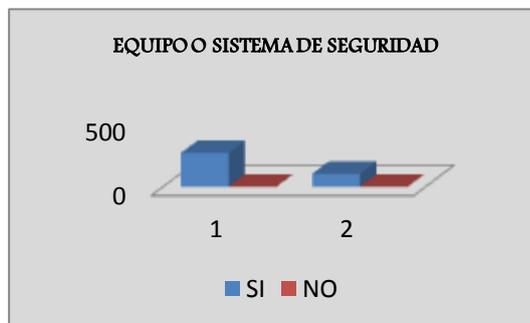
¿Está usted de acuerdo para una mayor seguridad se implemente equipos o el uso de uno sistema de seguridad para la detección de artefactos o sustancias ilícitas?

CLIENTES	VALORES	
	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	262	100
NO	0	0
TOTAL	262	100

Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

GRAFICO 9: EQUIPO O SISTEMA DE SEGURIDAD



Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

Interpretación: En presente grafico se define que el 100% de los encuestados esta al favor del criterio de implementación de un equipo o sistema de seguridad que permita la identificación de objetos peligrosos.

Análisis: Como se pudo detectar todos piden seguridad antes y durante el trayecto de su viaje.

∂ = socializado



AUDITORES ASOCIADOS

Parroquia siete de octubre calle "4" y sexta
Email: osohidal2012@hotmail.es
Cel.: 0991045741
Quevedo-Los Ríos-Ecuador

PAPEL DE TRABAJO: 20

PAG.: 10/10

DETALLE

INICIALES

FECHA

ELABORADO POR:

O.H

19-ENE-2015

SUPERVISADO POR:

E.CH

19-ENE-2015

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

NOMBRE DEL ENCUESTADO:

FECHA: 19-ENE-015

CARGO: Cliente

HORA: 09:00 am

ENCUESTADOR: Mery Elizabeth Osorio Hidalgo

LUGAR: Terminal Terrestre Quevedo

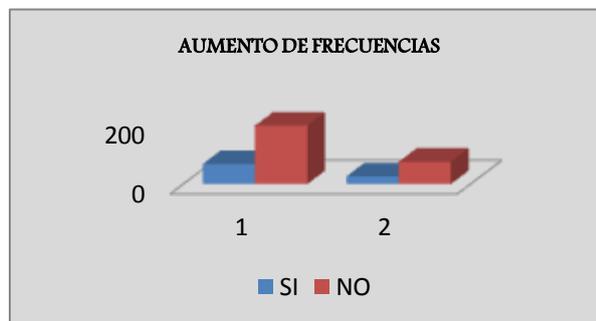
¿Está usted de acuerdo con que la compañía de transportes Tía SA. Aumente las frecuencia de viajes hacia otros destinos del país?

CLIENTES	VALORES	
	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	67	25,57
NO	195	74,43
TOTAL	262	100

Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

GRAFICO 10: AUMENTO DE FRECUENCIAS



Fuente: Transportes TIA SA

Autor: Mery Osorio

Interpretación: En el siguiente grafico se pudo identificar que el, 25,57% se encuentran a favor del aumento de las frecuencias hacia otros destinos y que el, 74,43 restante no se encuentra de acuerdo con el aumento de las frecuencias hacia otros destinos.

Análisis: Se pudo ver que las personas viajan con más frecuencia a provincia del Guayas por trámites, negocios, visita a familiares y por estudio.

∂ = socializado

TABLA 8: VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 24		PAG.: 1/1
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	21-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	21-ENE-2015
VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA COMPAÑIA				
<p>El día 12 de enero del año 2015, siendo las 09:00 horas se visitó las instalaciones de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, ubicada en la Av. Walter Andrade Fajardo ingreso ciudadela Kennedy, frente Ministerio de Agricultura, en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, en asociación del Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino, presidente de la compañía donde se pudo observar los siguientes puntos importantes para el trabajo a desarrollar.</p> <p>La compañía cuenta con unas oficinas en las instalaciones del Terminal Terrestre de la ciudad de Quevedo, en la planta baja una oficina amplia en donde funciona la boletería y la recepción de encomiendas, está debidamente distribuida de manera correcta al funcionamiento de los equipos para el bienestar de las dos personas que laboran como boletero y recepcionista de encomiendas.</p> <p>En la planta alta de forma independiente la compañía mantiene una oficina en la que se encuentran equipada con lo necesario para llevar cabo con las actividades que prestan las señoritas secretarias y el señor presidente de la misma.</p> <p>Y=inspeccionado</p>				

TABLA 9: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

	<p>AUDITORES ASOCIADOS</p> <p>Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 25		PAG.: 1/1	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	21-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	21-ENE-2015	

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA

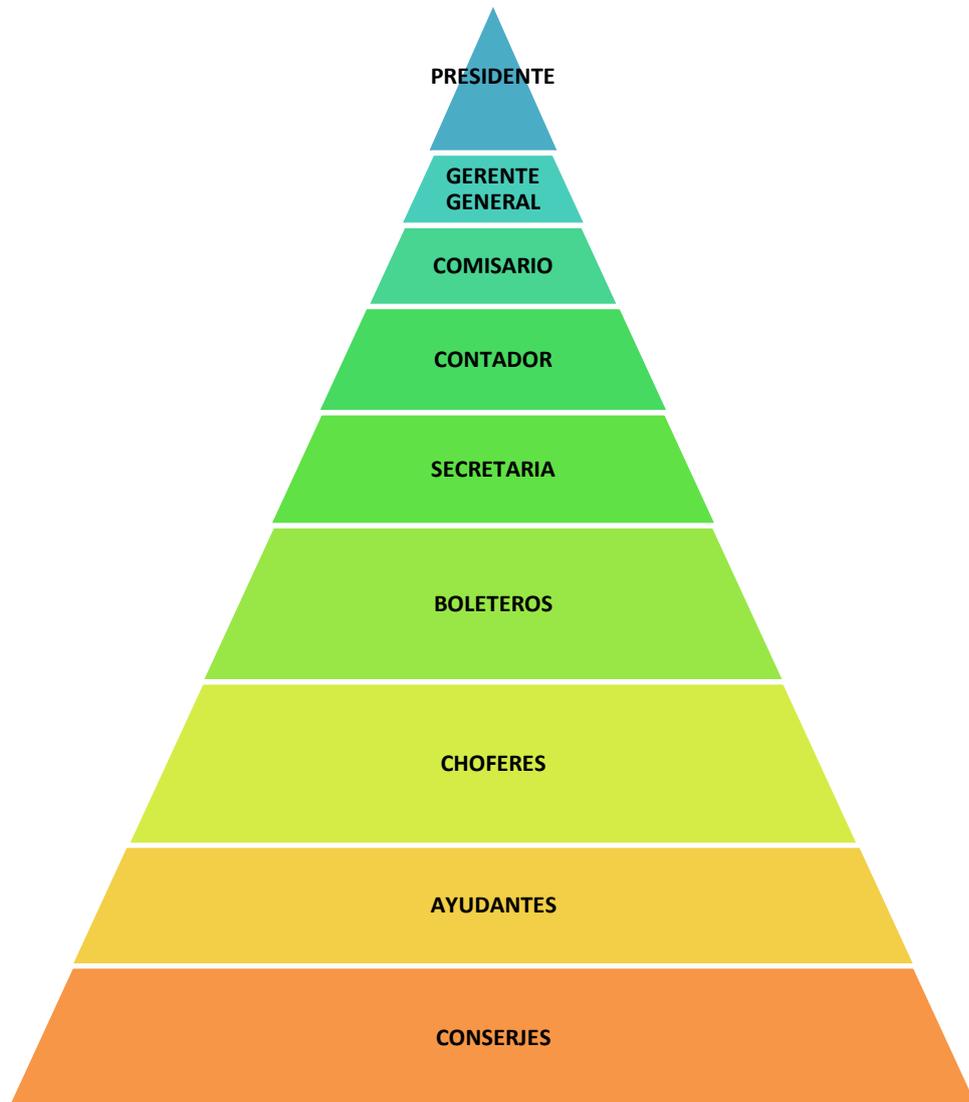


TABLA 10: PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 7ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 26		PAG.: 1/3
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	30-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	30-ENE-2015
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA				
NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA			AÑO FISCAL: 2013	
N° Prog.	OBJETIVO Y ALCANCE			
1	Ambiente de Control: Confirmar la existencia de manuales de procedimientos de las operaciones ejecutadas y si estos están alineados a las leyes de tránsito y políticas de la compañía.			
2	Establecimiento de Objetivos: Verificar si los objetivos del área de servicio externo sirven para al cumplimiento de las actividades operativas de la compañía.			
3	Identificación de Eventos: Identificar si en el área operativa si existen potenciales eventos positivos o negativos, para reorientar una estrategia de acuerdo a los objetivos de la compañía.			
4	Evaluación de Riesgo: Considerar la amplitud de los potenciales eventos de riesgos con que podrían impactar los logros de los objetivos de compañía.			
5	Respuesta al Riesgo: Considerar un plan de contingencia para afrontar los posibles riesgos e los eventos a presentarse.			
6	Actividades de Control: Examinar que las actividades operativas se desarrollen de acuerdo a las políticas y procedimientos de la compañía.			
7	Información y Comunicación: Verificar si se genera un reporte de las actividades operativas del servicio externo de la compañía.			
8	Supervisión y Monitoreo: Verificar si las actividades operativas del servicio externo son monitoreadas continuamente para el mejor funcionamiento.			

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 26		PAG.: 2/3
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	30-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	30-ENE-2015
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA				
NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA			AÑO FISCAL: 2013	
N° Prog.	TIPOS DE EVIDENCIA REQUERIDA			
1	Políticas y Manual de procedimientos del área operativa del servicio externo.			
2	Matriz de Riesgo del área operativa del servicio externo.			
3	Hoja de monitoreo de indicadores de gestión del área operativa del servicio externo.			
4	Reporte de los videos grabados del período a auditar.			
5	Comunicación con los ejecutivos, trabajadores y clientes.			
6	Inspección física de documentos.			

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 27		PAG.: 3/3
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	30-ENE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	30I-ENE-2015
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA OPERATIVA				
NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA				
N° Proc.	PROCEDIMIENTO GENERAL Y/O ESPECÍFICO			
1	Hacer una verificación sobre las pruebas solicitadas y verificar que se encuentren bajo los parámetros de las políticas de la compañía.			
2	Recoger los comentarios negativos y las debilidades reportadas.			
3	Indagar por qué motivos ciertos indicadores no se están cumpliendo			
4	Revisar y verificar si la documentación de la compañía y de los choferes esté al día de acuerdo a las leyes establecidas.			
5	Recoger sugerencias sobre el tipo de servicio a prestar.			
6	Hacer un análisis de todos los comentarios mediante encuestas y sugerencias dadas.			
7	Revisar detenidamente todos los videos que se generaron mediante el monitoreo.			
8	Verificar que la información o reportes de eventos sean oportunos para corregirlos.			

TABLA 11: MATRIZ DOFA

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 27		PAG.: 1/1	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	30-ENE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	301-ENE-2015	
MATRIZ DOFA					
NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA					
FORTALEZAS					
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuenta con un presidente profesional en el derecho, y con mentalidad renovada. ✓ Poseen un área adecuada para las instalaciones de sus equipos. ✓ Posee unidades actualizadas. 					
OPORTUNIDADES					
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gran demanda de clientes en relación con los demás. ✓ Aprovechar las debilidades que la competencia posee. ✓ Nuevas tecnologías ✓ Implementos de nuevos servicio. 					
DEBILIDADES					
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No contar con mecanismo de sugerencias de parte los clientes. ✓ No cuentan con un sistema de control adecuados para la revisión de sustancias prohibidas para el servicio de encomiendas. ✓ La carencia de implementación de más unidades a la compañía. 					
AMENAZAS					
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de unidades de dos pisos por parte de la competencia. ✓ Inestabilidad económica del país ✓ Inflación de precios ✓ Desastres naturales que impidan la movilización de las unidades. 					

4.1.3. FASE III: Ejecución de la Auditoría Operativa

TABLA 12: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO CON LA APLICACIÓN DEL MÉTODO COSO II (ERM)

	<p>AUDITORES ASOCIADOS</p> <p>Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 28		PAG.: 1/1	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	04-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	04-FEBRE-2015	

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO CON LA APLICACIÓN DEL METODO COSO II (ERM)

Para realizar la evaluación del Sistema de Control Interno de las actividades en el área del servicio externo de la compañía, se analizó los 8 componentes del método COSO II (ERM), con la elaboración de un cuestionario de preguntas cerradas, lo que permitirá establecer el nivel de riesgo y confianza, determinar deficiencias y formular recomendaciones para la toma de decisiones sobre las actividades de control a ejecutar.

Escala de evaluación:

CUMPLIMIENTO	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
	Puntos	Niveles
SI	3	CONFIABLE
CUMPLIMIENTO PARCIAL (C/P)	2	ACEPTABLE
NO	0	NO CONFIABLE

FUENTE: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Los resultados obtenidos, luego de desarrollar el grupo de preguntas para los 8 componentes, se califica el nivel d riesgo y confianza de acuerdo a los siguientes intervalos:

INTERVALOS	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	ALTO
51 -75	MODERADO	MODERADO
76 -95	ALTO	BAJO

Luego de obtenido los niveles de riesgo y confianza de cada componente se formulara recomendaciones para aquellas áreas que obtuvieron una calificación de riesgo alto y moderado.

TABLA 13: CUESTIONARIO DE AMBIENTE CONTROL PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "f" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>		PAPEL DE TRABAJO: 29		PAG.: 1/16	
			DETALLE	INICIALES	FECHA	
			ELABORADO POR:	O.H	05-FEBRE-2015	
			SUPERVISADO POR:	E.CH	051-FEBRE-2015	
<p>NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA. PERIODO: AÑO 2013 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		MARCA S
		SI	NO	CAL. OBTEN.	PUNT. OPTIMO	
AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿Las unidades de la compañía cumplen con parámetros y requisitos establecidos por la ley de tránsito?	X		3	3	ψ
2	¿Los choferes de la compañía cumplen con el requerimiento del tipo de licencia adecuado de acuerdo a la ley?	X		1	3	C/I1-n
3	¿La compañía si cumple con los parámetros y requisitos establecidos por la súper intendencia de compañías?	X		3	3	ψ
4	¿Posee la compañía un plan estratégico estructurado para la organización y cumplimiento del servicio que presta?	X		3	3	ψ
5	¿Mantienen un organigrama adecuado de funciones para el cumplimiento de sus metas y objetivos?	X		3	3	ψ
<p>ψ= Inspeccionado C/I1-n = hallazgo control interno</p>		TOTAL		13	15	

TABLA 14: INDICADORES DE GESTIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 30		PAG.: 2/16	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	051-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	05-FEBRE-2015	
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO					
RIESGO ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO			
1 a 50%	51 a 75%	76 a 100%			
CONFIANZA BAJA	CONFIANZA MEDIA	CONFIANZA ALTA			
$\text{Ambiente de Control} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$					
$\text{Funciones Cumplidas} = \frac{13}{15} = 0,8667$					
$\text{Funciones Cumplidas} = 0,8667 * 100 = 86.67\%$					
<p>Nivel de Confianza = 86.67%</p> <p>Nivel de Riesgo = 100 – 86,67 = 13.33%</p>					
<p>Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA posee un 86.67% de nivel de Confianza Alto debido a que cumple con los parámetros establecidos por la respectiva ley de forma parcial para el control adecuado y pertinente en lo que respecta al ambiente de control sus actividades.</p>					
<p>Análisis: Se pudo notar que un 13,33% no está cumpliendo con los requisitos que demanda la ley al no poseer licencias adecuadas para este tipo de transporte como debe ser la de tipo D licencia de manejo.</p>					
<p>√= calculo verificados</p>					

TABLA 15: CUESTIONARIO DE ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle "f" y sexta Email: osohtidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador		PAPEL DE TRABAJO: 31		PAG.: 3/16	
			DETALLE	INICIALES	FECHA	
			ELABORADO POR:	O.H	05-FEBRE-2015	
			SUPERVISADO POR:	E.CH	051-FEBRE-2015	
NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA. PERIODO: AÑO 2013 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		MARCAS
		SI	NO	CAL. OBTEN.	PUNT. OPTIMO	
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
1	¿El sistema de caja común le ha ayudado a cumplir con sus objetivos?	X		3	3	ψ
2	¿La compañía cuenta con un sistema o modelo de caja común	X		3	3	ψ
3	¿Existe un sistema para solucionar posibles fallas de las unidades antes y durante la prestación de servicio?	X		3	3	ψ
ψ= Inspeccionado C/I1-n = hallazgo control interno		TOTAL		9	9	

TABLA 16: INDICADORES DE GESTIÓN AL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 32		PAG.: 4/16	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	051-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	05-FEBRE-2015	
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO					
RIESGO ALTO		RIESGO MEDIO		RIESGO BAJO	
1 a 50%		51 a 75%		76 a 100%	
CONFIANZA BAJA		CONFIANZA MEDIA		CONFIANZA ALTA	
$\text{Establecimientos de Objetivos} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$ $\text{Funciones Cumplidas} = \frac{9}{9} = 1$ $\text{Funciones Cumplidas} = 1 * 100 = 100\%$ <p>Nivel de Confianza = 100%</p> <p>Nivel de Riesgo = 100 – 100 = 0%</p>					
<p>Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA posee un 100% de nivel de Confianza Alta y un riesgo bajo del 0 %, debido a que cumple con los parámetros</p> <p>Análisis: Se pudo observar que la compañía tiene un 0% de cumplimiento en su totalidad con los objetivos que reza en la misión de la entidad.</p> <p>√= calculado verificados</p>					

TABLA 17: CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle "f" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador		PAPEL DE TRABAJO: 33		PAG.: 5/16	
			DETALLE	INICIALES	FECHA	
			ELABORADO POR:	O.H	05-FEBRE-2015	
			SUPERVISADO POR:	E.CH	051-FEBRE-2015	
NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA. PERIODO: AÑO 2013 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO II (ERM)						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		MARCAS
		SI	NO	CAL. OBTEN.	PUNT. OPTIMO	
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS						
1	¿El sistema de control implementado identifica posibles eventos que puedan afectar al servicio prestado por la compañía?	X		2	3	ψ
2	Al existir un evento de carácter negativo se realiza un análisis del mismo para las posibles soluciones	X		3	3	ψ
3	¿Al detectar los riesgos se consideran como eventos pasados y futuros?	X		2	3	ψ
ψ= Inspeccionado		TOTAL		7	9	

TABLA 18: INDICADORES DE GESTIÓN DE IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "f" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 34		PAG.: 6/16	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	051-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	05-FEBRE-2015	
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO					
RIESGO ALTO		RIESGO MEDIO		RIESGO BAJO	
1 a 50%		51 a 75%		76 a 100%	
CONFIANZA BAJA		CONFIANZA MEDIA		CONFIANZA ALTA	
$\text{Identificación de Eventos} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$ $\text{Funciones Cumplidas} = \frac{7}{9} = 0,7778$ $\text{Funciones Cumplidas} = 0,7778 * 100 = 77,78\%$ <p>Nivel de Confianza = 77,78%</p> <p>Nivel de Riesgo = 100 – 77,78 = 22,22%</p>					
<p>Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA posee un 77,78% de nivel de Confianza Alta y un riesgo Bajo de 22,22%, por cuanto tienen establecido un plan de acción para sus operaciones, en todos los casos requeridos.</p> <p>Análisis: La compañía tiene implementado planes para eventos que se presenten antes o durante los viajes, esto le permite tomar posibles determinaciones ya establecidas.</p> <p>√= calculado verificados</p>					

TABLA 19: CUESTIONARIO DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>		PAPEL DE TRABAJO: 35		PAG.: 7/16	
			DETALLE	INICIALES	FECHA	
			ELABORADO POR:	O.H	05-FEBRE-2015	
			SUPERVISADO POR:	E.CH	051-FEBRE-2015	
<p>NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA. PERIODO: AÑO 2013 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		MARCAS
		SI	NO	CAL. OBTEN.	PUNT. OPTIMO	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
1	¿Las unidades de la compañía cuentan con el debido control estándar de calidad para su servicio?	X		3	3	ψ
2	¿La compañía cuenta con un control de frecuencia de horario?	X		2	3	ψ
3	¿Tienen un sistema de vigilancia para controlar que en los equipajes no lleven armas de fuego, o corto punzante, etc.		X	0	3	C/I1-n
4	¿Las unidades cuentan con un seguro?	X		3	3	ψ
5	¿Cuenta la compañía con un sistema de vigilancia en las instalaciones, andenes y dentro de cada vehículo para supervisar cualquier suceso?	X		3	3	ψ
<p>ψ= Inspeccionado C/I1-n = hallazgo control interno</p>		TOTAL		11	15	

TABLA 20: INDICADORES DE GESTIÓN DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: oshidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 36		PAG.: 8/16	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	051-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	05-FEBRE-2015	
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO					
RIESGO ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO			
1 a 50%	51 a 75%	76 a 100%			
CONFIANZA BAJA	CONFIANZA MEDIA	CONFIANZA ALTA			
$\text{Supervisión y Monitoreo} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$					
$\text{Funciones Cumplidas} = \frac{11}{15} = 0.733$					
$\text{Funciones Cumplidas} = 0.733 * 100 = 73,33\%$					
<p>Nivel de Confianza = 73,33%</p> <p>Nivel de Riesgo = 100 – 73,33 = 26,67%</p>					
<p>Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA posee un 73,33% de nivel de Confianza Alta y un riesgo Bajo de 26,67%.</p> <p>Análisis: Se identificó que los mecanismos de supervisión y monitores empleados por la compañía no satisfacen con los parámetros adecuados para el control pertinente de sus actividades.</p> <p>√= calculo verificados</p>					

TABLA 21: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>		PAPEL DE TRABAJO: 37		PAG.: 9/16	
			DETALLE	INICIALES	FECHA	
			ELABORADO POR:	O.H	05-FEBRE-2015	
			SUPERVISADO POR:	E.CH	051-FEBRE-2015	
<p>NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA. PERIODO: AÑO 2013 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		MARCAS
		SI	NO	CAL. OBTEN.	PUNT. OPTIMO	
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
1	¿La compañía cuenta con un seguro que cubra los posibles riesgos de robo, accidentes, muerte, que pueda tener los usuarios?	X		3	3	ψ
2	¿En el servicio de encomienda la compañía tiene un sistema contra pérdidas?	X		3	3	ψ
3	¿En el servicio de encomiendas tienen un mecanismo de identificación y verificación en caso de sustancias prohibidas por la ley?		X	0	3	C/I1-n
4	¿Cuenta la compañía con un sistema de vigilancia de seguridad con la finalidad de evitar posibles asaltos en las unidades durante el trayecto de viaje?		X	0	3	C/I1-n
<p>C/I1-n =hallazgo control interno ψ= inspeccionado</p>				TOTAL		
				6	12	

TABLA 22: INDICADORES DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y RIESGO.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 38		PAG.: 10/16	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	051-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	05-FEBRE-2015	
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO					
RIESGO ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO			
1 a 50%	51 a 75%	76 a 100%			
CONFIANZA BAJA	CONFIANZA MEDIA	CONFIANZA ALTA			
$\text{Evaluación de Riesgo} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$					
$\text{Funciones Cumplidas} = \frac{6}{12} = 0.50$					
$\text{Funciones Cumplidas} = 0.50 * 100 = 50\%$					
<p>Nivel de Confianza = 50%</p> <p>Nivel de Riesgo = 100 – 50 = 50%</p>					
<p>Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA posee un 50% de nivel de Confianza Media y un riesgo Medio.</p>					
<p>Análisis: Están vulnerables ante posibles riesgos de personas que tengan malas acciones con los usuarios durante el tiempo que dure el viaje.</p>					
<p>√= calculo verificados</p>					

TABLA 23: CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 39		PAG.: 11/16		
		DETALLE	INICIALES	FECHA		
		ELABORADO POR:	O.H	05-FEBRE-2015		
		SUPERVISADO POR:	E.CH	051-FEBRE-2015		
<p>NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA. PERIODO: AÑO 2013 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		MARCAS
		SI	NO	CAL. OBTEN.	PUNT. OPTIMO	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
1	¿La compañía recibe reporte sobre las condiciones de las unidades?			3	3	ψ
2	¿Cuenta la compañía con un sistema de comunicación directo con cada unidad de transporte?	X		3	3	ψ
3	¿La compañía tiene un buzón de quejas o sugerencias para saber las opiniones de los clientes?		X	0	3	C/I1-n
4	¿Existe una comunicación efectiva entre el área operativa y el área administrativa?	X		2	3	ψ
5	¿Tiene alguna técnica establecida para verificar la efectividad de las actividades de la compañía?	X		3	3	ψ
<p>C/I1-n =hallazgo control interno TOTAL</p> <p>ψ= inspeccionado</p>				11	15	

TABLA 24: INDICADORES DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y MONITOREO.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: oshidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 40		PAG.: 12/16	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	051-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	05-FEBRE-2015	
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO					
RIESGO ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO			
1 a 50%	51 a 75%	76 a 100%			
CONFIANZA BAJA	CONFIANZA MEDIA	CONFIANZA ALTA			
$\text{Informacion y Comunicacion} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$ $\text{Funciones Cumplidas} = \frac{11}{15} = 0.7333$ $\text{Funciones Cumplidas} = 0.7333 * 100 = 73,33\%$					
<p>Nivel de Confianza = 73,33%</p> <p>Nivel de Riesgo = 100 – 73,33 = 26,67%</p>					
<p>Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA posee un 73,33% de nivel de Confianza Alto y un riesgo bajo, de 26,67%</p>					
<p>Análisis: El mecanismo de información se encuentra en un nivel alto aceptación por parte de los operadores hacia los administradores en el conocimiento de las actividades. Se diría que la compañía mantiene un contacto y conocimiento parcial de todas las actividades de cada una de las unidades.</p>					
<p>√= calculo verificados</p>					

TABLA 25: CUESTIONARIO DE ACTIVIDAD DE CONTROL PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 41		PAG.: 13/16		
		DETALLE	INICIALES	FECHA		
		ELABORADO POR:	O.H	05-FEBRE-2015		
		SUPERVISADO POR:	E.CH	051-FEBRE-2015		
<p>NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA. PERIODO: AÑO 2013 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		MARCAS
		SI	NO	CAL. OBTEN.	PUNT. OPTIMO	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	¿Tiene la compañía implementado un sistema de facturación electrónica para su respectivo control?		X	0	3	C/11-n
2	¿Maneja la compañía un sistema de base de datos para los clientes que hacen uso del servicio en un momento determinado?	X		3	3	ψ
3	¿Cuenta la compañía con un control que le asegure que los choferes cumplan con la ley que prohíbe recoger pasajero en el trayecto del viaje?	X		2	3	ψ
4	¿Maneja la compañía un mecanismo de verificación para el cumplimiento de tiempo de viaje de cada unidad?	X		2	3	ψ
<p>C/11-n =hallazgo control interno ψ= inspeccionado</p>				TOTAL		
				7	12	

TABLA 26: INDICADORES DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: oshidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 42		PAG.: 14/16	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	051-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	05-FEBRE-2015	
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO					
RIESGO ALTO		RIESGO MEDIO		RIESGO BAJO	
1 a 50%		51 a 75%		76 a 100%	
CONFIANZA BAJA		CONFIANZA MEDIA		CONFIANZA ALTA	
$\text{Actividades de Control} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$ $\text{Funciones Cumplidas} = \frac{7}{12} = 0.5833$ $\text{Funciones Cumplidas} = 0.5833 * 100 = 58,33\%$					
<p>Nivel de Confianza = 58,33%</p> <p>Nivel de Riesgo = 100 – 58,33 = 41,67%</p>					
<p>Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA posee un 58,33% de nivel de Confianza Medio y un nivel de riesgo Medio de 41,67%</p>					
<p>Análisis: En cuanto a las actividades de control ya que si tienes establecidos medios de control para el desarrollo de sus actividades pero no se cumplen en su cabalidad.</p>					
<p>√= calculo verificados</p>					

TABLA 27: CUESTIONARIO DE RESTUESTA AL RIESGO PARA EL ANALISIS DEL ÁREA OPERATIVA AL SERVICIO EXTERNO

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "f" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 43		PAG.: 15/16		
		DETALLE	INICIALES	FECHA		
		ELABORADO POR:	O.H	05-FEBRE-2015		
		SUPERVISADO POR:	E.CH	051-FEBRE-2015		
<p>NOMBRE DE LA EMPRESA: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA. PERIODO: AÑO 2013 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		MARCAS
		SI	NO	CAL. OBTEN.	PUNT. OPTIMO	
RESPUESTA AL RIESGO						
1	¿La compañía cuenta con un plan de contingencia para afrontar los riesgos operativos?	X		3	3	ψ
2	¿Al presentarse un desperfecto en cualquiera de las unidades se mantiene un plan de acción para ejecutarse inmediatamente?	X		2	3	ψ
3	¿La persona encargada del manejo de la base de datos de los clientes se asegura que los datos sean verificables en el momento de abordar los vehículos?		X	0	3	C/I1-n
4	¿Los choferes tienen un sólido conocimiento de la ley de tránsito para gozar de los beneficios que esta les proporcione?	X		3	3	ψ
<p>C/I1-n =hallazgo control interno ψ= inspeccionado</p>				TOTAL	8	12

TABLA 28: INDICADORES DE GESTIÓN DE RESPUESTA AL RIESGO.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 7ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 44		PAG.: 1616	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	051-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	05-FEBRE-2015	
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE					
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO					
RIESGO ALTO		RIESGO MEDIO		RIESGO BAJO	
1 a 50%		51 a 75%		76 a 100%	
CONFIANZA B JA		CONFIANZA MEDIA		CONFIANZA ALTA	
$\text{Respuesta al Riesgos} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$ $\text{Funciones Cumplidas} = \frac{8}{12} = 0.6667$ $\text{Funciones Cumplidas} = 0.6667 * 100 = 66,67\%$					
<p>Nivel de Confianza = 66,67%</p> <p>Nivel de Riesgo = 100 – 66,67 = 33,33%</p>					
<p>Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA posee un 66,67% de nivel de Confianza Media y 33,33% de riesgo Medio.</p>					
<p>Análisis: Tienen definido planes de acción para posibles eventos que se presenten en el desarrollo de sus operaciones, y que les podrían dificultar el cumplimiento de las mismas.</p>					
<p>√= calculo verificados</p>					

TABLA 29: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE RIESGO DE CONTROL INTERNO.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 46		PAG.: 1/5
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	131-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-FEBRE-2015

CONGLOMERADO DEL ANALISIS DEL CONTROL INTERNO

COMPONENTES	CALIF. TOTAL	POND. TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de Control	13	15	86,67%	Bajo
Establecimiento de Objetivos	9	9	100%	Bajo
Identificación de Eventos	7	9	77,78%	Bajo
Supervisión y Monitoreo	11	15	73,33%	Moderado
Evaluación de Riesgos	6	12	50%	Alto
Información y Comunicación	11	15	73,33%	Moderado
Actividades de Control	7	12	58,33%	Moderado
Respuesta al Riesgo	8	12	66,67%	Bajo
TOTAL	72	100	72%	

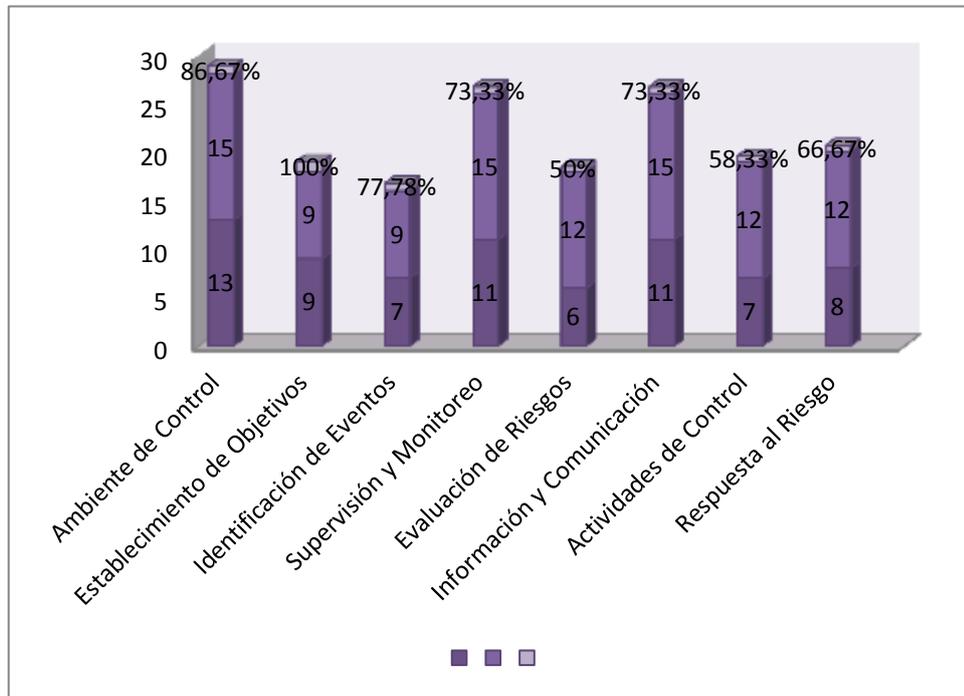
En el caso de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA, los componentes representan un riesgo bajo del 50% en la evaluación de riesgo, por cuanto no tiene un mecanismo para supervisar las encomiendas y equipos para controlar la seguridad ante posibles eventos de asaltos.

√= calculo verificados

TABLA 30: INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL INTERNO.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 47		PAG.: 2/5
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	13-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-FEBRE-2015

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS



ZONA CRÍTICA	15% - 50%	SITUACIÓN DE DEBILIDAD
ZONA DE OPORTUNIDAD	51%– 75%	DEBILIDAD DISCRETA
ZONA DE ÉXITO	76%- 95%	SITUACIÓN DE FORTALEZA

La compañía se encuentra en un nivel de una situación de fortaleza, que quiere decir que está preparada para hacerle frente a cualquier evento negativo, y seguir mejorando el 28% de debilidad discreta.

TABLA 31: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE DE CONTROL INTERNO.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 48		PAG.: 3/5	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	131-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-FEBRE-2015	
FACTORES EXTERNOS					
FACTORES DE RIESGO INHERENTE		PUNTAJE OPTIMO	PUNTAJE OPTENIDO		
La compañía cumple parcialmente con las disposiciones legales establecidas por la Ley Orgánica de transporte terrestre tránsito y Seguridad Vial.		25	15		
La compañía se rige en una mínima parte a la norma ISO que consta en el art. 9001 sobre la gestión de calidad para satisfacer al usuario.		25	5		
La compañía no cumple en parte con las leyes que regula la Super de Compañía		25	21		
La compañía no cumple en mínima parte con los requerimientos puntuales del Servicio de Rentas		25	20		
total		100	61		
TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA					
RANGO		RIESGO	COMFIANZA		
15%-50%		BAJO	ALTO		
51%-75%		MEDIO	MODERADO		
76%-95%		ALTO	BAJO		
RIESGO = BAJO CONFIANZA =ALTO					
<p>Riesgo Inherente: Una vez evaluado los factores externos determinados por la ley que puedan afectar a la compañía se obtuvo el siguiente resultado, el nivel del riesgo inherente es del 61% de acuerdo a la tabla es un riesgo medio.</p>					

TABLA 32: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE RIESGO ANALISIS E INTERPRETACIÓN

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 49		PAG.: 4/5																
		DETALLE	INICIALES	FECHA																
		ELABORADO POR:	O.H	131-FEBRE-2015																
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-FEBRE-2015																
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE																				
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>COLOR</th> <th>RANGO</th> <th>NIVEL DE CONFIANZA</th> <th>NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: red; color: white;">ROJO</td> <td style="background-color: red; color: white;">15%-50%</td> <td style="background-color: red; color: white;">BAJO</td> <td style="background-color: red; color: white;">ALTO</td> </tr> <tr> <td style="background-color: yellow;">AMARILLO</td> <td style="background-color: yellow;">51%-75%</td> <td style="background-color: yellow;">MODERADO</td> <td style="background-color: yellow;">MODERADO</td> </tr> <tr> <td style="background-color: green; color: white;">VERDE</td> <td style="background-color: green; color: white;">76%-95%</td> <td style="background-color: green; color: white;">ALTO</td> <td style="background-color: green; color: white;">BAJO</td> </tr> </tbody> </table>					COLOR	RANGO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	ROJO	15%-50%	BAJO	ALTO	AMARILLO	51%-75%	MODERADO	MODERADO	VERDE	76%-95%	ALTO	BAJO
COLOR	RANGO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO																	
ROJO	15%-50%	BAJO	ALTO																	
AMARILLO	51%-75%	MODERADO	MODERADO																	
VERDE	76%-95%	ALTO	BAJO																	
$\text{nivel de confianza} = \frac{\text{Calificacion optenido}}{\text{Puntaje optimo}}$																				
$\text{Nivel de confianza} = \frac{61}{100} \text{ NC} = 0,61 \times 100 \text{ NC} = 61\%$																				
$\text{Riesgo Inherente} = 100\% - 61\% \text{ RI} = 39\%$																				
<p>Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA en el proceso de control tiene un nivel de confianza del 61% moderado y un nivel de riesgo de un 39% moderado.</p>																				
<p>Análisis:</p>																				
<p>√= calculo verificados</p>																				

TABLA 33: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO DE DETECCIÓN

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 50		PAG.: 5/5	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	131-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	13-FEBRE-2015	
EVALUACIÓN DEL RIESGO DE DETECCIÓN					
<p>Riesgo de Detección:</p> <p>En base a nuestro criterio profesional y a las técnicas utilizadas para el desarrollo de proceso de auditoria efectuado en la Compañías de Transporte Interprovincial TIA SA podemos determinar que nuestro riesgo de detección es el 15% lo que permitirá diseñar procedimientos y aplicar técnicas eficientes para la obtención de información válida.</p> <p>Riesgo de Auditoria(RA) Riesgo Inherente (RI) Riesgo de Control (RC) Riesgo de Detección (RD)</p> <p>Formula:</p> $RA= (RI * RC * RD)*100$ $RA= (0,61*0,39*0,15)*100$ $RA= (0,035685)*100$ $RA= 3,57\%$ <p>Interpretación: Según el valor obtenido del riesgo de auditoría, se puede deducir que el auditor se enfrenta a un riesgo de 3,5685% de que haya ocurrido un error operacional dentro del área evaluado de servicio externo de la compañía que no podría ser detectado por el auditor.</p> <p>√= calculo verificados</p>					

TABLA 34: HALLAZGOS 1.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 51		PAG.: 1/14	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015	
HALLAZGO N° 1					
CUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA LEY DE TRANSITO					
CONDICIÓN: Los choferes de la compañía cumplen parcialmente con el requerimiento de licencia, no así otros que no poseen la de tipo D.					
CRITERIO: El debido control por parte de los jefes de operación de la compañía al respecto del cumplimiento de tener los documentos adecuados por parte de los choferes como la licencia como lo determina la ley de tránsito en el art. 79.					
CAUSA: La infracción que cometen los choferes al no poseer la licencia que les permita conducir estos tipos de vehículos, son por mero descuidos, efectos financieros u otros					
EFFECTO: Posibles multas o menos puntos en la licencia por parte de las autoridades de transito al detectar la infracción cometida.					
ANALISIS: En la realidad las autoridades en muchos de los casos lo detectan pero solo reciben coimas de parte de los choferes que cometen dicha infracción.					
CONCLUSIÓN: Se determinó que no se efectúan el debido control de revisión en los documentos de los choferes y ayudantes de la cooperativa de transporte TIA.					
RECOMENDACIÓN: Efectuar un llamado de atención a la planta de choferes de la compañía de transportes TIA para que tenga al día toda la documentación necesaria para prestar el servicio con responsabilidad.					

TABLA 35: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 1

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 52		PAG.: 2/14										
		DETALLE	INICIALES	FECHA										
		ELABORADO POR:	O.H	14-FEBRE-2015										
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015										
EVALUACIÓN DE RIESGO														
PROCEDIMIENTO Nº 1: Cumplimiento parcial de la ley de transito														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>APLICACIÓN</th> <th>RESP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Matricula al día de los buses</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Licencia</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Permiso de operación</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>					APLICACIÓN	RESP	Matricula al día de los buses	1	Licencia	0	Permiso de operación	1	TOTAL	2
APLICACIÓN	RESP													
Matricula al día de los buses	1													
Licencia	0													
Permiso de operación	1													
TOTAL	2													
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO														
RANGO	CONFIANZA	RIESGO												
15-50	BAJO	ALTO												
51-75	MODERADO	MODERADO												
76-95	ALTO	BAJO												
$\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$ $\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{2}{3}$ $\text{Leyes Cumplidas} = 0,66\%$														
<p>Nivel de Confianza = 66.66%</p> <p>Nivel de Riesgo = 33.34%</p>														
<p>Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía posee un 66.66% de Confianza Moderada y un 33.34% en un nivel de Riesgo Moderado.</p>														
<p>Análisis: Por la ausencia de métodos o control de vigilancia para verificar los documentos actualizados para conducir esta clase de vehículos y no correr riesgo de sanción.</p>														

TABLA 36: HALLAZGOS 2

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 51		PAG.: 3/14	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015	
HALLAZGO N° 2					
CARENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL DE VIGILANCIA DE EQUIPAJES.					
<p>CONDICIÓN: La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA carece de un sistema de control de vigilancia para los equipajes de los pasajeros de las diferentes unidades de la compañía.</p>					
<p>CRITERIO: La implementación de un sistema adecuado de control de vigilancia para los equipajes de los usuarios, para evitar que porten armas o se susciten inconvenientes durante el viaje. Y en la ley de tránsito art. 54. Y los usuarios se sentirán seguros de viajar y protegidos por la misma.</p>					
<p>CAUSA: Esta carencia de control de vigilancia no se ha implementado por falta de sugerencias.</p>					
<p>EFECTO: Posibles eventos a suscitarse durante el viaje con supuestos pasajeros que tienen la intención de perjudicar a los usuarios de la compañía.</p>					
<p>ANALISIS: este sistema es indispensable debido a que en la actualidad existe un alto nivel de actos delictivos que perjudican a nuestra sociedad.</p>					
<p>CONCLUSIÓN: Se puede concluir que no existe un debido control en los equipajes para detectar algún individuo que tenga malas intenciones para con los demás pasajeros durante el servicio de viaje.</p>					
<p>RECOMENDACIÓN: Al presidente: se recomienda implantar un sistema de control de vigilancia para el equipaje de los clientes de la compañía, así se estará cumpliendo con la ley de tránsito del Ecuador</p>					

TABLA 37: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 2

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 52		PAG.: 4/14	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	14-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015	

EVALUACIÓN DE RIESGO

PROCEDIMIENTO Nº 2: Carencia de un sistema de control de vigilancia de equipajes.

APLICACIÓN	RESP.
Un guardia de seguridad	0
Un detector de metales	0
Una cámara de vigilancia	1
Un reporte de actividades diaria	1
Un can antinarcoáticos	0
TOTAL	2

PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-95	ALTO	BAJO

$$\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$$

$$\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{2}{5}$$

$$\text{Sistema de Vigilancia} = 0,40\%$$

Nivel de Confianza = 40%

Nivel de Riesgo = 60%

Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía posee un 40% de Confianza Bajo, y un 60% nivel de Riesgo Alto.

Análisis: Por la ausencia de métodos de vigilancia en el momento de abordar las unidades y durante el viaje, es preciso dicho control.

√= calculo verificados

TABLA 38: HALLAZGOS 3.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 54		PAG.: 5/14	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015	
HALLAZGO N° 3					
NO POSEEN UN MECANISMO DE IDENTIFICACIÓN DE SUSTANCIAS PROHIBIDAS POR LA LEY EN EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS.					
<p>CONDICIÓN: La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA no cuenta con un mecanismo para la identificación de sustancias prohibidas por la ley.</p>					
<p>CRITERIO: Un mecanismo apropiado en el servicio de encomiendas para la identificación de sustancias prohibidas por la ley es una herramienta necesaria en el tiempo que estamos viviendo, para el apropiado control de las encomiendas a trasladar por las unidades y así dar mayor seguridad al pasajero de la compañía. En el Reglamento Ley Orgánica en el título VI art.53 así lo cita.</p>					
<p>CAUSA: Esta ausencia de control no se aplica porque no se ha llevado un debido control de vigilancia minuciosa, y las autoridades competentes no exigen</p>					
<p>EFECTO: esto podría traer sorpresas en el momento que se empiece a ejecutar dicho mecanismo en el servicio de las encomiendas.</p>					
<p>ANALISIS: estamos en tiempos difíciles y la actividad de contrabando crece cada días más Motivo por el cual lo ilícito es una ventaja en un servicio poco vigilado.</p>					
<p>CONCLUSIÓN: Podemos concluir que las actividades en el servicio de encomiendas no cuentan con un mecanismo de control para las drogas, químicos peligrosos que se pudiesen estar trasladándose de provincia a provincia.</p>					
<p>RECOMENDACIÓN: Al presidente de la compañía de Transporte Interprovincial TIA SA se le recomienda implementar cualquier mecanismo para la detección de estos productos, ya sea con un perro amaestrado para estos casos</p>					

TABLA 39: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 3

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 55		PAG.: 6/14
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015

EVALUACIÓN DE RIESGO

PROCEDIMIENTO Nº 3: No poseen un mecanismo para la identificación de sustancias prohibidas por la ley en el servicio de encomiendas.

APLICACIÓN	RESP.
Un guardia de seguridad	0
Un can antidrogas	0
Un reporte diario	1
Una cámara de vigilancia	1
TOTAL	2

PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO

INTERVALOS	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-95	ALTO	BAJO

$$\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$$

$$\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{2}{4}$$

$$\text{Sistema de Vigilancia} = 0,50\%$$

Nivel de Confianza = 50%

Nivel de Riesgo = 50%

Interpretación: Se pudo determinar que la Compañía posee un 50% de nivel de Confianza Bajo y un 50% de nivel de Riesgo Alto

Análisis: Es indispensable tener un control de verificación de las encomiendas que se transporta en cada unidad para tomar las medidas del caso.

√= calculo verificados

TABLA 40: HALLAZGOS 4

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 57		PAG.: 7/14	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015	
HALLAZGO N° 4					
CARENCIA DE UN SISTEMA DE VIGILANCIA DE SEGURIDAD PARA EVITAR EVENTOS DE ASALTOS EN LOS VIAJES					
<p>CONDICIÓN: La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA carece de un sistema de control de vigilancia personalizado en los pasajeros de las diferentes unidades de la compañía.</p>					
<p>CRITERIO: La implementación de un sistema adecuado de control de vigilancia para los pasajeros que aborden las unidades es necesaria para la protección y seguridad de los demás pasajeros. En el código penal art. 160- 162 sanciona a las personas que porten armas.</p>					
<p>CAUSA: Esta carencia de control de vigilancia no se ha implementado por falta de sugerencias.</p>					
<p>EFFECTO: Posibles eventos a suscitarse durante el viaje con supuestos pasajeros que tienen la intención de perjudicar a los usuarios de la compañía.</p>					
<p>ANALISIS: Es de importancia el servicio que presta esta compañía, en la actualidad cuentan con un sistema de seguridad para con sus pasajeros</p>					
<p>CONCLUSIÓN: Se puede concluir que no existe un debido control en los pasajeros para detectar algún instrumento peligroso que usen con intenciones de hacer daño a los demás pasajeros durante el tiempo de viaje.</p>					
<p>RECOMENDACIÓN: Al presidente: implantar un sistema de control de vigilancia para el equipaje de los clientes de la compañía, así se estará cumpliendo con Y los usuarios se sentirán seguros de viajar y protegidos por la misma.</p>					

TABLA 41: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 4

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 58		PAG.: 8/14												
		DETALLE	INICIALES	FECHA												
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015												
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015												
EVALUACIÓN DE RIESGO																
PROCEDIMIENTO N° 4:																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">APLICACIÓN</th> <th style="width: 30%;">RESP.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Guardia de seguridad</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Detector de metales</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Cámara de vigilancia</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Reporte diario</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>					APLICACIÓN	RESP.	Guardia de seguridad	0	Detector de metales	0	Cámara de vigilancia	1	Reporte diario	1	TOTAL	2
APLICACIÓN	RESP.															
Guardia de seguridad	0															
Detector de metales	0															
Cámara de vigilancia	1															
Reporte diario	1															
TOTAL	2															
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">RANGO</th> <th style="width: 33%;">CONFIANZA</th> <th style="width: 33%;">RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #d9534f; color: white;"> <td style="text-align: center;">15-50</td> <td style="text-align: center;">BAJO</td> <td style="text-align: center;">ALTO</td> </tr> <tr style="background-color: #fcf8e3;"> <td style="text-align: center;">51-75</td> <td style="text-align: center;">MODERADO</td> <td style="text-align: center;">MODERADO</td> </tr> <tr style="background-color: #5cb85c; color: white;"> <td style="text-align: center;">76-95</td> <td style="text-align: center;">ALTO</td> <td style="text-align: center;">BAJO</td> </tr> </tbody> </table>					RANGO	CONFIANZA	RIESGO	15-50	BAJO	ALTO	51-75	MODERADO	MODERADO	76-95	ALTO	BAJO
RANGO	CONFIANZA	RIESGO														
15-50	BAJO	ALTO														
51-75	MODERADO	MODERADO														
76-95	ALTO	BAJO														
$\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$ $\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{2}{4}$ $\text{Sistema de Vigilancia} = 0,50\%$																
<p>Nivel de Confianza = 50%</p> <p>Nivel de Riesgo = 50%</p> <p>Interpretación: Se determinar que la Compañía posee un 50% de nivel de Confianza Bajo y Riesgo Alto.</p> <p>Análisis: La vigilancia en todos los establecimientos es necesaria para evitar malestares en la sociedad.</p> <p>√= calculo verificado</p>																

TABLA 42: HALLAZGOS 5

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 60		PAG.: 9/14	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015	
HALLAZGO N° 5					
LA COMPAÑÍA NOTIENE UN BUZÓN DE QUEJAS O SUGERENCIA.					
<p>CONDICIÓN: La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA carece de un buzón para las quejas o sugerencias de los pasajeros hacia la compañía.</p>					
<p>CRITERIO: La implementación de un buzo para el adecuado conocimiento de las opiniones de los clientes es de gran ayuda para poder corregir errores que no tenga conocimiento la compañía. Las Normas Internacionales ISO 10002; ISO 9001 estable el aseguramiento de la calidad de toda organización.</p>					
<p>CAUSA: Esta ausencia del método de saber lo que el cliente está pensando sobre el servicio que está recibiendo por parte de la compañía</p>					
<p>EFFECTO: Esto ayuda a mantener una comunicación con el usuario y para hacerles saber que ellos son tomados en cuenta y que son importante</p>					
<p>ANALISIS: En la actualidad es muy importante contar con un medio de comunicación entre los clientes para poder recibir sus inquietudes con respecto al servicio que reciben</p>					
<p>CONCLUSIÓN: Se puede concluir que no poseen con un buzón en la parte externa de las oficina y visibles para que el cliente haga uso del mismo, para hacer cualquier denuncia o felicitaciones necesarias.</p>					
<p>RECOMENDACIÓN: Se recomienda a la compañía que ponga un buzón en la parte de afuera de la oficina, y hacer publicidad para su uso y los correo vía internet.</p>					

TABLA 43: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 5

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "7ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 61		PAG.: 10/14												
		DETALLE	INICIALES	FECHA												
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015												
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015												
EVALUACIÓN DE RIESGO																
<p>PROCEDIMIENTO N° 5: La Compañía tiene un buzón de quejas o sugerencia.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">APLICACIÓN</th> <th style="text-align: center;">RESP.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Un buzón</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Un registro de sugerencias o quejas</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Una línea telefónica</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Un correo electrónico</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>					APLICACIÓN	RESP.	Un buzón	0	Un registro de sugerencias o quejas	0	Una línea telefónica	1	Un correo electrónico	1	TOTAL	2
APLICACIÓN	RESP.															
Un buzón	0															
Un registro de sugerencias o quejas	0															
Una línea telefónica	1															
Un correo electrónico	1															
TOTAL	2															
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO																
RANGO	CONFIANZA	RIESGO														
15-50	BAJO	ALTO														
51-75	MODERADO	MODERADO														
76-95	ALTO	BAJO														
$\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$ $\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{2}{4}$ $\text{Sistema de Vigilancia} = 0,50\%$																
<p>Nivel de Confianza = 50%</p> <p>Nivel de Riesgo = 50%</p> <p>Interpretación: La Compañía posee un 50% de nivel de Confianza Bajo, y el otro 50% se encuentra en un nivel de Riesgo Alto.</p> <p>Análisis: El sistema de un buzón de sugerencias es de gran ayuda a la compañía para seguir saber las necesidades de los usuarios.</p> <p>√= calculo verificados</p>																

TABLA 44: HALLAZGOS 6

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 63		PAG.: 11/14	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015	
HALLAZGO N° 6					
NO POSEE UN SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.					
<p>CONDICIÓN: La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA carece de un sistema de facturación electrónica para agilizar un mejor control en los reportes venta de pasajes.</p>					
<p>CRITERIO: La implementación de un sistema adecuado de facturación electrónica para facilitar el control de ventas y mantener una base de datos de los pasajeros regido por SRI en el reglamento de facturación capítulo art. 1</p>					
<p>CAUSA: Esta carencia de control de facturación se debe a que no han tenido un control para el cumplimiento de la ley por parte del SRI.</p>					
<p>EFFECTO: esto ayuda a la formación de la base de datos de los clientes y un reporte para las el cumplimiento con el SRI.</p>					
<p>ANALISIS: Hoy en día este sistema es requerido por el Servicio de Rentas Internas de tal manera hace que se cumpla con este requisito</p>					
<p>CONCLUSIÓN: Se puede concluir que no existe un sistema de facturación que el SRI se ha venido pronunciado para el debido control de las ventas por parte de la compañía.</p>					
<p>RECOMENDACIÓN: Al presidente: la implementación del sistema de facturación electrónica para cumplir con la ley y no tener un llamado de atención por parte del SRI de esta manera facilitar el mayor control en la venta de pasajes</p>					

TABLA 45: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 6

	<p>AUDITORES ASOCIADOS</p> <p>Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 64		PAG.: 12/14	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015	

EVALUACIÓN DE RIESGO

PROCEDIMIENTO N° 6: No posee un sistema de facturación electrónica.

APLICACIÓN	RESP.
Facturación electrónica	0
Facturación manual	1
Facturación sistema del SRI	0
Retenciones	1
Software	0
TOTAL	2

PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-95	ALTO	BAJO

$$\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$$

$$\text{Manual de Funciones Cumplidas} = \frac{2}{5}$$

$$\text{Sistema de Vigilancia} = 0,40\%$$

Nivel de Confianza = 40%

Nivel de Riesgo = 60%

Interpretación: SA posee un 40% de nivel de Confianza y el 60% de riesgo alto.

Análisis: La compañía no está preparada con lo que la ley está vigente, por cuanto podría tener problemas.

√= calculo verificados

TABLA 46: HALLAZGOS 7

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 65		PAG.: 13/14	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015	
HALLAZGO N° 7					
VERIFICAN SI LOS DATOS DE LOS PASAJEROS SON LOS CORRECTOS EN EL MOMENTO DE ABORDAR.					
<p>CONDICIÓN: La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA carece de un control de verificación para el listado de los pasajeros de las diferentes unidades de la compañía.</p>					
<p>CRITERIO: La implementación de un sistema adecuado de verificación para el listado de los usuarios, para detectar que el número de pasajeros que conste en la base de datos coincida con los que se encuentran en las unidades antes de salir de la terminal de acuerdo a la NIA 400 según COSO II ERM. Supervisión y monitoreo.</p>					
<p>CAUSA: Esta carencia de control de vigilancia no se ha aplica, se está dejando a un lado el componente de supervisión y monitoreo.</p>					
<p>EFFECTO: Este control ayuda para tener el reconocimiento de cada uno de los pasajeros en caso de efectuarse un evento fortuito durante el viaje.</p>					
<p>ANALISIS: Este proceso de control hace que se ponga a prueba la autenticidad de los datos de cada pasajero</p>					
<p>CONCLUSIÓN: Se puede concluir que no existe un control de los pasajeros que hacen el uso del servicio de transportación a los diferentes lugares que este presta.</p>					
<p>RECOMENDACIÓN: Al presidente poner un mayor énfasis en el control del listado de pasajeros ya que esto le ayudaría a evitar cualquier contratiempo en la ejecución de cualquier operativo a realizarse.</p>					

TABLA 47: INDICADORES DE GESTIÓN DEL HALLAZGO 7

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 66		PAG.: 14/14														
		DETALLE	INICIALES	FECHA														
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015														
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015														
EVALUACIÓN DE RIESGO																		
<p>PROCEDIMIENTO N° 7: Verifican si los datos de los pasajeros son los correctos en el momento de abordar.</p>																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>APLICACIÓN</th> <th>RESP.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Programa para base de datos</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Capacitación para el empleo del programa</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Equipo Periférico adecuado</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Operadores de los equipos</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Persona encargada de revisión de los pasajeros</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table>					APLICACIÓN	RESP.	Programa para base de datos	1	Capacitación para el empleo del programa	1	Equipo Periférico adecuado	1	Operadores de los equipos	1	Persona encargada de revisión de los pasajeros	0	TOTAL	4
APLICACIÓN	RESP.																	
Programa para base de datos	1																	
Capacitación para el empleo del programa	1																	
Equipo Periférico adecuado	1																	
Operadores de los equipos	1																	
Persona encargada de revisión de los pasajeros	0																	
TOTAL	4																	
PARÁMETROS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA Y EL RIESGO																		
RANGO	CONFIANZA	RIESGO																
15-50	BAJO	ALTO																
51-75	MODERADO	MODERADO																
76-95	ALTO	BAJO																
<p style="text-align: center;"> Manual de Funciones Cumplidas = $\frac{\text{Funciones aplicadas}}{\text{Total de Funciones}}$ Manual de Funciones Cumplidas = $\frac{4}{5}$ Sistema de Vigilancia = 0,80% </p>																		
<p>Nivel de Confianza = 80%</p> <p>Nivel de Riesgo = 20%</p>																		
<p>Interpretación: El 80% de nivel de Confianza Alta y el 20% nivel de Riesgo Bajo.</p> <p>Análisis: Este proceso de control hace que se ponga a prueba la autenticidad de los datos de cada pasajero</p>																		
<p>√= calculo verificados</p>																		



AUDITORES ASOCIADOS

PARROQUIA 7 DE OCTUBRE CALLE "F" Y SEXTA

Quevedo-Los Ríos-Ecuador

[Email: osohidal2012@hotmail.es](mailto:osohidal2012@hotmail.es)

Cel.: 0991045741

**“COMPAÑÍA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIALES
TIA SA”**

**AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE SERVICIO Y SU
INCIDENCIA EN EL SERVICIO EXTERNO AÑO 2013**

.....

4.1.4. Informe de Control Interno.

TABLA 48: INFORME DE CONTROL INTERNO

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 68		PAG.: 1/9	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	161-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	16-FEBRE-2015	
INFORME DE CONTROL INTERNO					
<p>Quevedo, 4 de marzo del 2014</p> <p>Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino PRESIDENTE Transportes TIA S.A</p> <p>Ciudad.-</p> <p>Hemos auditado el área de servicio externo de la compañía limitada “TRANSPORTES TIA S.A”, año 2013, siguiendo las normas de auditoría que exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen.</p> <p>El objetivo del control interno es proporcionar a la administración de la organización una garantía para el logro de los objetivos y control de las actividades económicas, mediante la verificación del cumplimiento de la Ley orgánica de transporte terrestre, considerando que aporta seguridad razonable al momento de brindar servicios al público en general.</p> <p>Debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades, y no ser detectados, esto es lo que se considera como una debilidad material que es una falta significativa o una composición de deficiencias importantes que originan, con una probabilidad más que antigua, que un evento indeseado no sea prevenido o detectado, oportunamente por los empleados en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Para el planeamiento y ejecución de la Auditoría Operativa en la empresa se</p>					

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "7" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 67		PAG.: 2/9
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

ha considerado un Sistema de Control interno para determinar los procedimientos de auditoría, con el propósito de expresar una opinión sobre el área examinada. Haciendo énfasis en los aspectos encontrados, que involucran el sistema de Control Interno y sus operaciones, este informe resume los hallazgos de auditoría que comprenden actitudes relacionados con deficiencias en el diseño u operación que puede afectar al logro de los objetivos, y que se describen a continuación:

HALLAZGO No. 1.- CUMPLIMIENTO PARCIAL CON LA LEY DE TRANSITO

La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA no lleva el cumplimiento total de la reglamentación de los choferes de la misma

El debido control por parte de los administradores de la compañía al respecto del cumplimiento de tener los documentos adecuados por parte de los choferes como la matrícula y licencia como lo determina la ley de tránsito.

El incumplimiento de la falta de regulación de los documentos adecuados para que los choferes operen con responsabilidad las unidades para el traslado de los pasajeros

Posibles multas por parte de las autoridades de transito al detectar la carencia o la caducidad de los documentos reglamentarios.

Este sistema es indispensable debido a que en la actualidad existe un alto nivel de actos delictivos que perjudican a nuestra sociedad.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 67		PAG.: 3/9
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

Se determinó que no se efectúan el debido control de revisión en los documentos de los choferes y ayudantes de la cooperativa de transporte TIA.

Efectuar un llamado de atención a la planta de choferes de la cooperativa de transportes TIA para que tenga al día toda la documentación necesaria para prestar el servicio.

HALLAZGO No. 2.- CARENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL DE VIGILANCIA DE EQUIPAJES.

La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA carece de un sistema de control de vigilancia para los equipajes de los pasajeros de las diferentes unidades de la compañía.

La implementación de un sistema adecuado de control de vigilancia para los equipajes de los usuarios, para evitar que porten armas o se susciten inconvenientes durante el viaje. Y en la ley de tránsito en el título II capítulo II y art. 54. Y los usuarios se sentirán seguros de viajar y protegidos por la misma.

Esta carencia de control de vigilancia no se ha implementado por falta de sugerencias.

Posibles eventos a suscitarse durante el viaje con supuestos pasajeros que tienen la intención de perjudicar a los usuarios de la compañía.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 67		PAG.: 4/9
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	14-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

Se puede concluir que no existe un debido control en los equipajes para detectar algún individuo que tenga malas intenciones para con los demás pasajeros durante el servicio de viaje.

Al presidente: implantar un sistema de control de vigilancia para el equipaje de los clientes de la compañía, así se estará cumpliendo con la ley de tránsito del Ecuador

HALLAZGO No. 3.- NO POSEEN UN MECANISMO DE IDENTIFICACIÓN DE SUSTANCIAS PROHIBIDAS POR LA LEY EN EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS.

La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA no cuenta con un mecanismo para la identificación de sustancias prohibidas por la ley.

Un mecanismo apropiado en el servicio de encomiendas para la identificación de sustancias prohibidas por la ley es una herramienta necesaria en el tiempo que estamos viviendo, para el apropiado control de las encomiendas a trasladar por las unidades y así dar mayor seguridad al pasajero de la compañía. En el Reglamento Ley Orgánica en el título VI art.53 así lo cita.

Esta ausencia de control no se aplica porque no se ha llevado un debido control de vigilancia minuciosa, y las autoridades competentes no exigen.

Esto podría traer sorpresas en el momento que se empiece a ejecutar dicho mecanismo en el servicio de las encomiendas.

Podemos concluir que las actividades en el servicio de encomiendas no

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 67		PAG.: 5/9
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

cuentan con un mecanismo de control para las drogas, químicos peligrosos que se pudiesen estar trasladándose de provincia a provincia.

Al presidente de la compañía de Transporte Interprovincial TIA SA se le recomienda implementar cualquier mecanismo para la detección de estos productos, ya sea con un perro amaestrado para estos casos

HALLAZGO N° 4.- CARENCIA DE UN SISTEMA DE VIGILANCIA DE SEGURIDAD PARA EVITAR EVENTOS DE ASALTOS EN LOS VIAJES

La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA carece de un sistema de control de vigilancia personalizado en los pasajeros de las diferentes unidades de la compañía.

La implementación de un sistema adecuado de control de vigilancia para los pasajeros que aborden las unidades es necesaria para la protección y seguridad de los demás pasajeros. En el código penal art. 160- 162 sanciona a las personas que porten armas.

Esta carencia de control de vigilancia no se ha implementado por falta de sugerencias.

Posibles eventos a suscitarse durante el viaje con supuestos pasajeros que tienen la intención de perjudicar a los usuarios de la compañía.

Se puede concluir que no existe un debido control en los pasajeros para detectar algún instrumento peligroso que usen con intenciones de hacer daño a los demás pasajeros durante el tiempo de viaje.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 7ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 67		PAG.: 6/9
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

Al presidente: implantar un sistema de control de vigilancia para el equipaje de los clientes de la compañía, así se estará cumpliendo con Y los usuarios se sentirán seguros de viajar y protegidos por la misma.

HALLAZGO N° 5.- LA COMPAÑÍA NO TIENE UN BUZÓN DE QUEJAS O SUGERENCIA.

La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA carece de un buzón para las quejas o sugerencias de los pasajeros hacia la compañía.

La implementación de un buzo para el adecuado conocimiento de las opiniones de los clientes es de gran ayuda para poder corregir errores que no tenga conocimiento la compañía. Las Normas Internacionales ISO lo establece en el aseguramiento de la calidad de toda organización.

Esta ausencia del método de saber lo que el cliente está pensando sobre el servicio que está recibiendo por parte de la compañía

Esto ayuda a mantener una comunicación con el usuario y para hacerles saber que ellos son tomados en cuenta y que son importantes

Se puede concluir que no poseen con un buzón en la parte externa de las oficinas y visibles para que el cliente haga uso del mismo, para hacer cualquier denuncia o felicitaciones necesarias.

Se recomienda a la compañía que ponga un buzón en la parte de afuera de la oficina, y hacer publicidad para su uso y los correo vía internet.

	AUDITORES ASOCIADOS Parroquia siete de octubre calle 7ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador	PAPEL DE TRABAJO: 67		PAG.: 7/9
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	14I-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N° 6.- NO POSEE UN SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.

La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA carece de un sistema de facturación electrónica para agilizar un mejor control en los reportes venta de pasajes.

La implementación de un sistema adecuado de facturación electrónica para facilitar el control de ventas y mantener una base de datos de los pasajeros regido por SRI en el reglamento de facturación capítulo 1 art.

Esta carencia de control de facturación se debe a que no han tenido un control para el cumplimiento de la ley por parte del SRI.

Esto ayuda a la formación de la base de datos de los clientes y un reporte para las el cumplimiento con el SRI.

Se puede concluir que no existe un sistema de facturación que el SRI se ha venido pronunciado para el debido control de las ventas por parte de la compañía.

Al presidente: la implementación del sistema de facturación electrónica para cumplir con la ley y no tener un llamado de atención por parte del SRI de esta manera facilitar el mayor control en la venta de pasajes protegidos por la misma.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 67		PAG.: 8/9
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

HALLAZGO N° 7.- VERIFICAN SI LOS DATOS DE LOS PASAJEROS SON LOS CORRECTOS EN EL MOMENTO DE ABORDAR.

La Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA carece de un control de verificación para el listado de los pasajeros de las diferentes unidades de la compañía.

La implementación de un sistema adecuado de verificación para el listado de los usuarios, para detectar que el número de pasajeros que conste en la base de datos coincida con los que se encuentran en las unidades antes de salir de la terminal de acuerdo al supervisión y monitoreo según COSO II ERM. Esto también la determina el INEN

Esta carencia de control de vigilancia no se ha aplica, se está dejando a un lado el componente de supervisión y monitoreo.

Esta carencia de control de vigilancia no se ha aplica, se está dejando a un lado el componente de supervisión y monitoreo.

Este control ayuda para tener el reconocimiento de cada uno de los pasajeros en caso de efectuarse un evento fortuito durante el viaje.

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 67		PAG.:9/9
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	141-FEBRE-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	14-FEBRE-2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

Se puede concluir que no existe un control de los pasajeros que hacen el uso del servicio de transportación a los diferentes lugares que este presta.

Al presidente poner un mayor énfasis en el control del listado de pasajeros ya que esto le ayudaría a evitar cualquier contratiempo en la ejecución de cualquier operativo a realizarse.

Atentamente,

Ing. MERY ELIZABETH OSORIO HIDALGO
REPRESENTANTE DE LA FIRMA AUDITORA

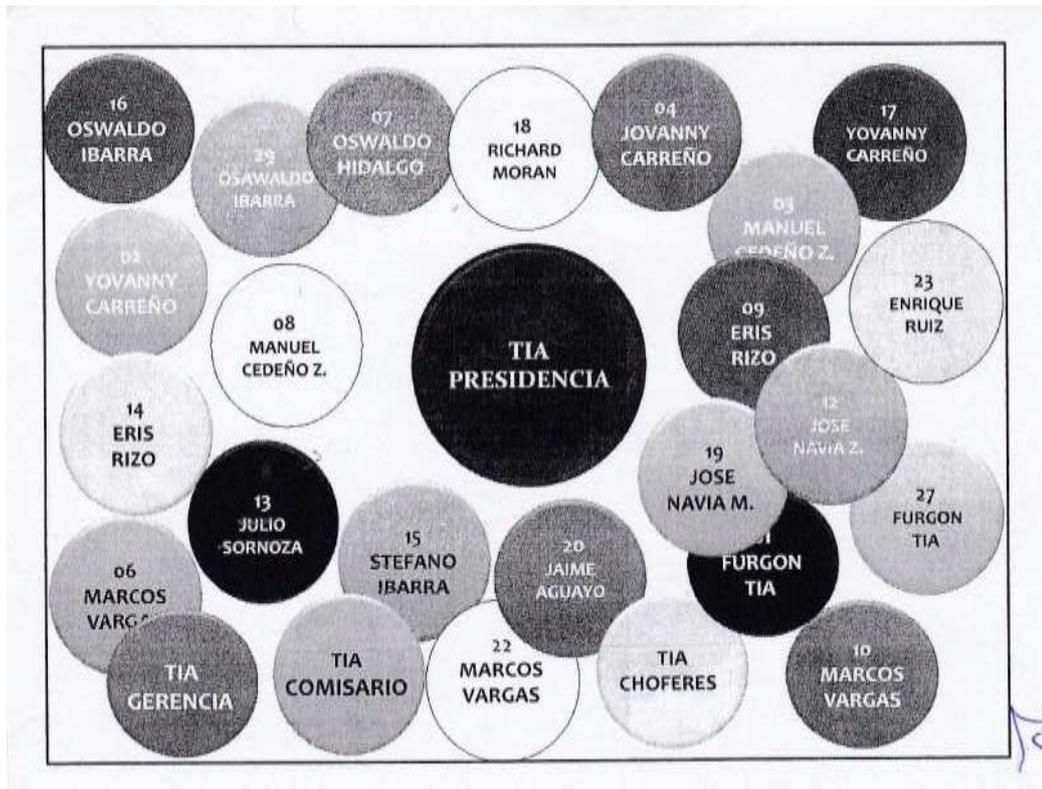
TABLA 49: PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA OPERATIVA

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 68		PAG.: 1/1	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	161-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	16-FEBRE-2015	
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA OPERATIVA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA.					
<p>OBJETIVO: Recopilar toda la información para un estudio previo de Auditoría Operativa al área de servicio externo de la empresa de transportes TIA S.A año 2013.</p>					
No	PROCEDIMIENTO	REF/PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVAC.
1	Elaboración y selección de los papeles de trabajo para las pruebas sustantivas.	PP.1	AUDITSOLUTION	19-ene-2015	Conocimiento del negocio
2	Recopilación de información y documentos tales como acta de constitución.	PP.2	AUDITSOLUTION	21-ene-2015	Conocimiento del negocio
3	Solicitar información sobre las funciones de operación y atención al público	PP.3	AUDITSOLUTION	21-ENE-2015	Misión y Visión
4	Solicitar los manuales y políticas de funcionamiento	PP.4	AUDITSOLUTION	21-ENE-2015	Base legal
5	Proceder al llenado de los papeles de trabajo de acuerdo con la información obtenida.	PP.5	AUDITSOLUTION	23-ENE-2015	Información de los procesos aplicados en la operación y funciones
6	Elaborar el informe de las pruebas sustantivas.	PP.6	AUDITSOLUTION	30-ENE-2015	Plan de Auditoría

TABLA 50: PRUEBAS SUSTANTIVAS

	<p>AUDITORES ASOCIADOS</p> <p>Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 69		PAG.: 1/4	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	161-FEBRE-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	16-FEBRE-2015	

PRUEBAS SUSTANTIVAS





AUDITORES ASOCIADOS

Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta
Email: osohidal2012@hotmail.es
Cel.: 0991045741
Quevedo-Los Ríos-Ecuador

PAPEL DE TRABAJO: 70

PAG.: 2/4

DETALLE

INICIALES

FECHA

ELABORADO POR:

O.H

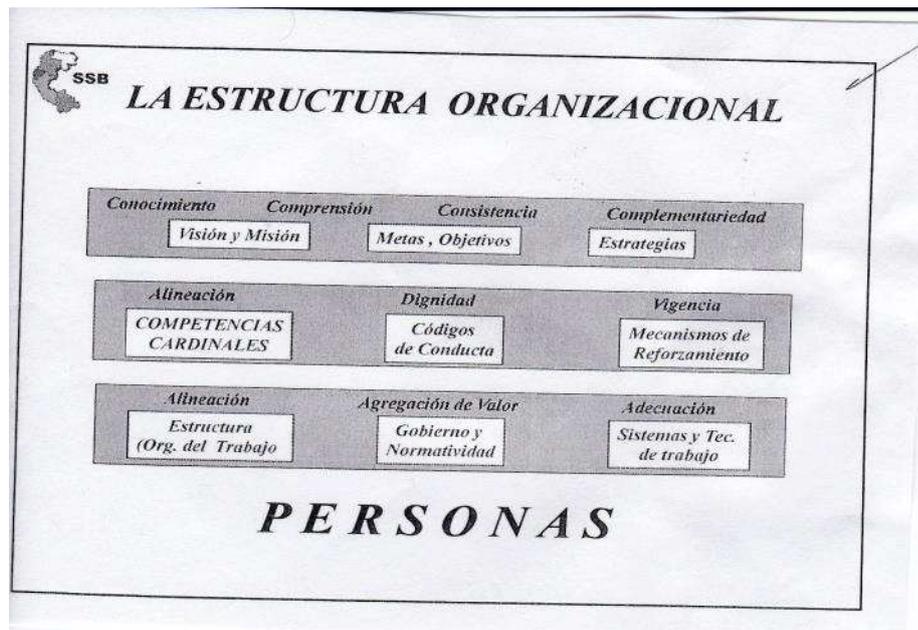
161-FEBRE-2015

SUPERVISADO POR:

E.CH

16-FEBRE-2015

PRUEBAS SUSTANTIVAS





AUDITORES ASOCIADOS

Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta
 Email: osohidal2012@hotmail.es
 Cel.: 0991045741
 Quevedo-Los Ríos-Ecuador

PAPEL DE TRABAJO: 71

PAG.: 3/4

DETALLE

INICIALES

FECHA

ELABORADO POR:

O.H

161-FEBRE-2015

SUPERVISADO POR:

E.CH

16-FEBRE-2015

PRUEBAS SUSTANTIVAS





AUDITORES ASOCIADOS

Parroquia siete de octubre calle "P" y sexta
 Email: osohidal2012@hotmail.es
 Cel.: 0991045741
 Quevedo-Los Ríos-Ecuador

PAPEL DE TRABAJO: 72

PAG.: 4/4

DETALLE

INICIALES

FECHA

ELABORADO POR:

O.H

161-FEBRE-2015

SUPERVISADO POR:

E.CH

16-FEBRE-2015

PRUEBAS SUSTANTIVAS

PASOS CLAVE DE LA PLANIFICACIÓN DE TRANSPORTES TIA

VISION	MISION	VALORES O Competencias Cardinales	POLITICA EMPRESARIAL
SER UNA EMPRESA LIDER DE TRANSPORTES DE PASAJEROS DEL ECUADOR DISTINGUIDA POR LA EXCELENCIA Y LA EFECTIVIDAD EN LA ATENCION, SERVICIOS Y RESULTADOS.	SOMOS PROFESIONALES EN SATISFACER, CON EXCELENCIA, LAS NECESIDADES EXPLICITAS E IMPLICITAS DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS CON LO QUE ASEGURAMOS NUESTRA COMPETITIVIDAD Y RENTABILIDAD	Lúcido Integro Decidido Excelente Responsable	1.- Comodidad y puntualidad. 2.- Atención personalizada. 3.- Respeto a las leyes. 4.- Innovación constante 5.- Seguridad y cumplimiento

4.1.5. Informe de Auditoría Operativa

TABLA 51: Informe de Auditoría Operativa

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle 4ª y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 74		PAG.: 1/2	
		DETALLE	INICIALES	FECHA	
		ELABORADO POR:	O.H	09I-MARZ-2015	
		SUPERVISADO POR:	E.CH	09I-MARZ-2015	
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA					
<p>Quevedo, 9 de Marzo del 2015</p> <p>Dr. Wellington Oswaldo Ibarra Robalino PRESIDENTE Transportes TIA S.A</p> <p>Ciudad.-</p> <p>Hemos auditado el sistema de operaciones aplicado en el Área de servicio externo Transportes TIA S.A, por el periodo comprendido del año 2013, siguiendo las normas de auditoría que exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen.</p> <p>El examen fue efectuado de acuerdo con la Normas Internacionales de Auditoría y de Control Interno y procedimientos de control establecidos por la administración de la entidad.</p> <p>Se revisó la efectividad de los procesos de vigilancia, información, supervisión, y monitoreo de la actividades diarias en relación a la prestación del servicio que es la razón de ser de la compañía, cumplimientos de normas y políticas internas trazadas por la empresa durante el periodo antes mencionado a través de entrevistas y encuestas aplicados tanto al personal administrativo como el de operaciones y a los clientes, para lo cual se aplicaron las normas y procedimientos que se consideran adecuadas a las circunstancias.</p>					

	<p style="text-align: center;">AUDITORES ASOCIADOS</p> <p style="text-align: center;">Parroquia siete de octubre calle "F" y sexta Email: osohidal2012@hotmail.es Cel.: 0991045741 Quevedo-Los Ríos-Ecuador</p>	PAPEL DE TRABAJO: 74		PAG.: 2/2
		DETALLE	INICIALES	FECHA
		ELABORADO POR:	O.H	09I-MARZ-2015
		SUPERVISADO POR:	E.CH	09I-MARZ-2015

INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

La auditoría comprende el examen a base de pruebas sustantivas, cumplimiento de la evidencia que respalda las e información presentada en los detalles de hallazgos y la evaluación al Control Interno.

En virtud de lo auditado se estipula que esta área aplica razonablemente los principios de la eficiencia, eficacia y efectividad en todas sus operaciones; quedando esta opinión en consideración de los socios y de las personas a quienes interese.

Atentamente,

Ing. MERY ELIZABETH OSORIO HIDALGO
REPRESENTANTE DE LA FIRMA AUDITORA

4.1.6. Aprobación y Desaprobación de la Hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
El desarrollo de una planificación de Auditoría Operativa contribuirá en verificar la eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión diaria del área de servicio y su incidencia en el servicio externo, Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA Cantón Quevedo y su incidencia en la toma de decisiones para el período 2013	La valuación al área operativa de servicio, permitirá conocer el cumplimiento de políticas internas y manual de procedimientos de la compañía de transporte TIA SA.	Las políticas y procesos operativos son los mecanismos de control Interno implementados por las empresas ya que ayudan al cumplimiento de metas y objetivos.	En relación al análisis efectuado al sistema de control interno de la compañía se puntualizó que se cumple en gran mayoría con los parámetros establecidos por las políticas internas.	No se cumple en su totalidad con todas las políticas establecidas por la compañía de transportes TIA SA.
	El análisis al sistema de atención al público permitirá determinar el grado de rendimiento del servicio prestado por la compañía de transporte TIA SA.	El reglamento interno de la compañía se considera como una herramienta muy importante las cuales ayudan a establecer los estándares para la atención al público en general.	En base a los instrumentos aplicados como la encuesta se logró revelar que hay un mal uso de los recursos operativos los cuales no permiten lograr una mayor eficacia y eficiencia en la ejecución de sus operaciones	Hay un mal usos de los recursos de la compañía lo cual no permites lograr una eficacia y eficiencia al máximo.
	La emisión de un informe de auditoría operativa permitirá identificar las debilidades del área Operativa de la compañía de transporte interprovincial TIA SA para la adecuada toma de decisiones.	Por media de un informa obtenido a través de un estudio a la gestión de la compañías permite identificar las falencias y aciertos en la gestión operativa de las empresas en general.	Gracias al proceso de auditoría operativa practicada al área de servicio externo de la compañía se lograron identificar las debilidades de las cuales adolece el área de atención externa del ente mencionado.	Gracias al informe obtenido se logo identificar la falencia y aciertos lo cual permitirá tomas los correctivos necesarios.

4.2. Discusión

Según el manual de Políticas de las Pequeñas empresas nos dice, Las Políticas Internas se refieren a directrices específicas, métodos, procedimientos, reglas, formas y prácticas administrativas que se establecen para respaldar y fomentar el trabajo que llevará a la Organización a alcanzar las metas enunciadas. Facilitan la solución de problemas y guían la Implementación Estratégica. Las políticas son instrumentos para la Implementación Estratégica que entregan el marco de acción para la acción administrativa, aclarando lo que se puede y lo que no se puede hacer para alcanzar los Objetivos de la Organización.

Después de haber obtenido los resultados mediante la auditoria que se le aplico a la compañía de transporte interprovincial TIA SA cabe destacar que esta posee medidas de políticas internas, las cuales no son adoptadas de acuerdo a como se encuentran determinadas en los estatutos de compañía por tal razón esto afecta al desempeño al área operativa del servicio externo, Las políticas entregan mínimos exigibles a todos los integrantes de la Organización, aclaran quién hará el trabajo, permiten la delegación de las decisiones estructuradas, se pueden implementar en todas las estructuras y en lo posible deben estar escritas.

Según la Contraloría General del Estado define al Control Interno como un conjunto de acciones, actividades, planes, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afecten a una entidad.

Las actividades de transportación se encuentran regidas en nuestro país por la Agencia Nacional de Transito a través de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial la cual regula controla y supervisa todos los parámetros que determina el perfecto desarrollo de las actividades de transportación.

Según las disposiciones generales de esta ley nos dice que su único fin es la de regular el transporte terrestre fines de garantizar el derecho de libre tránsito de bienes y personas por el territorio nacional, la realización de las actividades económicas de transportes y de sus servicios conexos, por vías públicas y privadas

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Después de la aplicación de los métodos y técnicas en los cual se incurrido durante el presente proceso investigativo al compañía de transporte interprovincial TIA SA. Se pudo concluir:

- De acuerdo a nuestra hipótesis general se determinó que la antes mencionada cuenta con una eficiente gestión administrativa, pero por factores que escapan de su contexto no permiten un eficaz desempeño de sus actividades.
- Que en relación al análisis efectuado al sistema de control interno de la compañía se puntualizó que se cumple en gran mayoría con los parámetros establecidos por tales políticas internas.
- En base a los instrumentos aplicados como la encuesta se logró revelar que hay un mal uso de los recursos operativos de la compañía los cual no permite lograr una mayor eficacia y eficiencia en la ejecución de sus operaciones
- Gracias al proceso de auditoria operativa practicada al áreas de servicio externo de la compañía se lograron identificar las debilidades de las cuales adolece el área de atención externa de la antes mencionada.

5.2. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas anteriormente es que podemos efectuar las siguientes recomendaciones para una mejora en las operaciones del área de servicio externo de la compañía de transportes TIA SA.

- La implementación de un proceso de reestructuración de su plan de operaciones anual, para que de esta manera logren identificar los factores negativos que afectan en su desempeño.
- Efectuar una rigurosa observación con respecto al cumplimiento de todas y cada una de las normas establecidas en los reglamento internos de la compañía
- Tomar muy en cuenta la opinión de los clientes ya que ellos son la clave para un mejor desempeño de actividades una mayor eficacia en el aprovechamiento de los recursos de la compañía.
- Mejorar el servicio de atención al cliente en ventanillas, incrementar el grado de seguridad para con los clientes durante la prestación de servicio, y en el control de equipajes o encomiendas que se transportes, tener presente el incremento de frecuencias en temporadas de mayor afluencia.

CAPITULO VI
BIBLIOGRAFIA

6.1. Bibliografía

- 398, R. O. (2014). *Ley Organica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial*. Quito: Asamblea Constituyente.
- 731, S. S. (24 junio 2012). *Reglamento General para la Aplicación de la Ley*. Quito: La Asamblea Nacional Constituyente.
- Constituyente, A. N. (R.O. 398 7 Agosto 2008 modificada 31 diciembre 2014). *Ley Organica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial*. Quito: Lexis.
- Cuentas, I. d. (2013). *Norma Internacional de Auditoría 210*. España: Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Publicidad & Matiz.
- <http://www.monografias.com>. (2009). ISO 9001. <http://www.monografias.com>.
- James, C. P. (2010). *Auditoría Operativa*. Barcelona: Oceano.
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogota: Ecoe.
- Manso, M. A. (2015). *Planificacion de la Auditoría*. España: Ediciones Paraninfo SA.
- transito, a. n. (2011). *ley organica de transporte terrestre transito y seguridad vial*. guayas: lexis.
- Tu Guia Contable. (2012). *Auditoría Operativa*.
www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoría-operaciona: Tu Guia Contable.

CAPITULO VII
ANEXOS

Universidad Técnica Estatal de Quevedo



Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA, PROVINCIA DE LOS RIOS, CANTÓN QUEVEDO.

Formulario de Encuesta

“AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO EXTERNO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA, CANTON QUEVEDO, AÑO 2013”

ENCUESTA N°.....
FECHA 19-ENERO-2015

I. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD

Nombre de la empresa: Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA
Nombre del presidente: Dr. Oswaldo Ibarra
Cantón: Quevedo
Parroquia: 24 de Mayo
Recinto

7.1. Anexo 1: cuestionario de preguntas para los usuarios

1.- ¿USTED CON QUE FRECUENCIA UTILIZA LOS SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTEPROVINCIAL TIA SA?

NUNCA CASI SIMPRE SIEMPRE

2.- ¿COMO CALIFICA USTED LOS SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA?

MALO BUENO MUY BUENO EXELENTE

3.- DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA COMPAÑIAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA. CUAL DE ELLOS PREFERE?

NORMAL

EJECUTIVO

4.- COMO CALIFICA USTED A LA ATENCION DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE TIA SA?

MALO

BUENO

MUY BUENO

EXCELENTE

5.- ESTA USTED CONFORME CON LA COMODIDAD DE LAS UNIDADES QUE POSEE LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA

SI

NO

6.- USTED HA TENIDO ALGUNA MALA EXPERIENCIA CUANDO HA VIAJADO EN UNIDADES DE LA COMPANIA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA.

SI

NO

7.- CREE USTED QUE SE DEBE CONTROLAR O REVISAR LOS EQUIPAJES PARA DETECTAR A CUALQUIER DELINCUENTE POSIBLE.

SI

NO

8.- USTED UTILIZA EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS DE LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA.

SI

NO

9.- PARA UNA MAYOR SEGURIDAD ESTA DE ACUERDO QUE SE CONTROLE EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS CON UN PERRO AMAESTRADO PARA QUE DETECTE ALGO ILICITO COMO DROGAS Y MAS.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe/ no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

10.- USTED NECESITA QUE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TIA SA ABRA NUEVAS FRECUENCIAS A OTRAS CIUDADES DEL PAIS.

SI NO

7.2. Anexo 2: cuestionario de preguntas para el presidente

1. Cuál es el cargo que mantiene en la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA?

- f) Directivo
- g) Delegado
- h) Funcionario
- i) Trabajador
- j) Socio

2. Que tiempo se mantiene en el cargo dentro de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA?

- a) de 0 a 2 años
- b) de 2 a 4 años
- c) de 4 a 6 años
- d) de 6 a 8 años
- e) de 8 a 10 años
- f) mas años

3. Cuenta la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA con un presupuesto?

- a) SI
- b) NO

4. Cuenta la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA con planes y programas?

- a) SI
- b) NO

5. Cuenta la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA con manuales de procedimientos?

- a) SI
- b) NO

6. Cuenta la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA con manual de políticas?

- a) SI
- b) NO

7. La revisión, innovación y/o generación de las leyes y normativas, aseguran la eficacia del sistema de control operacional de la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe/ no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8. Cuenta la Compañía de Transporte Interprovincial TIA SA tiene un plan de estrategias en las operaciones que realiza a diario?

- a) SI
- b) NO

9. La compañía ha tenido un llamado de atención de parte de las autoridades competentes a las operaciones que realiza?

- a) SI
- b) NO

10. Esta usted satisfecho con el trabajo que ha venido realizando en la compañía durante su periodo en el cargo?

- a) SI
- b) NO

7.3. Anexo 3: Fotografías





7.4. Anexo 4: Estatutos de la compañía

015



NOTARIA SEXTA

SE COPIA

TESTIMONIO DE LA ESCRITURA

De Constitución de Sociedad

Otorgada el 15 de Septiembre de 1.965.

Por el transportes Interprovinciales **H** **C**

A favor de C -fa Limitada,

Cuantía \$: 50

ANTE EL NOTARIO

Dr. Hugo Cornejo Rosales

Av. Tarquí 615 y Luis Felipe Borja

TELEFONOS: 529-531 - 563-090

Quito, a 29 de Noviembre de 19

... como organos directivos: la Junta Ge-
2 neral de Socorro, el Presidente y el Gerente. ^{Comisario} ~~Gerente~~
3 Novena.- De la Junta General de Socorro, la Junta
4 General de Socorro se reunirá previa convocatoria
5 del Presidente o a petición de cualquier socio, dicha
6 convocatoria se hará por escrito y al convocado se le
7 exigirá que firme dicha convocatoria. Cuando la
8 convocatoria no pueda hacerse en forma personal
9 y se tuviere consentimiento que más o menos de los so-
10 cios se hallaren ausentes de la ciudad, dicha con-
11 vocatoria se hará por lo menos por lo menos con pa-
12 sado y de horas de autenticación a la fecha de la
13 sesión. - Décima.- La Junta General de Socorro, se
14 reunirá ordinariamente cada tres meses, en los pri-
15 mero día del mes que determine, y, las resoluciones
16 se tomarán por mayoría de votos. - Undécima
17 reunión cuando neces fuere necesario, de conformidad
18 con lo estipulado en la cláusula anterior. - Duodécima
19 Primera.- La Junta General de Socorro, su presi-
20 dente por el presidente de la sociedad y actuaria de
21 secretario el Gerente. - Tercera.- A falta del primero
22 o del segundo, la Junta nombrará Presidente e se-
23 cretario ad-hoc. - Décima segunda.- Para que la
24 Junta General pueda sesionar, será necesario que
25 estén presentes por lo menos tres socios y, las res-
26 oluciones se tomarán por mayoría de votos. - Décima
27 Tercera.- Para que la Junta General pueda sesion-
28 ar sobre aumento de capital, ampliación del fla-

30 de duración de la sociedad, liquidación de la
misma, para muestra que dichas resoluciones, sean
tomadas con la presencia total del capital social
y aprobadas por los socios con las tres cuartas par-
tes de los asistentes. Esta disposición constituye
una excepción a la cláusula Décima siguiente.
Décima cuarta.- Las actas de la Junta
General constarán de los actos correspondientes,
que para su validez deberán ser autorizados con
la firma del Presidente y del secretario.- Décima
quinta.- Son atribuciones de la Junta General: una-
vintena, impulsar las actividades comerciales; dos.- Aproba-
r los balances que se presenten para su conocimiento; tres-
Resolver acerca del reparto de utilidades; cuatro.- Nombrar
Presidente, Junta-tesoros, Comisario y mas administra-
trativos que sean necesarios para el buen funciona-
miento de la sociedad; cinco.- D. por los remunera-
ciones de funcionarios y empleados; seis.- Autorizar la
emisión de las aportaciones sociales en la forma que
prevélean estos estatutos; siete.- Velar por el prestigio co-
mercial de la sociedad así como por el buen nombre
de cada uno de los socios; ocho.- Autorizar la creación
de un Departamento de Crédito, que extienda el presta-
do de los socios y de los clientes; nueve.- Estudiar y
resolver lo que creyere del caso sobre asuntos que inter-
saran la marcha económica social; Diez.- Cumplir con
las atribuciones y deberes señalados en las leyes.- Once
y doce.- Son atribuciones del Presidente: a) Pro-



ie A
7282



olor:
RES
GRES